



**MESLEKİ DİL ÖĞRETİMİNDE KAPSAM VE İÇERİK
BELİRLEMEYE YÖNELİK BİR MODEL**

Nurullah Alkol

DOKTORA TEZİ

TÜRKÇE EĞİTİMİ ANA BİLİM DALI

**GAZİ ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

ŞUBAT, 2023

TELİF HAKKI VE TEZ FOTOKOPİ İZİN FORMU

Bu tezin tüm hakları saklıdır. Kaynak göstermek koşuluyla tezin teslim tarihinden itibaren 12 (On iki) ay sonra tezden fotokopi çekilebilir.

YAZARIN

Adı : Nurullah

Soyadı : Alkol

Bölümü : Türkçe ve Sosyal Bilimler Eğitimi

İmza :

Teslim Tarihi :

TEZİN:

Türkçe Adı: Mesleki Dil Öğretiminde Kapsam ve İçerik Belirlemeye Yönelik Bir Model

İngilizce Adı: A Model for Determining Scope and Content in Vocational Language Teaching

ETİK İLKELERE UYGUNLUK BEYANI

Tez yazma sürecinde bilimsel ve etik ilkelere uyduğumu, yararlandığım tüm kaynakları kaynak gösterme ilkelerine uygun olarak kaynakçada belirttiğimi ve bu bölümler dışındaki tüm ifadelerin şahsıma ait olduğunu beyan ederim.

Adı Soyadı: Nurullah Alkol

İmza:

JÜRİ ONAY SAYFASI

Nurullah Alkol tarafından hazırlanan “Mesleki Dil Öğretiminde Kapsam ve İçerik Belirlemeye Yönelik Bir Model” adlı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından oy birliği ile Gazi Üniversitesi Türkçe Eğitimi Ana Bilim Dalı’nda Doktora tezi olarak kabul edilmiştir.

Danışman: Prof. Dr. Kemalettin Deniz

Türkçe Eğitimi Ana Bilim Dalı, Gazi Üniversitesi

Başkan: Prof. Dr. Mahir Kalfa

Türkçe Eğitimi Ana Bilim Dalı, Hacettepe Üniversitesi

Üye: Prof. Dr. Yusuf Doğan

Türkçe Eğitimi Ana Bilim Dalı, Gazi Üniversitesi

Üye: Prof. Dr. Özay Karadağ

Türkçe Eğitimi Ana Bilim Dalı, Hacettepe Üniversitesi

Üye: Doç. Dr. Başak Uysal

Türkçe Eğitimi Ana Bilim Dalı, Gazi Üniversitesi

Tez Savunma Tarihi: 19/01/2023

Bu tezin Türkçe Eğitimi Ana Bilim Dalı’nda Doktora tezi olması için şartları yerine getirdiğini onaylıyorum.

Prof. Dr. Şaban Çetin

Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürü



Sevgili Aileme

TEŞEKKÜR

Türkiye’de ihtiyaç ve önemi giderek artan mesleki dil öğretim alanına katkı sağlamayı amaçlayan bu araştırmaya birçok kişi ve kurumun katkısı olmuştur. Araştırma boyunca desteğini benden esirgemeyen ve değerli bilgileriyle bana yol gösteren danışman hocam Prof. Dr. Kemalettin Deniz’e, tezin geliştirilmesi ve hazırlanmasında bilgi ve tecrübelerini benimle paylaşan Prof. Dr. Yusuf Doğan’a, Prof. Dr. Özay Karadağ’a, Prof. Dr. Mahir Kalfa’ya, Doç. Dr. Başak Uysal’a; araştırmaya danışma grubu ve alan uzmanı olarak katılarak mesleki bilgilerini benimle paylaşan, Hemşire Veysel Yıldırım’a, Hemşire Ferit Oral’a, Hemşire Zeynep Çakıcı’ya, Hemşire Kader Turan’a, Hemşire Vedat Aslan’a, Hemşire Melek Aydın’a, Hemşire Cebail Kendirci’ye, Hemşire Delil Doğan Apaydın’a, Hemşire Şehmus Öner’e, Hemşire Merve Gündüz’e, Hemşire Ramazan Dağ’a, Hemşire Selim Karaka’ya, Hemşire Mehmet Güneş’e, Hemşire Rojin Gültekin’e, Hemşire İbrahim Yılmaz’a, Avukat Süleyman Kara’ya, Avukat Mehmet Doğanay’a; araştırma sürecinde birçok konuda bana yardımcı olan Dr. Nihat Alkol’a, Dr. Yunus Emre Çekici’ye, Dr. Gülhan Yılmaz Bursa’ya, Arş. Gör. Elif Demir’e, Cüneyt Soğuksu’ya, Fidan Dağ Soğuksu’ya; Kurumlarında anket uygulamasına izin veren Özel Doğan Hastanesi ve Özel Rumeli Hastanesi yöneticilerine; değerli vakitlerini ayırarak anket uygulamasına katılan tüm hemşirelere teşekkürü bir borç bilirim.

Hayatın her anında olduğu gibi tez sürecinde de yanımda olan ve bana destek olan sevgili Anne ve Babam’a, değerli eşim Merve’ye ve biricik kızım Zeynep’e ve oğlum Muhammed Asaf’a teşekkür ederim.

**MESLEKİ DİL ÖĞRETİMİNDE KAPSAM VE İÇERİK
BELİRLEMEYE YÖNELİK BİR MODEL
(Doktora Tezi)**

Nurullah Alkol

**GAZİ ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
Şubat 2023**

ÖZ

Bu araştırmanın amacı, mesleki dil öğretiminde kapsam ve içerik belirlemeye yönelik bir model ortaya koymaktır. Nitel araştırma olarak tasarlanan bu çalışmanın modeli, durum çalışmasıdır. Çalışmanın amacı doğrultusunda yedi aşamadan oluşan süreç odaklı bir model geliştirilmiştir. Söz konusu aşamalar, mesleki dil öğretiminde kapsam ve içeriğin nasıl belirleneceği, belirlenen içeriğe yönelik verilerin nasıl toplanıp analiz edileceğiyle ilgili bilgiler içermektedir. Model geliştirildikten sonra bu modelin nasıl kullanılıp uygulanacağı örnek bir çalışma üzerinden somutlaştırılmıştır. Bu kapsamda, modelin ilke ve yöntemleri çerçevesinde yabancı hemşirelere yönelik mesleki dil öğretiminin kapsam ve içeriği ortaya konulmaya çalışılmıştır. Buna göre 1. Türkiye’de çalışacak yabancı hemşirelerin mesleki iletişim kapsamında kullanacakları/karşılaşacakları dil öğeleri (söz varlığı, kurum kültürü, üslup, dil dışı gösterge, yazım kuralları) ve bu öğelerin içeriği 2. Türkiye’de çalışacak yabancı hemşirelerin mesleki iletişim kapsamında kullanacakları/karşılaşacakları iletişim kanal ve araçların türünün tespiti hedeflenmiştir. Araştırmada mesleki dil öğeleri, “sağlık hizmetlerine ait görev ve eylemlerde kullanılan mesleki dil öğeleri” ve “fiziksel bağlama ait görev ve eylemlerde kullanılan mesleki dil öğeleri” olmak üzere iki başlık altında ele alınmıştır. İletişim kanal/araçları ise “kişiler arası iletişimde kullanılan kanal/araçlar”, “sağlık hizmetlerine ait iletişim aktivitelerinde kullanılan kanal/araçlar” ve “fiziksel bağlama ait iletişim aktivitelerinde kullanılan kanal/araçlar” olmak üzere üç başlık altında ele alınmıştır. Ele alınan bu unsurlara ait verilere, İstanbul ilinde faaliyet gösteren iki özel hastanede çalışan 40 hemşireye

uygulanan anket ve 128 farklı mesleki doküman aracılığıyla ulaşılmıştır. Ulaşılan verilerin analizinde betimsel analiz yönetimi kullanılmıştır. Betimsel analiz kapsamında araştırma bulguları; sıklıklarına, bilinme önceliklerine, yaygınlıklarına ve temalarına göre incelenip tasnif edilmiştir. Araştırmanın bulguları doğrultusunda kamu kurumlarına, yükseköğretim kurumlarına ve meslek birliklerine yönelik öneriler getirilmiştir.



Anahtar Kelimeler : Mesleki Dil, Mesleki Dil Öğretimi, Hemşirelik

Sayfa Adedi : xxii+381

Danışman : Prof. Dr. Kemalettin Deniz

A MODEL FOR DETERMINING SCOPE AND CONTENT IN VOCATIONAL LANGUAGE TEACHING

(Ph.D Thesis)

Nurullah Alkol

GAZI UNIVERSITY

GRADUATE SCHOOL OF EDUCATIONAL SCIENCES

February 2023

ABSTRACT

The aim of this research is to present a model for determining scope and content in vocational language teaching. The model of this study, which is designed as a qualitative research, is a case study. In line with the aim of the study, a process-oriented model consisting of seven stages has been developed. These stages contain information on how to determine the scope and content in vocational language teaching, and how to collect and analyze data for the determined content. After the model has been developed, how this model will be used and applied has been embodied through a sample study. In this context, the scope and content of vocational language teaching for foreign nurses has been tried to be revealed within the framework of the principles and methods of the model. Accordingly it is aimed to determine 1. The language items (vocabulary, corporate culture, style, non-linguistic sign, spelling rules) that foreign nurses who will work in Turkey will use/encounter within the scope of vocational communication and the content of these items 2. What foreign nurses who will work in Turkey will use within the scope of vocational communication the type of communication channels and tools they will encounter. In the research, the vocational language elements are discussed under two headings: "vocational language elements used in duties and actions of health services" and "vocational language elements used in tasks and actions of the physical context". Communication channel/tools are discussed under three headings as "channel/tools used in interpersonal communication", "channel/tools used in communication activities of health services" and

“channel/tools used in communication activities related to physical context”. The data of these elements were obtained through a questionnaire applied to 40 nurses working in two private hospitals operating in Istanbul and 128 different vocational documents. Descriptive analysis method was used in the analysis of the obtained data. Research findings within the scope of descriptive analysis; were examined and classified according to their frequency, priority of being known, prevalence and themes. In line with the findings of the research, suggestions were made for public institutions, higher education institutions and vocational associations.



Key Words : Vocational Language, Vocational Language Teaching, Nursing

Page Number : xxii+381

Supervisor : Prof. Dr. Kemalettin Deniz

İÇİNDEKİLER

ÖZ.....	vi
ABSTRACT	viii
İÇİNDEKİLER.....	x
TABLolar LİSTESİ	xv
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xix
SİMGELER VE KISALTMALAR LİSTESİ	xxii
BÖLÜM I	1
GİRİŞ	1
1.1. Problem Durumu.....	1
1.2. Araştırmanın Amacı	6
1.3. Araştırmanın Önemi	7
1.4. Varsayımlar	7
1.5. Sınırlılıklar.....	7
1.6. Tanımlar.....	7
BÖLÜM II	9
KURAMSAL ÇERÇEVE	9
2.1. Mesleki Dil	9
2.2. Mesleki Dilin Genel Özellikleri	13
2.3. Mesleki Dil Öğeleri.....	17
2.3.1. Söz Varlığı	17
2.3.2. Kurum Kültürü.....	19
2.3.3. Üslup	24
2.3.4. Dil Dışı Gösterge	28
2.3.5. Yazım Kuralları.....	33

2.4. Mesleki Dil Öğretimi	36
2.4.1. Mesleki Dil Öğretiminin Tanımı	37
2.4.2. Mesleki Dil Öğretiminin Özellikleri.....	38
2.5. Türkiye’de Mesleki Dil Öğretim Çalışmaları.....	42
2.5.1. Yükseköğretimde Mesleki Dil Öğretimi	42
2.5.1.1. Yükseköğretim Öğrencilerinin Geneline Yönelik Mesleki Dil Öğretimi ..	42
2.5.1.2. Uluslararası Öğrencilere Yönelik Mesleki Dil Öğretimi	48
2.5.1.3. Çevirmenlik (Mütercim-Tercümanlık) Bölümlerinde Mesleki Dil Öğretimi	53
2.5.1.4. Dil Öğretmenliği Bölümlerinde Mesleki Dil Öğretimi	55
2.5.2. Ortaöğretimde Mesleki Dil Öğretimi.....	56
2.5.2.1. Genel Ortaöğretim Kurumlarında Mesleki Dil Öğretimi	56
2.5.2.2. Mesleki ve Teknik Ortaöğretim Kurumlarında Mesleki Dil Öğretimi.....	59
2.5.2.3. İmam Hatip Liselerinde Mesleki Dil Öğretimi	68
2.5.3. Mesleki Kurslarda Mesleki Dil Öğretimi	70
2.5.3.1. Sadece Yabancılar Yönelik Mesleki Kurslarda Mesleki Dil Öğretimi....	70
2.5.3.2. Genel Hedef Kütlesine Sahip Mesleki Kurslarda Mesleki Dil Öğretimi....	71
2.5.4. Çalışma Yaşamı Sırasında Mesleki Dil Öğretimi	72
2.5.4.1. Türkçeye Yönelik Mesleki Dil Öğretimi	72
2.5.4.2. Yabancı Dillere Yönelik Mesleki Dil Öğretimi	77
2.6. Hemşirelik ve Mesleki Dil Öğretimi	84
2.6.1. Yabancılar ve Hemşirelik	88
2.6.1.1. Uluslararası Öğrenciler ve Hemşirelik	88
2.6.1.2. Yabancı Çalışanlar ve Hemşirelik.....	89
2.6.2. Yabancı Hemşirelerin Mesleki Dil İhtiyaçları	91
2.7. Mesleki Dil Öğretiminde Kapsam ve İçerik Belirleme	93
2.8. İlgili Araştırmalar	108
BÖLÜM III	121
YÖNTEM.....	121
3.1. Araştırma Modeli	121
3.2. Çalışma Grubu-İnceleme Nesnesi.....	122
3.2.1. Çalışma Grubu.....	123
3.2.2. İnceleme Nesnesi	125
3.3. Veri Toplama	125

3.3.1. Veri Toplama Araç ve Nesneleri	127
3.3.1.1. Mesleki Dil Öğelerinin Tespitinde Kullanılan Araç ve Nesneler.....	127
3.3.1.1.1. Söz Varlığının Tespitinde Kullanılan Nesneler	127
3.3.1.1.2. Kurum Kültürü Özelliklerinin Tespitinde Kullanılan Araçlar	129
3.3.1.1.3. Dil Dışı Göstergelerin Tespitinde Kullanılan Nesneler	129
3.3.1.1.4. Üslup Özelliklerinin Tespitinde Kullanılan Nesneler	130
3.3.1.1.5. Yazım Kurallarının Tespitinde Kullanılan Nesneler	130
3.3.1.2. İletişim Kanal/Araçlarına Ait Verilerin Toplanmasında Kullanılan Araçlar	131
3.3.2. Veri Toplama Aracının Hazırlanması ve Uygulanması.....	132
3.4. Verilerin Analizi	134
3.4.1. Mesleki Dil Öğelerinin Analizi	135
3.4.1.1. Söz Varlığına Ait Verilerinin Analizi	135
3.4.1.2. Kurum Kültürü Verilerinin Analizi.....	137
3.4.1.3. Dil Dışı Göstergelere Ait Verilerin Analizi	137
3.4.1.4. Üslup Özelliklerine Ait Verilerin Analizi	138
3.4.1.5. Yazım Kurallarına Ait Verilerin Analizi	138
3.4.2. İletişim Kanal/Araçlarının Analizi.....	138
3.4.2.1. Kişiler Arası İletişime Ait Kanal/Araç Verilerinin Analizi	138
3.4.2.2. Sağlık Hizmetlerine Ait Kanal/Araç Verilerinin Analizi.....	138
3.4.2.3. Fiziksel Bağlama Ait Kanal/Araç Verilerinin Analizi.....	139
BÖLÜM IV.....	141
BULGULAR.....	141
4.1. Mesleki Dil Öğelerinin İçeriği	141
4.1.1. Söz Varlığı	141
4.1.1.1. Sağlık Hizmetlerine Ait Söz Varlığı	141
4.1.1.1.1. Temel Hemşirelik Uygulamalarına Ait Söz Varlığı.....	142
4.1.1.1.2. Servislere Ait Söz Varlığı	153
4.1.1.2. Fiziksel Bağlama Ait Söz Varlığı	162
4.1.2. Kurum Kültürü.....	169
4.1.3. Üslup	206
4.1.3.1. Sağlık Hizmetlerine Ait Üslup Özellikleri	206
4.1.3.1.1. Yazılı İletişimin Üslup Özellikleri	206
4.1.3.1.2. Sözlü İletişimin Üslup Özellikleri.....	207

4.1.3.2. Fiziksel Bağlama Ait Üslup Özellikleri	211
4.1.3.2.1. Yazılı İletişimin Üslup Özellikleri	211
4.1.3.2.2. Sözlü İletişimin Üslup Özellikleri	212
4.1.4. Dil Dışı Gösterge	213
4.1.4.1. Sağlık Hizmetlerine Ait Dil Dışı Göstergeler	213
4.1.4.1.1. Tıbbi Cihaz ve Aletlerde Kullanılan/Karşılaşılan Dil Dışı Göstergeler	213
4.1.4.1.2. Mekânlarda Kullanılan/Karşılaşılan Dil Dışı Göstergeler	218
4.1.4.1.3. Tıbbi Dokümanlarda Kullanılan/Karşılaşılan Dil Dışı Göstergeler ..	220
4.1.4.2. Fiziksel Bağlama Ait Dil Dışı Göstergeler	221
4.1.4.2.1. Mekânlara Ait Dil Dışı Göstergeler	221
4.1.4.2.2. Yasaklayıcı ve Bilgilendirici Dil Dışı Göstergeler	223
4.1.4.2.3. Kişilere Ait Dil Dışı Göstergeler	226
4.1.4.2.4. Eşyalara Ait Dil Dışı Göstergeler	227
4.1.5. Yazım Kuralları	229
4.1.5.1. Sağlık Hizmetlerine Ait Yazım Kuralları	229
4.1.5.1.1. Yabancı Kökenli Terimlerin Yazılışı	230
4.1.5.1.2. Kısaltmaların Yazılışı	232
4.1.5.1.3. Diğer Yazım Kuralları	236
4.1.5.2. Fiziki Bağlama Ait Yazım Kuralları	237
4.2. Mesleki İletişimde Kullanılan Kanal/Araçlar	240
4.2.1. Kişiler Arası İletişimde Kullanılan Kanal/Araçlar	240
4.2.2. Sağlık Hizmetlerine Ait İletişim Aktivitelerinde Kullanılan Kanal/Araçlar	248
4.2.2.1. Sağlık Hizmeti Sırasında Gerçekleşen İletişim Aktiviteleri	248
4.2.2.2. Sağlık Hizmeti Sırasında Gerçekleşen İletişim Aktivitelerinde Kullanılan Kanal/Araçlar	257
4.2.3. Fiziksel Bağlama Ait İletişim Aktivitelerinde Kullanılan Kanal/Araçlar ..	262
BÖLÜM V	269
SONUÇ VE TARTIŞMA	269
5.1. Mesleki Dil Öğelerine Ait Sonuç ve Tartışma	269
5.1.1. Söz Varlığına Ait Sonuç ve Tartışma	269
5.1.2. Kurum Kültürüne Ait Sonuç ve Tartışma	275
5.1.3. Üslup Özelliklerine Ait Sonuç ve Tartışma	279
5.1.4. Dil Dışı Göstergelere Ait Sonuç ve Tartışma	281

5.1.5. Yazım Kurallarına Ait Sonuç ve Tartışma	283
5.2. İletişim Kanal/Araçlarına Ait Sonuç ve Tartışma	286
5.3. Öneriler	292
5.3.1. Meslek Birliklerine ve Kamu Kurumlarına Yönelik Öneriler	292
5.3.1.1. <i>Türk Hemşireler Derneği ve Özel Hastaneler ve Sağlık Kuruluşları</i> <i>Derneğine Yönelik Öneriler</i>	292
5.3.1.2. <i>Sağlık Bakanlığına Yönelik Öneriler</i>	293
5.3.2. Yükseköğretim Kurumlarına Yönelik Öneriler	293
KAYNAKLAR	295
EKLER	329
Ek 1. Hemşirelerin Sağlık Hizmeti Kapsamında Gerçekleştirdikleri Görev ve Eylemler	330
Ek 2. Hemşirelerin Fiziksel Bağlam Kapsamında Gerçekleştirdikleri Görev ve Eylemler	334
Ek 3. Acil Servise Ait Söz Varlığının Derlendiği Dokümanların Listesi	335
Ek 4. Fiziksel Bağlama Ait Söz Varlığının Derlendiği Dokümanların Listesi.....	336
Ek 5. Gazi Üniversitesi Etik Komisyonu Onay Yazısı	338
Ek 6. Hastanelere Ait İzin Belgeleri	339
Ek 7. Temel Hemşirelik Uygulamalarına Ait Sıklığı En Yüksek İlk 1.000 Söz Varlığı.....	341
Ek 8. Acil Servise Ait Sıklığı En Yüksek İlk 1.000 Söz Varlığı	349
EK 9. Laboratuvar Tahlil Sonuçlarında ve Tıbbi Dokümanlarda Kullanılan Kısaltmalar	357
Ek 10. Anket Formu	360

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1. Ticari Defterlerdeki Kayıtlarda Uyulması Gereken Kurallar ve Yaptırımlar.....	36
Tablo 2. Mesleki Dil Öğretimi ve Genel Dil Öğretiminin Karşılaştırmalı Özellikleri-1...	40
Tablo 3. Mesleki Dil Öğretimi ve Genel Dil Öğretiminin Karşılaştırmalı Özellikleri-2...	41
Tablo 4. Mesleki ve Teknik Anadolu Liselerindeki Mesleki Yabancı Dil Dersine Ait Veriler	60
Tablo 5. Mesleki Yabancı Dil İçin Hazırlanan ve Hazırlanmakta Olan Bireysel Öğrenme Materyalleri.....	61
Tablo 6. Mesleki Açıköğretim Liselerindeki Mesleki Yabancı Dil Dersine Ait Veriler.....	65
Tablo 7. Mesleki Yabancı Dil Dersinin Verildiği Mesleki Eğitim Merkezi Alanları	67
Tablo 8. Çalışma Amaçlı Mesleki Türkçe Öğretime Yönelik Çalışmalar.....	76
Tablo 9. Çalışma Amaçlı Mesleki Yabancı Dil Öğretime Yönelik Çalışmalar.....	78
Tablo 10. İçerik Belirleme Çalışmalarında Başvurulan Kaynaklar.....	94
Tablo 11. Danışma Grubuna Ait Demografik Bilgiler.....	122
Tablo 12. Çalışma Grubuna Ait Demografik Bilgiler.....	124
Tablo 13. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Yöntemleri.....	134
Tablo 14. Sağlık Hizmetlerine Ait İletişim Aktiviteleri İçin Oluşturulan Kategori Örnekleri.....	139
Tablo 15. Temel Hemşirelik Uygulamalarına Ait Sıklığı En Yüksek 100 Söz Varlığı...	142
Tablo 16. Temel Hemşirelik Uygulamalarına Ait Sıklığı En Yüksek 100 Terim.....	143
Tablo 17. Yaşamsal Bulgular Ünitesine Ait Sıklığı En Yüksek 50 Terim.....	144

Tablo 18. Yaşamsal Bulgular Ünitesinin Temalarına Ait Sıklığı En Yüksek 25 Terim....	145
Tablo 19. Örnek Alma ve Toplama Ünitesine Ait Sıklığı En Yüksek 50 Terim.....	146
Tablo 20. Örnek Alma ve Toplama Ünitesinin Temalarına Ait Sıklığı En Yüksek 25 Terim.....	147
Tablo 21. Hasta Kabul-Nakil ve Taburculuk Süreci Ünitesine Ait Sıklığı En Yüksek 50 Terim.....	149
Tablo 22. Hasta Kabul-Nakil ve Taburculuk Süreci Ünitesinin Temalarına Ait Sıklığı En Yüksek 25 Terim.....	150
Tablo 23. Acil Servise Ait Sıklığı En Yüksek 100 Söz Varlığı.....	153
Tablo 24. Acil Servise Ait Sıklığı En Yüksek 100 Terim.....	154
Tablo 25. Solunum Acilleri Ünitesine Ait Sıklığı En Yüksek 50 Terim.....	155
Tablo 26. Solunum Acilleri Ünitesinin Temalarına Ait Sıklığı En Yüksek 25 Terim.....	156
Tablo 27. Kardiyovasküler Aciller Ünitesine Ait Sıklığı En Yüksek 50 Terim.....	157
Tablo 28. Kardiyovasküler Aciller Ünitesinin Temalarına Ait Sıklığı En Yüksek 25 Terim.....	158
Tablo 29. Triage Ünitesine Ait Sıklığı En Yüksek 50 Terim.....	160
Tablo 30. Öncelikli Bilinmesi Gereken 50 Adli-Hukuki Terim ve Kavram.....	163
Tablo 31. Öncelikli Bilinmesi Gereken 50 İdari Terim ve Kavram.....	164
Tablo 32. Öncelikli Bilinmesi Gereken 50 Personel.....	165
Tablo 33. Öncelikli Bilinmesi Gereken 50 Fiziki Mekân.....	166
Tablo 34. Öncelikli Bilinmesi Gereken Doküman İsimleri.....	167
Tablo 35. Öncelikli Bilinmesi Gereken Eşya İsimleri.....	168
Tablo 36. Hemşirelerin Hastane İçerisindeki Muhataplarına Karşı Kullandıkları Hitap Biçimleri.....	170
Tablo 37. Hastane İçerisindeki Muhatapların Hemşirelere Karşı Kullandıkları Hitap Biçimleri.....	174
Tablo 38. Hemşirelerin Hastane İçerisindeki Muhataplarıyla Selamlaşma Biçimleri....	178

Tablo 39. <i>Hemşirelerin Hastane İçerisindeki Muhataplarına Sözlü Selam Verirken Kullandıkları İfadeler</i>	181
Tablo 40. <i>Hemşirelerin Hastane İçerisinde Muhataplarıyla Aralarındaki Selam Verme Önceliği</i>	185
Tablo 41. <i>Hemşirelerin Hastane İçerisindeki Muhataplarına Kendini Tanıtmak İçin Kullandıkları İfadeler</i>	189
Tablo 42. <i>Hemşirelerin Hastane İçerisindeki Muhataplarına Hâl Hatır Sormak İçin Kullandıkları İfadeler</i>	193
Tablo 43. <i>Hemşirelerin Hastane İçerisinde Muhataplarıyla Aralarındaki Hâl Hatır Sorma Önceliği</i>	196
Tablo 44. <i>Hemşirelerin Hastane İçerisindeki Muhataplarıyla Aralarında Geçen Tanışma Diyalog Biçimleri</i>	200
Tablo 45. <i>Hemşirelerin Hastane İçinde Telefona Cevap Verme İfadeleri</i>	203
Tablo 46. <i>Hasta Profiline Göre Kullanılması Gereken Üslup Özellikleri</i>	209
Tablo 47. <i>Hasta Profiline Göre Kullanılması Gereken Üslup Özellikleri (Millî Eğitim Bakanlığı)</i>	210
Tablo 48. <i>Hasta Profiline Göre Kullanılması Gereken Üslup Özellikleri (Sağlık Bakanlığı)</i>	211
Tablo 49. <i>Tıbbi Cihaz ve Aletlerde Kullanılan Sembol Örnekleri (Standartlar)</i>	214
Tablo 50. <i>Tıbbi Cihaz ve Aletlerde Kullanılan Sembol Örnekleri (Tıbbi Cihaz ve Alete Özgü)</i>	215
Tablo 51. <i>Hasta Bileklikleri ve Anlamları</i>	216
Tablo 52. <i>Kan Tüpü Kapakları ve Anlamları</i>	216
Tablo 53. <i>İntraket Renkleri ve Anlamları</i>	217
Tablo 54. <i>Hastanın Sağlık Durumunu Gösteren Semboller ve Anlamları</i>	219
Tablo 55. <i>Klinik Servislere Ait Semboller ve Anlamları</i>	222
Tablo 56. <i>Görüntüleme Birimlerine Ait Semboller ve Anlamları</i>	222
Tablo 57. <i>Tesisler ve İdari Hizmetlere Ait Semboller ve Anlamları</i>	223

Tablo 58. <i>Hastane İçerisindeki Kamusal Alanlara Ait Semboller ve Anlamları</i>	223
Tablo 59. <i>Yasaklayıcı İşaretler ve Anlamları</i>	224
Tablo 60. <i>Uyarı İşaretleri ve Anlamları</i>	224
Tablo 61. <i>Emredici İşaretler ve Anlamları</i>	225
Tablo 62. <i>Acil Çıkış ve İlk Yardım İşaretleri ve Anlamları</i>	225
Tablo 63. <i>Yangınla Mücadele İşaretleri ve Anlamları</i>	226
Tablo 64. <i>Atık Kutuları ve Anlamları</i>	228
Tablo 65. <i>Yabancı Kökenli Terimlerin Telaffuz Biçimleri Konusunda Sözlük ve Rehberler Arasında Görülen Farklılıklar</i>	231
Tablo 66. <i>İlaç Uygulamalarında Kullanılmaması Gereken Kısaltmalar Listesi</i>	233
Tablo 67. <i>Kısaltma Biçimleri İle İlgili Kaynaklar Arasında Görülen Farklılıklar</i>	236
Tablo 68. <i>Hemşirelerin Hastane İçerisindeki Kişilerle İletişim Kurma Sıklığı</i>	241
Tablo 69. <i>Hemşirelerin Kişiler Arası İletişimde Başvurdukları Kanal/Araçlar</i>	245
Tablo 70. <i>Sağlık Hizmetlerine Ait İletişim Aktiviteleri İçin Oluşturulan Kategori Örnekleri</i>	249
Tablo 71. <i>Hemşirelik Uygulamaları Sırasında Gerçekleşen İletişim Aktiviteleri</i>	250
Tablo 72. <i>Hemşirelik Uygulamaları Sırasında Gerçekleşen İletişim Aktivitelerinde Hasta ve Hasta Yakınına Karşı Kullanılan Kanal/Araçlar</i>	259
Tablo 73. <i>Hemşirelik Uygulamaları Sırasında Gerçekleşen İletişim Aktivitelerinde Hekim/Uzman Hekim ve Diğer Sağlık Çalışanlarına Karşı Kullanılan Kanal/Araçlar</i> ...	261
Tablo 74. <i>Hemşirelerin Kurum İçerisindeki Genel Duyuruları/Bilgilendirmeleri Öğrenmede En Sık Karşılaştıkları İletişim Kanal/Araçları</i>	264
Tablo 75. <i>Hemşirelerin Kurum İçerisindeki Talep, Şikâyet ve Mazeretlerini İletmede En Sık Başvurdukları İletişim Kanal/Aracı</i>	266

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Görsel yoluyla terim öğretim örnekleri.....	5
Şekil 2. Mesleki dili oluşturan unsurlar.....	14
Şekil 3. Tıp ve hukuk mesleklerinin ortak ve alan dili örnekleri	17
Şekil 4. Tutanak metni örneği.....	26
Şekil 5. Tebligat metni örneği.....	27
Şekil 6. Futbolda kullanılan dil dışı gösterge örnekleri.....	30
Şekil 7. Otomobil yarışlarında kullanılan dil dışı gösterge örnekleri.....	30
Şekil 8. Hâkim ve savcı cübbelerinin yakalarındaki desenler ve anlamları.....	31
Şekil 9. Acil serviste uygulanan renk kodları ve anlamları.....	32
Şekil 10. Yıldız sembolünün mesleklere göre aldığı anlamlar.....	32
Şekil 11. Aynı rütbe için farklı dil dışı gösterge kullanım örneği	33
Şekil 12. Yükseköğretim öğrencilerinin öğretim programlarına göre dağılımı.....	43
Şekil 13. Yıllara göre uluslararası öğrenci sayıları.....	48
Şekil 14. Ülkelerine göre uluslararası öğrenci sayıları.....	49
Şekil 15. Uluslararası öğrencilerin öğretim programlarına göre dağılımı.....	50
Şekil 16. Yıllara göre yabancılara verilen çalışma izin sayısı.....	72
Şekil 17. Yabancı çalışanların ülkelerine göre sayısal sıralaması (ilk 10 ülke)	73
Şekil 18. Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı onaylı ilk mesleki yabancı dil kursuna ait izin belgesi.....	79
Şekil 19. Türkiye'deki mesleki dil öğretim çalışmalarının sınıflandırılması.....	81

Şekil 20. Sektörlere göre hemşire sayısının dağılımı.....	85
Şekil 21. Türkiye’de her 100.000 kişiye düşen hemşire sayısı.....	86
Şekil 22. Hemşirelik eğitimi alan öğrencilerin öğretim programlarına göre dağılımı.....	87
Şekil 23. Hemşirelik eğitimi alan uluslararası öğrencilerin yıllara göre dağılımı.....	88
Şekil 24. Hemşirelik eğitimi alan uluslararası öğrencilerin öğretim programlarına göre dağılımı.....	89
Şekil 25. Yabancı bir ülkede eğitimini tamamlayıp Türkiye’de hemşirelik yapanların sayısı.....	90
Şekil 26. İhtiyaç analizi modeli.....	97
Şekil 27. Sağlık kurumlarında verilen tıbbi hizmet sayısı ile mesleki iletişim arasındaki ilişki.....	100
Şekil 28. Kurum türü-ihtisas düzeyi/alanı ile mesleki dil arasındaki ilişki.....	101
Şekil 29. Mesleki dil öğretiminde kapsam ve içerik belirlemeye yönelik geliştirilen modelin aşamaları	113
Şekil 30. Veri toplama sürecinin aşamaları.....	126
Şekil 31. Temel hemşirelik uygulamalarına ait sıklığı en yüksek terimlerin toplam söz varlığı içindeki oranı (kendi kategorileri içinde).....	151
Şekil 32. Temel hemşirelik uygulamalarına ait sıklık sayısı 1 olan terimlerin farklı söz varlığı içindeki oranı (kendi kategorileri içinde).....	152
Şekil 33. Acil servise ait sıklığı yüksek terimlerin toplam söz varlığı içindeki oranı (kendi kategorileri içinde).....	160
Şekil 34. Acil servise ait sıklık sayısı 1 olan terimlerin farklı söz varlığı içindeki oranı (kendi kategorileri içinde).....	161
Şekil 35. Söz varlığının temalara göre dağılımı.....	168
Şekil 36. Özel hastaneye ait idari metin örneği.....	211
Şekil 37. Acil servis renk kodları ve anlamları.....	219
Şekil 38. Tıbbi dokümanlarda kullanılan/karşılaşılan dil dışı gösterge örnekleri.....	220
Şekil 39. Tıbbi dokümanlarda kullanılan ikon örneği.....	220

<i>Şekil 40.</i> Hemşirelerin hastane içinde en sık iletişim kurduğu ilk 10 kişi.....	243
<i>Şekil 41.</i> İletişim aktivitelerinin sıklığı.....	255
<i>Şekil 42.</i> İletişim aktivitelerinin yaygınlıkları.....	256
<i>Şekil 43.</i> İletişim aktivitelerinin hedef kitlesi.....	257



SİMGELER VE KISALTMALAR LİSTESİ

f.	Frekans
MEB	Millî Eğitim Bakanlığı
İŞKUR	İş ve İşçi Bulma Kurumu
OECD	İktisadi İşbirliği ve Gelişme Teşkilatı
ÖSYM	Ölçme, Seçme ve Yerleştirme Merkezi Başkanlığı
TDK	Türk Dil Kurumu
TİKA	Türk İşbirliği ve Koordinasyon Ajansı Başkanlığı
TÖMER	Türkçe Öğretim Merkezi
vb.	ve benzeri
vd.	ve diğer
YÖK	Yükseköğretim Kurulu
YTB	Yurtdışı Türkler ve Akraba Topluluklar Başkanlığı

BÖLÜM I

GİRİŞ

Bu bölümde; araştırmanın problem durumu, amacı, önemi, sınırlılıklar, varsayımlar, tanımlar yer almaktadır.

1.1. Problem Durumu

Mesleki dil, toplumsal iş bölümü sonucu ortaya çıkan bir dil kullanım alanıdır. Toplumsal iş bölümü “Bir toplumsal üretim düzeni içindeki değişik görev ve hizmetlerin toplumun üyeleri, kümeleri arasında karşılıklı bağımlılık ilişkileri içinde bölünmesi süreci.” olarak tanımlanmaktadır (Ozankaya, 1975, s. 58). İnsanlar, yaşamlarını sürdürmek için birçok ürün ve hizmete ihtiyaç duyarlar. Yaşam standartlarının değişmesi ve teknolojinin ilerlemesine bağlı olarak bu ihtiyaçların türü ve sayısı da giderek artmaktadır. İlkel zamanlarda sadece barınma, giyinme ve beslenme birer ihtiyaç olarak görülürken günümüzde; internet, uçak, sağlık, araç, bilgisayar, telefon, kozmetik, mobilya, yakıt gibi birçok yeni ürün ve hizmet ihtiyaç hâline gelmiştir. Artan bu çeşitlilik karşısında insanların ihtiyaç duyduğu bütün ürün ve hizmetleri tek başına sağlayacak bilgi ve beceriye sahip olması çok güçtür. Bu güçlük, insanlar arasında toplumsal iş bölümünü zorunlu kılmıştır.

Toplumsal iş bölümü, basit bir görev dağılımı değildir. Bölümlenecek bir işin veya hizmetin yapılabilmesi için öncelikle o işi yapacak bilgi ve beceriye sahip nitelikli insan kaynağına sahip olunmalıdır. Toplumun ihtiyaç duyduğu nitelikli insan kaynağının varlığı ise meslekleşme ile mümkündür. Genç (1991), meslek ve iş bölümü arasındaki ilişkiyi şu şekilde açıklamaktadır: “Toplumun mutlu, güvenli ve refah içinde yaşayabilmesi için, işin bölünmesi ve herkese yapabileceği bir iş verilmesi gerekir. Böylece, toplumsal yaşamın gereği olarak iş bölümü, iş bölümünün sonucu olarak da çeşitli meslekler ortaya çıkmıştır.”

(s.54). Ziya Gökalp (1981) meslekleşmeyi toplumsal iş bölümünün birinci koşulu saymaktadır. Ona göre "... Sizi bütün bu işlerle uğraşmaktan kurtaran kaideye "taksim-i a'mal" (iş bölümü) denilir. Bu kaidenin teessüs edebilmesi (ortaya çıkabilmesi) için evvela o hırfetin (mesleğin), her fennin, her ilmin mutahassısları yetişmek, saniyen her vazife hakiki mutahassısları tarafından der'uhde edilmek lazımdır." (s. 47). Meslek ve iş bölümü arasındaki ilişkiye dikkat çeken bir diğer araştırmacı Şeker'e (2020) göre de "Toplumlarda iş bölümünün sayısı artıkça mesleklerin sayısı da artmaktadır." (s. 24). Leontiev de iş bölümünü büyük ölçüde geliştiren şeyin zanaatçıların (meslek sahibi kişiler) ortaya çıkması olduğunu belirtmektedir (Leontiev'den aktaran Palabıyık, 2012). İlhan'a (2008) göre de meslekler toplumun yapılaşmasında, örgütlenmesinde, iş bölümünün oluşmasında ve biçimlenmesinde belirleyici etkiye sahiptir.

Meslek mensupları, toplumsal iş bölümünün gereği olarak sahip oldukları bilgi ve beceriyle insanların ve doğanın farklı farklı ihtiyaç ve sorunlarıyla ilgilenirler. Farklı ihtiyaç ve sorunlarla ilgilenme mesleklerin eylemlerini (tedavi, tamir, inşa vb.), araçlarını (stetoskop, tornavida, kürek vb.), muhataplarını (hasta, tekniker, şef vb.), fiziki ortamlarını (hastane, atölye, şantiye vb.), bilgi ve becerilerini (doktorluk, teknikerlik, sıvacılık vb.) hem başka bir meslekten hem de gündelik yaşamdan farklılaştırmaktadır. Bu farklılıklar, mesleklerin statülerine, gelirlerine ve yapılarına olduğu gibi iletişimlerine de yansımaktadır. Her meslek, kültürel ve sosyal arka planı, görevleri, eylemleri ve muhatapları çerçevesinde kendine ait terimleri (*tıp terimleri, fizik terimleri, ameliyat terimleri, bilgisayar terimleri, spor terimleri*), kavramları, simgeleri, sembolleri, yazım kuralları, kültürü ve üslubu olan bir iletişim biçimi geliştirir. Çünkü gerçekleştirilen görev ve eylemler, kullanılan araç ve mekânlar, iletişim kurulan kişiler, karşılaşılan ve uğraşılan varlıklar/nesneler mesleğe özgü olursa bu unsurlar çerçevesinde kurulan iletişim de mesleğe özgü olur. Örneğin, stetoskop ve otoskop doktorluk görev ve eylemlerine özgü cihazlar olduğu için bu cihazların isimleri de doktorluk diline özgü olur. Bu yüzden meslekler sadece görevleri ve eylemleriyle değil, görev ve eylemleri çerçevesinde şekillenen iletişimleriyle de başka bir meslekten ve gündelik yaşamdan ayrılırlar. Meslekleşmenin doğal bir sonucu olan bu iletişim biçimi, *mesleki dil* olarak adlandırılmaktadır.

Mesleki dil, mesleki yaşamın doğal bir sonucu olduğu gibi aynı zamanda önemli bir parçasıdır. Meslek mensupları, meslektaşları ve hizmet verdikleri kişilerle iletişim kurmak,

bilgi ve becerilerini aktarmak, mesleklerinde kendilerini geliştirmek, yeni bir işe yerleşmek, mesleki yayınları takip edebilmek, mesleklerini başka bir ülkede icra edebilmek gibi birçok sebeple mesleki dil yeterliliğine ihtiyaç duyarlar. Çünkü dâhil oldukları/olacakları mesleki yaşamda gündelik dilde karşılaşmadıkları terimlerle, dil dışı göstergelerle, üslupla, kurum kültürüyle ve yazım kurallarıyla karşı karşıya kalacaklardır. Bu öğeleri doğru bir şekilde anlayıp kullanmadıkları sürece mesleki yaşamda sağlıklı iletişim kurmaları mümkün değildir. Kişilerin sağlıklı iletişim kuramadıkları bir meslekte varlıklarını sürdürmeleri ve başarılı olmaları çok güçtür. Bu sebeple kişinin icra edeceği mesleğin dilini öğrenmesi, mesleki yaşamı için önemli bir gerekliliktir.

Mesleki dilin sağlıklı ve verimli bir şekilde öğrenimi, planlı ve kapsamlı mesleki dil öğretimi ile mümkündür. Günümüzde meslektaşının öneminin artması; ülkelerin mesleki eğitiminin niteliğini artıracak politikalar izlemesi, insanların mesleklerinde yükselmek istemesi, yurt dışında mesleklerini icra etmek isteyen insanların sayısının artması gibi sebeplerle mesleki dil öğretimine ihtiyaç duyan hedef kitleler de giderek artmaktadır. Bu hedef kitleleri için yapılacak mesleki dil öğretim çalışmalarının ilk ve en önemli aşaması ise kendilerine neyin öğretileceğinin yani mesleki dil öğretiminin kapsam ve içeriğinin doğru bir biçimde tespit edilmesidir.

Mesleki dil öğretiminde kapsam ve içeriğin doğru bir biçimde tespiti, sistematik bir süreç yönetimi ile mümkündür. Bu süreç yönetiminin sağlıklı bir şekilde ilerleyebilmesi için Richards (1990), Hutchinson ve Waters (1991), Munby (1978), Evans ve John (1998) vd. birçok araştırmacı tarafından farklı model, form ve kontrol çizelgeleri hazırlanmıştır. Ancak hazırlanan bu çalışmalar incelendiğinde kapsam ve içerikle ilgili doğru ve detaylı verilere nasıl ulaşılabileceğini göstermede yetersiz kaldıkları görülmektedir. Yöntem ve ilkeleri detaylı bir şekilde ortaya konmuş ve nasıl uygulanacağı ayrıntılı olarak örneklendirilmiş bir model ise mesleki dil öğretim çalışmaları için önemli bir ihtiyaçtır. Çünkü mesleki dil öğretiminin kapsam ve içeriği dil öğreticilerinin tercihlerine değil, öğrencilerinin iletişim ihtiyaçlarına dayanmaktadır. Öğrencilerin iletişim ihtiyaçlarını net bir biçimde tespit etmek, bu ihtiyaçları karşılayacak dil ve iletişim unsurlarını doğru kaynaklardan doğru bir biçimde toplayıp analiz etmek ise uzun ve karmaşık bir süreçtir. Bu uzun ve karmaşık süreci yönetebilmek için araştırmacılar yol gösterici rehberlere ihtiyaç duyarlar. Model çalışmaları, araştırmacılara rehberlik etmede kullanılabilecek kaynakların başında gelmektedir.

Mesleki dil öğretiminde kapsam ve içeriğin doğru tespit edilmesini sağlayacak bir model çalışması, çok yaygın ve genel bir ihtiyaçtır. Mesleki dil öğretiminin her hedef kitlesi için yapılacak çalışmalarda yol gösterici bir modele ihtiyaç duyulur. Kendileri için yapılacak mesleki dil öğretim çalışmalarında böyle bir modele ihtiyaç duyan hedef kitlelerden biri de yabancı hemşirelerdir.

Yabancı hemşireler, Yabancı Sağlık Meslek Mensuplarının Türkiye’de Özel Sağlık Kuruluşlarında Çalışma Usul ve Esaslarına Dair Yönetmelik’in yürürlüğe girmesi ile birlikte Türkiye’de özel sağlık kuruluşlarında çalışabilmektedir (Resmî Gazete, 2012). Hemşirelik; görev alanlarının çeşitliliği, kapsamlı faaliyetleri ve geniş iletişim ağı sebebiyle çok boyutlu ve zengin bir mesleki dile sahiptir. Türkiye’de eğitim gören hemşireler, bu çok boyutlu ve zengin dili hemşirelik fakültelerindeki eğitimleri sırasında öğrenebilmektedir. Hemşirelik fakültelerinde; *tıbbi terminoloji, mesleki iletişim becerileri, mesleki iletişim, hemşirelikte kişiler arası ilişkiler, hemşirelikte iletişim becerileri, kendini tanıma ve iletişim yöntemleri, kişiler arası ilişkiler, kişiler arası ilişkiler ve iletişim becerileri* isimleriyle başlı başına bir ders şeklinde mesleki dil öğretimi yapıldığı gibi alan eğitimi çerçevesinde ders kitabı ve yardımcı kaynaklar aracılığıyla da çok yoğun bir mesleki dil öğretimi yapılmaktadır. Bu kapsamda şu örnekler verilebilir:

Terim öğretimi (Anlatım Yoluyla):

İlaç, fizyolojik sistemleri veya patolojik durumları insanın yararı için değiştirmek veya incelemek amacı ile kullanılabilen, hayvansal bitkisel, mineral, sentetik kaynaklı maddelerdir (Tosun, 2021, s. 618).

Tam kan, donörden alındıktan sonra hiçbir işlem uygulanmadan antikoagülen eklenen temel üründür (Başak & Açıksöz, 2021, s. 732).

Astım, klinik, fizyolojik ve patolojik özelliklerine göre tanımlanan, hava yollarının kronik inflamatuvar bir hastalıdır (Uysal, 2020, s. 167).

Terim öğretimi (Görsel Yoluyla):



Şekil 1. Görsel yoluyla terim öğretim örnekleri (Işık, 2008, s. 297-298)

Yazım kuralları öğretimi:

...Kayıtlarda sadece tek renk ve silinmeyen kalem kullanılmalıdır. Kayıt yaparken hiçbir zaman boş alan boş satır bırakılmamalıdır. Böylece başka birinin yanlış ya da tutarsız bilgiler eklemesi engellenir. Hatalı kayıt yapıldığında, kelime ya da cümlelerin üzerine bir çizgi çizilmeli ve “kayıtta hata” yazılmalıdır. Sonra yanına; doğru kelime ya da cümle ve kayıt tutan hemşirenin parafı yazılmalıdır (Kaya & Aydın, 2021, s. 170).

Üslup öğretimi:

Hastaya kötü haber vermenin kolay bir yolu yoktur. Ancak kötü haber verileceği ile ilgili uyarı, kötü haber verileceği ile ilgili bir uyarı, kötü haber verildiğinde yaşanan şokun etkisini bir parça azaltabilir: “maalesef, size bazı kötü haberlerim var, bunu size söyleyeceğim için çok üzgünüm ama...”, “Size daha iyi bir haber vermek isterdim ama...”, ile başlayan cümleler, hasta ve hasta yakınlarını duymak üzere oldukları kötü duruma karşı hazırlayacaktır (Boyacıoğlu, 2020, s. 827).

Ders kitapları ve yardımcı kaynaklar yoluyla yapılan mesleki dil öğretiminin örneklerini çoğaltmak mümkündür. Hemşireler bu yazılı kaynaklar dışında staj eğitimleri (intörn) sayesinde çalışma ortamlarını, mesleki yaşama başlamadan önce gözlemleyebilmekte ve mesleki dil ve iletişim becerilerini yaşayarak geliştirebilmektedirler (Alan & Kaplan, 2021). Hemşirelik fakültesinden mezun olan öğrenciler böylelikle hem mesleklerine ait

uzmanlık bilgi ve becerilerini edinmekte hem de mesleklerinin dil ve iletişim özelliklerini öğrenmektedirler. Ancak eğitimlerini yurt dışında almış yabancı hemşireler, bu imkâna sahip değildirler. Çünkü eğitimlerinde kullandıkları kaynaklar ve yapmış oldukları stajlar, onları bulundukları ülkenin hemşirelik yaşamına hazırladığı için Türkiye’de ihtiyaç duyacakları mesleki dil yeterliliğini kazanmaktan yoksun kalırlar. Yabancı hemşirelerin yoksun kaldığı dil yeterliliğini kazanmalarının en önemli yolu, kendilerine yönelik mesleki dil öğretim çalışması yapmak ve yapılacak bu çalışmanın kapsam ve içeriğini de sistematik bir model aracılığıyla ortaya koymaktır.

Yukarıda tartışılan problem durumdan hareketle “mesleki dil öğretiminde kapsam ve içerik belirlemeye yönelik model” ile “yabancı hemşirelere yönelik mesleki dil öğretim” çalışmalarını saptamak üzere alanyazın taraması yapılmıştır. Alanyazın taraması, TRDizin, Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı (YÖK) Ulusal Tez Merkezi, DergiPark Akademik, Yükseköğretim Akademik Arama, EBSCOhost, ERIC veri tabanlarında gerçekleştirilmiştir. Taramada “mesleki dil” “mesleki dil öğretimi” “mesleki Türkçe” “mesleki Türkçe öğretimi” “sağlık” “sağlık dili” “sağlık Türkçesi” “hemşire” “hemşirelik” “yabancı hemşire” “hemşirelik Türkçesi” “hemşirelik dili” “hemşirelik ve iletişim” “model” “vocational language” “vocational language teaching” “language for specific purpose” “vocational Turkish” “Turkish for specific purpose” “healthcare” “language for healthcare” “Turkish for healthcare” “nurse” “nursing” “foreign nurse” “Turkish for nursing” “language for nursing” “nursing and communication” “model” anahtar sözcükleri kullanılmıştır. Ancak yapılan alanyazın taramasında mesleki dil öğretiminde kapsam ve içerik belirlemeye yönelik model ile yabancı hemşirelere yönelik mesleki dil öğretimini ele alan bir çalışma tespit edilmemiştir.

1.2. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, mesleki dil öğretiminde kapsam ve içerik belirlemeye yönelik bir model ortaya koymaktır. Ortaya konulan modelin ilke ve yöntemleri çerçevesinde yabancı hemşirelere yönelik mesleki dil öğretiminin kapsam ve içeriği belirlenecektir. Böylelikle geliştirilen modelin nasıl uygulanacağı örnek bir çalışma üzerinden somutlaştırılmış olacaktır.

Araştırmacının amacına yönelik ayrıntılı bulgulara ulaşabilmek için aşağıdaki alt problemler belirlenmiştir:

1. Türkiye’de çalışacak yabancı hemşirelerin mesleki iletişim kapsamında kullanacakları/karşılaşacakları dil öğeleri ve bu öğelerin içeriği nedir?
2. Türkiye’de çalışacak yabancı hemşirelerin mesleki iletişim kapsamında kullanacakları/karşılaşacakları iletişim kanal/araçları hangileridir?

1.3. Araştırmanın Önemi

Bu araştırma, mesleki dil öğretiminde bir model ortaya koymakla özgün bir nitelik taşımaktadır. Bu yönüyle araştırma, farklı mesleklere yönelik nitelikli dil öğretim çalışmalarının hazırlanmasına katkı sağlayacaktır.

1.4. Varsayımlar

Bu çalışmada anket uygulamasına katılan Türk hemşirelerin doğru ve samimi yanıtlar verdiği varsayılmaktadır.

1.5. Sınırlılıklar

Araştırma;

- a) Özel hastanelerde çalışacak yabancı hemşirelere yönelik mesleki Türkçe öğretim çalışmalarının içeriğini belirlemekle,
- b) Kurum kültürü ögesinin dil boyutunu incelemekle,
- c) Servislere ait söz varlığı tespiti, “acil servisle”,
- ç) Ünitelere ait söz varlığı tespiti “Yaşamsal bulgular, Örnek alma ve toplama, Hasta kabul-nakil ve taburculuk süreci, Solunum acilleri, Kardiyovasküler aciller, Triyaj” üniteleriyle sınırlandırılmıştır.

1.6. Tanımlar

Gösterge: Kendi dışında bir şeyi temsil eden veya temsil ettiği şeyin yerini tutabilecek nitelikte olan her çeşit biçim, olgu vb. Bu açıdan genel olarak, sözcükler, simgeler, vb. gösterge olarak adlandırılır (Rifat, 2013, s. 96).

Hemşire: Türkiye’de üniversitelerin hemşirelik ile ilgili lisans eğitimi veren fakülte ve yüksekokullarından mezun olan ve diplomaları Sağlık Bakanlığınca tescil edilenler ile öğrenimlerini yurt dışında hemşirelik ile ilgili, Devlet tarafından tanınan bir okulda tamamlayarak denklikleri onaylanan ve diplomaları Sağlık Bakanlığınca tescil edilenlere Hemşire unvanı verilir (Resmî Gazete, 2007).

Kurum Kültürü: Bir kurumun üyeleri tarafından paylaşılan, onların tutumlarını yönlendiren, organizasyonun özünde ve çevresinde kabul gören değerlerin, normların, varsayımların ve inançların bütünüdür (Sanati, 2019, s. 1).

Meslek: Belli bir eğitim ile kazanılan, sistemli bilgi ve becerilere dayalı, insanlara yararlı mal üretmek, hizmet vermek ve karşılığında para kazanmak için yapılan, kuralları belirlenmiş iş (Türk Dil Kurumu, 2011, s. 1662).

Mesleki Dil: Bireylerin kendi meslekleriyle ilgili bir konuda kullanmış oldukları ve gündelik dilden söz dizimi ve dilbilgisel açıdan farklı olmayıp kendine özgü söz varlığı, üslubu, dil dışı göstergeleri, kurum kültürü ve yazım kuralları bulunan dil.

Model: Örnek alınmaya değer kimse veya nesne (Çağbayır, 2007, s. 3249)

Söz varlığı: Bir dilin, bir alanın veya bir eserin söz varlığı, söz hazinesidir (Karaağaç, 2013, s. 754)

Türk Vatandaşı: Türkiye Cumhuriyeti Devletine vatandaşlık bağı ile bağlı olan kişi (Resmî Gazete, 2009).

Üslup: Anlatma, oluş, deyiş veya yapış biçimi, tarz (Türk Dil Kurumu, 2011, s. 2451).

Yabancı: Türkiye Cumhuriyeti Devleti ile vatandaşlık bağı bulunmayan kişi (Resmî Gazete, 2009).

Yazım kuralları: Bir dildeki sözcüklerin yazılış biçimlerini belirleyen kurallardır (Türk Dil Kurumu, 2011, s. 2561).

BÖLÜM II

KURAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde mesleki dil, mesleki dil öğretimi, Türkiye’de mesleki dil öğretim çalışmaları, Türkiye’de yabancılar ve hemşirelik, mesleki dil öğretiminde kapsam ve içerik konuları ilgili literatür çerçevesinde açıklanmıştır.

2.1. Mesleki Dil

Meslekler, mensupları ve muhatapları arasında kurulan veya anlam kazanan özel bir iletişim biçimine sahiptir. Bu iletişim biçimi için literatürde; argo (Araz, Devrim & Kılıçoğlu, 1992) özel amaçlı dil (Richards & Schmidt, 2002), jargon (Türk Dil Kurumu, 2011), teknik dil (Milcu, 2012), uğraş dili (İmer, Kocaman & Özsoy, 2011), uzmanlık dili (Gündoğdu, 2012), özel dil (Türk Dil Kurumu, 2011) iş dili (İmer vd., 2011), meslek dili (Karaağaç, 2013) şeklinde farklı ifadeler kullanılmaktadır. Ancak mesleğe ait özel iletişim biçimini bu kavramlara nazaran daha net ve kapsayıcı ifade ettiği için bu araştırmada “mesleki dil” kavramının kullanımı tercih edilmiştir. Mesleki dil dışındaki ifadelerin yeterince net ve kapsayıcı görülmemesinin nedenleri ayrı ayrı incelenebilir.

Argo, mesleki dil yerine kullanılan ifadelerden biridir. Literatürde genellikle ağza alınmayan ve bayağı sözleri ifade etmek için kullanılan argo, kimi kaynaklarda meslek mensuplarının kendi aralarında kurmuş oldukları iletişim için de kullanılmaktadır. Örneğin, Türk Dil Kurumunun (2011) argoya getirdiği tanımlardan bir tanesi şu şekildedir: “Bir meslek ya da topluluk sınıfı arasında kullanılan özel söz.” (s. 53). Benzer tanımları başka kaynaklarda da görmek mümkündür: “Kullanılan ortak dilden ayrı olarak aynı meslek ya da topluluktaki insanların kullandığı özel dil ya da sözcük dağarcığı.” (Dil Derneği, 1999, s. 70). “Aynı meslek veya topluluğa (atelye, okul, kışla vb.) mensup olan şahısların benimsedikleri özel terimlerin bütünü.” (Araz vd., 1992, s. 83). “Sınıfsal,

mesleki ya da yöresel olarak sınırlanan bir insan topluluğunun kullandığı özel dil.” (Fackelverlag’dan aktaran, Aktunç, 1998, s. 9). “Aynı meslekten olan kişilerin kendi aralarında kullandıkları özel sözcük ve deyimler.” (Gencan, Ediskun, Dürder & Gökşen, 1974, s.16). Bu kaynakların, argo ifadesini mesleki iletişimle ilişkilendiren tanımlarının doğru olmadığı düşünülmektedir. Çünkü argo üzerinde yapılmış olan araştırma ve sözlükler incelendiğinde argonun daha çok; hırsız, başıboşlar, serseri, külhanbeyi gibi kişilerin kendi aralarında kurmuş oldukları iletişimde kullandıkları, içerisinde eğretilme söz ve deyimler ile bayağı kelimeler barındırın dil şeklinde tanımlandığı görülmektedir. Develioğlu’nun (1980) da belirttiği gibi “Argo sözlüklerini dolduran en yaygın sözlerin yüzde sekseni: kadını, içkiyi, esrarı, kokaini tanımlayan anlamlarla, dövmek, sövmek, ölmek, kaçmak, hırsızlık etmek, hapse girmek, sarhoş olmak, yalan söylemek... gibi sözlerden doğmadır.” (s. 27). Bu sebeple mesleki dil kavramı için argo ifadesini kullanmanın doğru olmadığı düşünülmektedir.

Mesleki dil yerine kullanılan bir diğer ifade, iş dili ve uğraş dilidir. Bu kullanımın sebebi meslek ile iş ve uğraşın aynı kavramlar olarak görülmesidir. Sosyolojik ve ekonomik boyutta bazı ortak özelliklere sahip olsalar da bu özellikler iş ve uğraş kavramlarının meslek ifadesi yerine kullanılması için yeterli değildir. Çünkü meslek, temelde belli bir eğitim ile kazanılan sistemli bilgi ve becerilere dayalı bir kavramdır (Türk Dil Kurumu, 2011, s. 1662). İş ve uğraş ise “Sanayi, tarım, ticaret ve benzerine ilişkin ekonomik etkinliklerin tümü; geçim sağlamak için karşılığında ücret alınarak yapılan iş.” olarak tanımlanmaktadır (Çağbayır, 2007, s. 2247). Tanımlardan anlaşılacağı üzere iş ve uğraş ile meslek kavramları toplumsal yaşamın iki farklı dinamiğidir. İş ve uğraş *istihdamı* meslek ise *kalifiyeliği* temsil eder. Çalışma hayatında bu kavramlar çoğu zaman birbirlerinin yerine kullanılsa da bu doğru değildir. Çünkü meslek sahibi bir kişinin işi olmayabilir. Bu yüzden mesleki dil yerine iş veya uğraş dili ifadesini kullanmanın doğru olmadığı düşünülmektedir.

Literatürde mesleki dil için kullanılan bir diğer ifade “özel amaçlı dildir.” Bu kavram İngilizce “language for special purpose” ve “language for specific purpose” ifadelerinin doğrudan çevirisidir. İngilizce literatür incelendiğinde bu ifadelerin araştırmacılar arasında kabul gördüğü ve mesleki dille ilgili konuların geneli için kullanıldığı görülmektedir. Bu sebeple söz konusu ifadelerin İngilizce literatürde doğruluğu burada tartışılmayacaktır. Ancak “özel amaçlı dil” ifadesinin Türkçe literatürde kullanımı anlam belirsizliğine yol

açtığı düşünülmektedir. Çünkü bu kavramdaki “özel amaçlı” ibaresi çok genel bir ifade olup kişinin gündelik iletişim dışındaki bütün dil öğrenme amaçlarını kapsamaktadır. Ancak mesleki dil, gündelik dil dışındaki bütün dil alanlarını temsil etmez. Bu sebeple özel amaçlı dil ifadesinin mesleki iletişimi açık ve net bir şekilde karşılamadığı düşünülmektedir.

Jargon, mesleki iletişim için en sık kullanılan ifadelerden biridir. Bu kullanımı hem yerli hem de yabancı literatürde görmek mümkündür: “Bir meslek veya grup tarafından, başkalarının anlaması zor olan özel kelimeler veya ifadeler.” (Oxford Dictionaries, 2019). “Özel bir faaliyet veya grubun teknik terminolojisi veya karakteristik deyimi.” (Merriam Webster, 2019). “Aynı meslek veya topluluktaki insanların ortak dilden ayrı olarak kullandıkları özel dil veya söz dağarcığı.” (Türk Dil Kurumu, 2011, s. 1244). “Bir meslek topluluğunun ya da özel ilgi alanlarına üye toplulukların sahip olduğu özel terimlerden oluşan sözcük hazinesi içeren bir dil olarak nitelendirilebilir.” (Akmajian, Demers, Farmer & Harnish, 2010, s. 300). Araştırmacılar tanımlarında meslek kavramına yer vermiş olsalar da mesleki iletişim kavramı için jargon teriminin kullanımı bu araştırmada tercih edilmemiştir. Bunun en temel sebebi, literatürde jargon teriminin argoyle çok sık ilişkilendirilmesidir: “Ayrıca bir de muhtelif san'at erbabının kendine mahsus ayrı ayrı konuşma tarzları vardır ki, bunlar bilhassa yerli hususî tâbir ve sözlerle beslenerek vücuda getirilmekte ve herkesçe “argo” yahut “jargon” diye bilinmektedir” (Caferoğlu, 1984, s. 4). “Argo ve jargon, bir dilin içerisinde aynı şeye gönderen, aynı şey hakkında pek çok niteleme veya adlandırma sözcüğünün bulunduğunu göstermektedir. Bu tür diller genellikle, sosyal normların yasakladığı alanlarda (cinsel, dinsel, ideolojik, vb.) daha çok ortaya çıkmaktadır” (Batur, 2010, s. 64). “Osmanlıcada "lisan-ı erazil", "lisan-ı hezele" terimleriyle karşılanan, halk arasında "külhanbeyi, tulumbacı veya ayak takımı ağzı" denen ve yine eski lügatlerde "hırsız dili" anlamında "kayış dili" tabirleriyle karşılanan argoyu, halk dili, kaba dil, teklifsiz konuşma ve zaman zaman mesleki jargondan ayırmak oldukça zordur” (Sağol, 2003, s. 73). “Jargon: bir meslek grubunun özel dili, argo” (Çağbayır, 2007, s. 2296). Görüldüğü üzere jargon terimi literatürde sadece mesleki iletişimi ifade etmemekte, argo terimiyle de ilişkilendirilmekte hatta özdeş görülmektedir. Bu yüzden mesleki iletişim için jargon ifadesini kullanmanın doğru olmadığı düşünülmektedir.

Mesleki dil yerine kullanılan bir diğer ifade teknik dildir. Türkçe Sözlük'te teknik kelimesine getirilen “Bir sanat, bir bilim, bir meslek dalında kullanılan yöntemlerin hepsi.”

(Türk Dil Kurumu, 2011, s. 2306) şeklindeki tanımdan da anlaşılacağı üzere teknik; mesleğin kendisini değil, yol ve yöntem kısmını temsil etmektedir. Bu sebeple mesleki iletişimi ifade etmek için teknik dil kavramını kullanmanın doğru olmadığı düşünülmektedir.

Uzmanlık dili, mesleki iletişim için kullanılan bir diğer ifadedir. Meslek, eğitim yoluyla kazanılmış bilgi ve becerileri ifade etmektedir. Uzman ise “Belli bir işte, belli bir konuda bilgi, görüş ve becerisi çok olan kimsenin bir niteliğidir.” (Türk Dil Kurumu, 2011, s. 2437). Meslek ve uzmanlık terimlerinin her ikisinde bilgi ve beceriye atıf yapılsa da bu bilgi ve becerinin seviyesi iki kavramı birbirinden farklılaştırmaktadır. Çünkü her kişi mesleğinde uzman seviyesinde olmayabilir. Ayrıca uzmanlık sadece mesleğe özgü bir nitelik değildir. Bir kişi mesleki olmayan bir konuda da uzmanlaşabilir. Örneğin, çok hızlı temizlik yapmak veya çok hızlı mesaj yazmak gibi. Bu sebeple uzmanlık, meslek kavramını temsil etmediği gibi uzmanlık dili de mesleki iletişimi temsil etmede yetersiz kaldığı düşünülmektedir.

Yukarıda, bazı kavramların mesleki iletişimi ifade etmede neden yetersiz kaldığı gerekçeleriyle açıklanmıştır. Bu terimlerin bazılarında yer alan; teknik, uzmanlık, iş ve uğraş kavramları ile meslek arasında yakın bir bağ olsa da bu bağ onları mesleki iletişimi tanımlayan bir ifade yapacak düzeyde değildir. Bu sebeple söz konusu kavramlara nazaran zihinde daha açık ve net bir çağrışım uyandıran mesleki dil ifadesini kullanmanın daha doğru olduğu düşünülmektedir.

Mesleki iletişim için doğru terim kullanmak kadar bu terimi doğru tanımlamak da önemlidir. Mesleki dil için farklı araştırmacıların ortaya koyduğu tanımlardan bazıları şu şekildedir: “Mesleki dil, meslek insanlarının kendi alanlarında birbirlerini bildirişim yoluyla anlamlarını sağlayan, ortak dil dizgesinden oluşturmuş sözcük dağarcığı ve standartlarını mesleki metinlerle güncelleştiren dil.” (Hoffman, 1985, s. 34). “Mesleki dil, bir mesleğe, bir alana özgü teknik terimlerin, sözcük oluşturmak için belirli biçimbirimlerin, dilbilgisel yapıların, kendisine ait sözdizimsel özelliklerin ve de anlatım biçimlerinin oluşturduğu, genel dilden beslenen ancak birçok noktada genel dilden kesin çizgilerle ayrılan bir dildir.” (Şen, 2015, s. 20). “Belli meslek alanlarında kullanılan, ama ölçünlü dil ve günlük dilden dilbilgisi yönünden farklılık göstermeyip yalnızca kendine özgü sözvarlığı nedeniyle onlardan ayrılan dil.” (İmer vd., 2011, s. 248). “Aynı meslekten olanların ya da aynı iş alanında çalışanların kendi aralarında konuştukları dil.” (Dil

Derneği, 1999, s. 983). “Herhangi bir mesleğe ait olan dil kullanımı.” (Karaağaç, 2013, s. 584). “Belirli bir mesleğin uygulanması sırasında kullanılan sözdizimi, sözcük yapısı biçimleri, sesletim ve dil işleri bakımlarından ortak dilden ayrılmayan ancak kendine özel bir sözlüğü ile sözlüklerarası ilişkileri olan bir dildir.” (Demircan’dan aktaran Taşkiran, 2000, s. 18). “Bir sahadaki meslek insanların birbirlerini anlamalarını sağlayan araç.” (Fluck, 1996, s. 14). “Söz varlığı açısından birbirine yaklaşan, aynı şeylere ilgi duyan, belli kesimlerde değer verilenlerden ayrı kavramlara önem veren, kimi şeyleri kendine özgü biçimde dile getiren grupların dili.” (Aksan, 1979, s. 87).

Yukarıdaki tanımlarda mesleki dille ilgili farklı özelliklerin ve unsurların ön plana çıkarıldığı görülmektedir. Araştırmacıların ön plana çıkardığı özellikler dört maddede toplanabilir:

- a) Mesleki dil, meslek mensupları tarafından kullanılır.
- b) Mesleki dil; söz dizimi, sözlük yapısı ve sesletim açısından günlük dilden farklı değildir.
- c) Mesleki dil, mesleki konularda kullanılır.
- ç) Mesleki dilin kendisine özgü söz varlığı vardır.

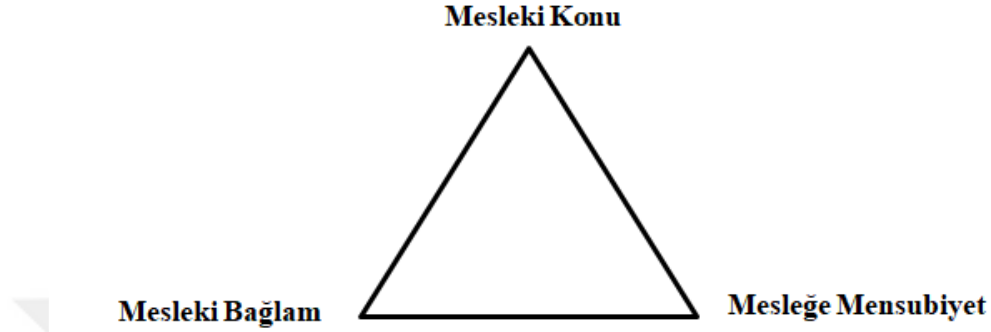
Yukarıdaki maddeler incelendiğinde dördünün de mesleki dil için geçerli olduğu ancak bunların hepsinin bir arada kullanıldığı ve mesleki dilin diğer ayırt edici bileşenlerini de içeren bir tanımın olmadığı görülmektedir. Bu sebeple mesleki dilin şu şekilde tanımlanmasının doğru olduğu düşünülmektedir: Bireylerin kendi meslekleriyle ilgili bir konuda kullanmış oldukları ve gündelik dilden söz dizimi ve dilbilgisel açıdan farklı olmayıp kendine özgü; söz varlığı, üslubu, dil dışı göstergeleri, kurum kültürü ve yazım kuralları bulunan dil.

Mesleki dil yukarıda ortaya konulan tanımdan çok daha geniş bir kavram olup nitelikleri; bileşenleri, dalları ve eğitimiyle başlı başına bir disiplindir. Bu sebeple mesleki dil, sadece tanımdan hareketle anlaşılacak bir kavram değildir. Mesleki dili yeterince anlamak için mesleki dilin genel özelliklerine de değinmek gerekmektedir.

2.2. Mesleki Dilin Genel Özellikleri

Mesleki dil çok boyutlu ve kapsamlı bir dil kullanım alanı olup sadece tanım yoluyla anlaşılması güçtür. Mesleki dilin anlaşılmasında genel özelliklerinin bilinmesi büyük bir öneme sahiptir. Mesleki dilin genel özellikleri şu şekilde sıralanabilir:

Çok boyutludur: Mesleki dil çok boyutlu bir kavramdır. Bir konuşmaya ya da bir metne mesleki dil özelliği kazandıran tek bir faktör yoktur. Bir iletişim aktivitesinin mesleki dil özelliği kazanması için şu üç unsura aynı anda sahip olması gerekmektedir: mesleki konu, mesleki bağlam ve mesleğe mensubiyet.



Şekil 2. Mesleki dili oluşturan unsurlar

Bir konuşmanın ya da metnin mesleki dil niteliği kazanmasını sağlayan unsurların başında içerik yani *konu* gelmektedir. Bir konuşmadaki veya metindeki konu, toplumun genelini değil de belli bir mesleği icra eden kişileri ilgilendirdiğinde orada mesleki dilin varlığından söz edilebilir. Örneğin, anestezinin nasıl yapılacağı ile ilgili bir metin ya da bir konuşma onu mesleki dil ürünü olarak nitelendirmemiz için temel ve önemli bir ölçüttür.

Konu, bir iletişim durumuna mesleki dil niteliği kazandıran temel ve önemli bir ölçüt olsa da tek başına yeterli değildir. Söz konusu konunun meslek mensupları arasında geçmesi veya bir meslek mensubunun kaleme alması bir diğer temel ölçüttür. Çünkü günümüzde giderek artan “bilgi okuryazarlığı” sayesinde mesleki konular, metinler ve konuşmalar sadece meslek mensuplarının ilgi alanına girmemektedir. İnsanlar; sağlık, gıda, tarım, astroloji, teknoloji gibi farklı konularda ihtiyaç duydukları bilgiye ulaşmak ve bu bilgileri anlamak için özel bir gayret gösterirler. Bunun sonucunda da mesleklere ait bazı terim ve kavramlar diğer insanlar tarafından anlaşılıp kullanılabilir. Ancak bu insanlar, mesleğin bir parçası olmadıkları için edindikleri terim ve kavram bilgisini mesleki bir bağlamda ve ortamda kullanma imkânına sahip değildirler. Örneğin, sağlık terimlerine aşina bir insanın terim bilgisi onu ameliyat sırasında bir cerrahla mesleki iletişime dâhil etmek için yeterli değildir. Mesleki konuya ilgi ve hâkimiyet bir bireyi meslek mensubu yapmadığı gibi onların mesleki bir konudaki konuşmaları ve metinleri de mesleki dil ürünü sayılmaz.

Bir iletişim durumuna mesleki dil niteliği kazandıran son unsur ise mesleki yaklaşım tarzıdır. Kişilerin kendi meslekleri ile ilgili bir konudaki her metni veya konuşması mesleki dil niteliği taşımaz. Örneğin, gazetelerde doktorlar ve ekonomistler tarafından kaleme alınan sağlık ve ekonomi köşeleri hem mesleki bir konuya sahiptir hem de meslek mensuplarının ürünüdür. Ancak bu metinlerde amaç, mesleğin topluma bakan yönleri ile ilgili konularda vatandaşları bilgilendirmektir. Bu yüzden ağır bir üslup ve terim kullanımından kaçınılır. Bu metinlerin mesleki dil niteliği taşıması için konuya toplumsal açıdan değil, mesleki açıdan yaklaşmak gerekir. Yani konuyu nedenleri, sonuçları, eylemleriyle birlikte mesleki bir bağlamda ele alıp işlemek gerekir. Örneğin, hemşirelik ders kitabındaki bir bölüm, tıp kongresindeki bir sunum, işlenen bir cinayetle ilgili komiser ve polis memuru arasında geçen konuşma mesleki dil niteliği taşır.

Sonuç olarak bir iletişim aktivitesinin mesleki dil özelliği kazanması yukarıdaki üç unsura aynı anda sahip olması gerekmektedir.

Kendine Özgüdür: Her mesleğin dili içerik ve bağlam açısından gündelik dilden ve başka mesleklerden farklıdır. Çünkü her mesleki dil; kendine ait görevleri, eylemleri, toplumsal ve kültürel arka planı çerçevesinde şekillenip gelişir.

Genel Dilin Bir Alt Koludur: Mesleki dil terminolojisi ve diğer öğeleriyle kendine özgü bir dil kullanım alanı olsa da genel dille ilişkilidir. Mesleki dil ve genel dil arasında ise kapsayıcı bir ilişki bulunmaktadır. Bütün mesleki diller genel dilin bir parçasıdır. Örneğin; tıp Türkçesi; hukuk Türkçesi, hemşirelik Türkçesi gibi mesleki dil alanlarının hepsi Türkçenin alt kollarıdır. Mesleki dilin tanımında da görüldüğü üzere mesleki dil, genel dilin dil bilgisi ve sesletim özelliklerini kullanır. Mesleki dil, dil bilgisi ve sesletim özelliklerini kullanmanın dışında genel dilin kelimelerinden de yararlanır. Çünkü *bir, ve, gibi, örneğin, değil, gelmek, almak, vermek, bitmek, oturmak, kalmak* gibi kelimeleri kullanmadan sadece terimler aracılığıyla mesleki iletişim kurulamaz.

Gündelik Dille Etkileşim Hâlinindedir: Meslekler gündelik yaşamdan kopuk ve bağımsız kurumlar değildir. Başta; sağlık, internet, ulaşım, eğitim, mühendislik gibi konularda olmak üzere mesleklerin birçoğu, gündelik yaşamın ihtiyaçlarına odaklanırlar. Bu yüzden meslekler ve gündelik yaşam arasında sıkı bir bağ vardır. Bazı terimlerin gündelik dilde geçmesi bazı gündelik kelimelerden de terim üretilmesi aradaki bağın göstergesidir. Ayrıca gündelik yaşamla ilişkili olan mesleklerin mensupları görevleri gereği gündelik dili etkin bir şekilde kullanmak zorundadırlar. Örneğin; hemşire-hasta/hasta yakını, polis-vatandaş,

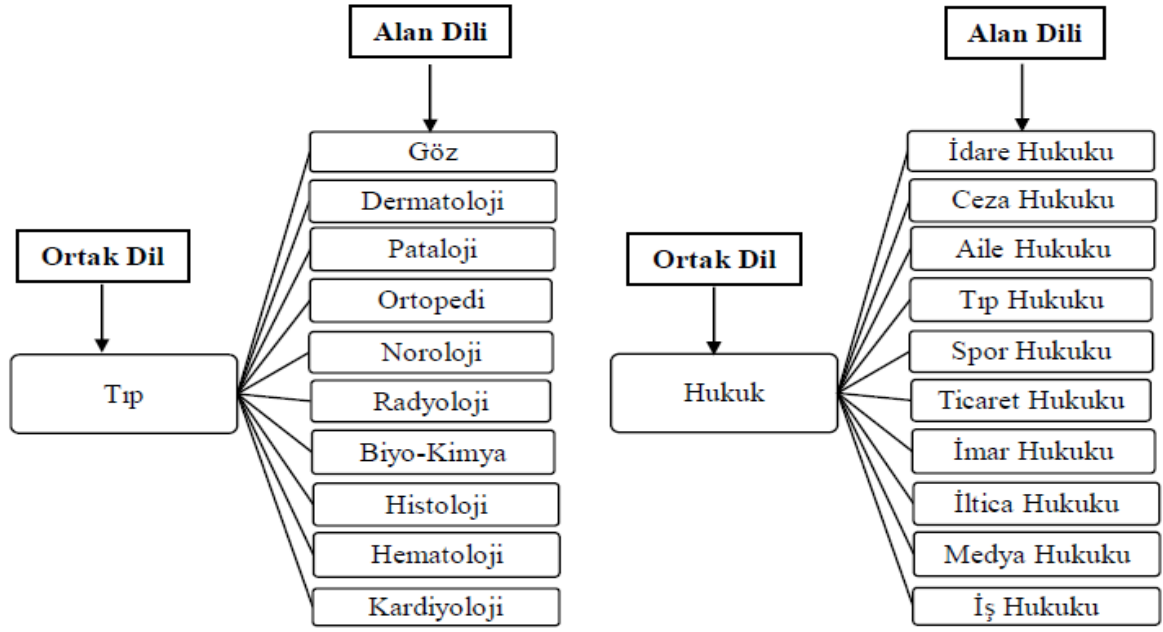
bankacı-müşteri arasındaki iletişimde meslek mensupları gündelik dile başvurarak mesleklerini icra eder.

Dönemseldir: Mesleki dil kullanımı yaşam boyu değil, dönemseldir. Gündelik dil, anne karnında başlayıp yaşamın sonuna kadar devam eden bir süreçtir. Mesleki dilin kullanımı ise bireyin mesleki yaşama (çalışma veya eğitim) dâhil olmasıyla başlayan bunların sona ermesiyle de kullanımı azalan veya biten bir süreçtir. Örneğin, tıp fakültesine başlayan bir öğrenci bu mesleğin dilini eğitim hayatıyla birlikte öğrenmeye başlar ve mesleki yaşamı boyunca da bu dildeki yetkinliğini geliştirip kullanmaya devam eder. Ancak kişinin doktorluk mesleğini bırakıp bu alanla bir daha ilgilenmemesi durumunda, her ne kadar kişi mesleki dil becerilerine hâlâ sahip olsa da mesleki dil kullanımı ya azalır ya da biter.

Değişebilir: Meslekler tıpkı gündelik yaşam gibi teknolojik, toplumsal, ekonomik, siyasal vb. gelişmelerden etkilenir. Bu etkilenme mesleğin işleyişinde, yapısında, uğraş alanlarında, araçlarında, ortamlarında hızlı ve kalıcı değişikliklere sebep olur. Örneğin; yeni bir tıbbi cihazın icadı, yeni bir hastalığın teşhisi veya yeni bir tedavi yönteminin keşfi sağlıkla ilgili mesleklerde değişikliklere sebep olur. Bu değişiklikler, doğal olarak, mesleklerin diline de yansır. Çünkü yeni bir cihaz, tedavi yöntemi veya bir hastalık kendisi ve ona ait terimlerle birlikte mesleki yaşama dâhil olur.

Yukarıda mesleki dilin altı genel özelliği açıklandı. Ancak bazı meslekler, yapıları ve işleyişleri çerçevesinde daha farklı özelliklere sahip olabilirler. Alt mesleki dillere sahip olma bu özelliklerden bir tanesidir:

Bazı mesleki diller içerik açısından kendi içerisinde alt mesleki diller barındırır. Bunlar genelde görev ve faaliyet alanı çok geniş olan mesleklerdir. Örneğin; hukuk, sağlık, güvenlik, mühendislik vb. Alt mesleki dillere sahip olmak, beraberinde “mesleğin ortak dili” ve “alanın dili” olmak üzere iki farklı dil grubunu meydana getirir (Taşkıran, 2000).



Şekil 3. Tıp ve hukuk mesleklerinin ortak ve alan dili örnekleri

Şekil 3'te görüldüğü üzere uzmanlık ve uğraş alanı geniş olan tıp ve hukuk gibi mesleklerde alan dilleri kavramı ortaya çıkmaktadır. Çünkü uzmanlaşma ile birlikte aynı mesleki kimliğe sahip kişilerin uğraş konuları, eylemleri ve görevleri farklılaşmaktadır. Bu farklılık da kullanılan terimlere, üsluba, iletişim kurulan hedef kitleye ve iletişim ortamına yansır. Bu yansımayla birlikte mesleki dilin içerisinde alt dil alanları oluşur.

2.3. Mesleki Dil Öğeleri

Mesleki dil, birtakım dil öğeleri üzerine inşa edilmiş bir olgudur. Mesleki iletişimin temel unsuru olan bu öğeler şu şekilde sıralanabilir: söz varlığı, kurum kültürü, üslup, dil dışı gösterge ve yazım kuralları.

2.3.1. Söz Varlığı

Söz varlığı, “Bir dilin, bir alanın veya bir eserin söz varlığı söz hazinesidir.” (Karaağaç, 2013, s. 754). Kelimeler, terimler, kalıp sözler, atasözleri ve deyimler bir dilin söz varlığını oluşturan unsurlardır (Aksan, 2009). Söz varlığı kullanımı, bireylerin dâhil oldukları iletişim ortamına göre değişkenlik gösterir. Alışveriş yapma, adres sorma, sohbet etme, tanışma, televizyon izleme, yolculuk yapma, sağlık kurumuna başvurma, bilet alma, bankada hesap açma, ders dinleme vb. durumlar toplumun bütün fertlerine açık ortamlardır. Statüleri, eğitim düzeyleri, meslekleri, cinsiyetleri, ülkeleri vb. ne olursa olsun her birey bu iletişim ortamlarına dâhil olabilir. Bu yüzden bu tür iletişim ortamlarında da

yemek, içmek, yapmak, okul, gibi, mesela, neden, saat, para, ev, merhaba, iyi günler, özür dilerim, göze girmek, dişini sıkmak, dolap çevirmek, ağaç olmak, erken kalkan yol alır, ağaç yaşken eğilir vb. toplumun bütün fertlerinin anlayıp kullandığı ortak söz varlığı kullanılır. Meslekler ise toplumsal alanın aksine belirli bir konuda belirli bir bilgi ve beceriye sahip insanların dâhil olabildikleri alanlardır. Çünkü bu alanın mensupları; hasta muayene etme, suçlu yargılama, telefon tamir etme, kapı monte etme, duvar örme, araba imal etme, halı dokuma gibi toplumun bütün fertlerinin gerçekleştiremeyeceği eylemleri gerçekleştirmek durumundadır. Bu durum, doğal olarak, meslek mensuplarının iletişimlerdeki söz varlığına yansır. Mesleki dil, genel dilin bir parçası olduğu için *bir, şey, var, yok örnek, toplama, etme, yapma* gibi genel söz varlığı unsurlarını bünyesinde barındırır. Ancak mesleklerin belirli eylemleri, görevleri, uğraşları, ortamları, eşyaları, vb. unsurları gündelik yaşamdan farklılaşmaktadır. Meslek mensupları da kendilerine özgü bu unsurları ifade etmek için “*terim*” olarak adlandırılan özel bir söz varlığını kullanırlar.

Mesleki dilin temel söz varlığı olan terim, literatürde birçok farklı şekilde tanımlanmıştır: “Genellikle resmî veya teknik bir şeyi tanımlamak için belirli bir konuyla ilgili olarak kullanılan bir kelime veya ifade.” (Cambride Dictionary, 2021), “Belirli bir anlamı olan, özellikle belirli bir konuyla ilgili olarak kullanılan bir kelime veya ifadedir.” (Collins Dictionary, 2021). “Bir bilim, sanat, meslek dalıyla ya da bir konu ile ilgili özel ve belirli bir kavramı olan sözcük.” (Dil Derneği, 1994, s. 1234). “Bilim veya sanat kavramları için kullanılan anlamı sınırlı sözcük: Üçgen, asit, belirteç vb.” (Hatiboğlu, 1972, s. 91). “Bilim, teknik, sanat ve spor gibi özel alanlar ile mesleki alanlarda kullanılan sözcük veya sözcük grubu.” (Hengirmen, 1990, s. 356). “Belli bir konu alanında özel bir anlamı olan sözcük.” (İmer vd., 2011, s. 240). “Bir bilim, bir uzmanlık dalına ya da özel bilgi, beceri, etkinlik alanına özgü sözcük.” (Koç, 1992, s. 258). “Bazı kullanımlarda kesin bir anlamı olan veya bir bilim, sanat, meslek veya konuya özgü bir kelime veya ifade.” (Merriam Webster, 2021). “Bir bilim, sanat, meslek dalıyla veya bir konu ile ilgili özel ve belirli bir kavramı karşılayan kelime, ıstılah.” (Türk Dil Kurumu, 2011, s. 2330). “Özel bir bilgi ya da etkinlik alanına, bir bilim, uygulayım ya da uzmanlık dalına özgü sözcük.” (Vardar, 2007, s. 192). “Anlamları dar ve sınırları olan terimler, bilim dallarının, sanat ve meslek kollarının mensupları arasında kısa yoldan anlaşmayı sağlayan sözcükler.” (Zülfikar, 1991, s. 20).

Yukarıdaki tanımlar incelendiğinde araştırmacıların ve kaynakların, terimlerin bir mesleki dilin temel söz varlığı olduğu konusunda hemfikir oldukları görülmektedir. Kimi

araştırmacılara göre ise terimler, mesleki dil için birer söz varlığı olmanın ötesindedir. Terimlerin mesleki dilin kullanıldığı metinlerde verilmek istenen iletinin en büyük destekçisi olduğunu belirten Picht'e (1987) göre terimler, mesleki dilin çekirdeğidir (s. 154). Taşkiran'a (2000) göre ise "Mesleki dilin özü; o alanın terimlerinden oluşur." (s. 20). Engel ve Pitch ise (1990), terimler olmadan mesleki iletişimden söz edilemeyeceğini belirterek terimlerin mesleki dilin bir ögesi değil, varlık sebebi olduğunu ifade etmektedir (aktaran, Çetintaş Sönmez, 2011, s. 18.).

Araştırmacıların terimleri mesleki dilin varlık sebebi olarak gören görüşleri tartışılabilir. Ancak terimlerin mesleki dil için bir kimlik görevi üstlendiği net bir şekilde söylenebilir. Bir metnin veya diyalogun gündelik dile mi yoksa mesleki dile mi ait olduğu, mesleki dile ise hangi mesleğe ait olduğu konusunda terimler önemli bir referanstır. Terimler ait oldukları meslekler için bir kimlik görevinin yanı sıra ayna görevi de üstlenirler. Gündelik dile ait kelimler, deyimler ve atasözleri o dili konuşan toplumların yapısı ve kültürü hakkında nasıl bilgi veriyorsa terimler de bunu ait oldukları meslekler için yapar. Bir mesleki dildeki terimlerin içeriği ve sayısı o mesleğin toplumsal yaşamla ne düzeyde etkileşim hâlinde olduğunu, uğraş alanlarının birbirine yakın olduğu meslekleri, mesleğin tarihsel ve kültürel arka planını, mesleğe ait unsurların (eylem, görev, mekân, kişi, eşya vd.) genişliği ve kapsamı hakkında bilgi verir. Örneğin, tıp mesleğine ait terimlerin 20.000 maddelik bir sözlük (Dökmeci, 2014) oluşturacak kadar yüksek olması, tıp mesleğinin ne kadar geniş, ayrıntılı ve kapsamlı bir uğraş olduğunu gösterir.

Özetle, terimler mesleki dilin temel söz varlığı olduğu gibi ait olduğu mesleği yansıtan ve temsil eden bir niteliğe sahiptir.

2.3.2. Kurum Kültürü

Mesleki dilin bir diğer ögesi kurum kültürüdür. İstisnaları bulunmakla birlikte mesleklerin geneli belirli bir kurum bünyesinde icra edilir. Bu kurumun unvanı ve cinsi değişkenlik gösterebilir: dükkân, ofis, atölye, fabrika, tesis, okul, hastane, klinik, şirket, merkez, müdürlük, karakol, bakanlık vb. Unvanları ve cinsleri değişse de kurumlar kendi içinde işleyişi belirlemek ve kişiler arası ilişkileri düzenlemek için birtakım bağlayıcı unsurlara ihtiyaç duyarlar: sözleşme, şartname, genelge, iç hizmet yönergesi, talimatname, disiplin yönergesi bağlayıcı metinlerden bazılarıdır. Bu yazılı normlar dışında kurum içi işleyiş ve ilişkileri düzenleyen ve en az yazılı normlar kadar bağlayıcılığı olan başka bir unsur daha bulunmaktadır: kurum kültürü.

Kurum içi ilişkilerin ve işleyişin düzenlenmesinde önemli bir rolü olan kurum kültürü, literatürde farklı isimlerle karşımıza çıkmaktadır: *örgüt kültürü, işletme kültürü, iş yeri kültürü, ofis kültürü, çalışma kültürü, organizasyon kültürü* vd. Kurum kültürü kavramının isimlendirilmesinde görülen çeşitlilik, tanımlanmasında da görülmektedir: “Bir kurum içindeki insanların davranışlarını yönlendiren normlar, davranışlar, değerler, inançlar ve alışkanlıklar sistemi.” (Kılıç, 2015, s. 59). “Bir kurumu diğerlerinden ayıran, kurumsal verimliliğe etki eden, çalışanların kurum içindeki davranışlarını yönlendiren dinamik bir özelliktir.” (Göktaş, Aslan, Aslantekin & Erdem, 2005, s. 353). “Davranışsal normları sağlamak için biçimsel yapıyı karşılıklı olarak etkileyen bir kurum içinde paylaşılan değerler, inançlar ve alışkanlıklar sistemidir.” (Akıncı Vural & Bat, 2008, s. 35). “Kurumda çalışanlar, yöneticiler ve müşteriler arasındaki ilişkileri hangi anlayışla yürütüldüğünün ve kararların hangi kriterlere dayalı olarak verildiğinin belirleyicisi.” (Yaşlı, 2015, s. 5). “Kurumun her kademesinde çalışan personelin davranışlarını ve dolayısıyla kurumun genel görüntüsünü şekillendiren değer, düşünce ve normlar bütünü.” (Dursun Engin, 2013, s. 16). “Kurum üyeleri arasında iletişimi sağlayan, yeni katılan üyelerin organizasyon ile bütünleşmelerinde önemli bir köprü rolü oynayan üyelerin organizasyon ile bağlarını kuvvetlendiren bir olgudur.” (Berberoğlu, Besler & Tonus, 1998, s. 30). Bir kurumun üyeleri tarafından paylaşılan, onların tutumlarını yönlendiren, organizasyonun özünde ve çevresinde kabul gören değerlerin, normların, varsayımların ve inançların bütünüdür (Sanati, 2019, s. 1).

Yukarıdaki tanımlarda kurum kültürünün farklı özellik ve işlevlerinin ön plana çıkarıldığı görülmektedir. Buna göre kurum kültürü; çok bileşenli, kapsayıcı, yönlendirici, düzenleyici, zamanla değişebilen, öğretilebilen, öğrenilebilen özelliklere sahip bir kavramdır. Bunun yanı sıra kurum kültürü; kurumsal verimliliği etkileme, kuruma kimlik ve kişilik kazandırma, kişiler arasındaki ilişkileri belirleme ve düzenleme, kurumsal hizmetlerin ve eylemlerin işleyişini ve şeklini düzenleme fonksiyonlarına sahiptir. Kurum kültürü bu fonksiyonları sahip olduğu unsurlar aracılığıyla gerçekleştirir. Kurum kültürünün unsurları şunlardır:

Değerler: Değer; “Bir ulusun sahip olduğu sosyal, kültürel, ekonomik ve bilimsel değerlerini kapsayan maddi ve manevi öğelerin bütünüdür.” (Türk Dil Kurumu, 2011, s. 607). Kurumsal değer ise “Kurum içerisinde çalışanların gelişen olay, durum ve davranışları değerlendirme ve yargılamada benimsedikleri ölçütlerdir.” (Taner, 2020, s.

29). “Her toplumun kendine özgü değerleri olduğu gibi o toplumda var olan kurumlar da kendine özgü değerlere sahiptir.” (Kelez, 2008, s. 40). Bu değerlerin içeriği kurumdan kuruma farklılık gösterse de bütün kurumlardaki değerlerin iki ortak temel özelliği vardır: yaptırım gücü vardır ve içinde bulunulan toplumun değerleriyle çelişmez.

Varsayımlar: Varsayımlar “Örgüt üyelerinin algı, düşünce, his ve davranışlarını yönlendirerek, onların örgütsel yasama ilişkin taşıdıkları doğru-yanlış, anlamlı-anlamsız, olanaklı-olanaksız gibi ön kabullerini oluşturan tartışmasız doğrulardır.” (Kumbasar, 2012, s. 15). Varsayımlar çalışanların bilinçaltında yer alan bir unsurlar olduğu için gözlemlenmeleri ve gün ışığına çıkarılmaları oldukça zordur (Savuran, 2018, s. 26). Ancak varsayımlar soyut bir kavram olsa da kurum içerisinde sorgulanamazlar (Sanati, 2019, s. 19).

Normlar: Normlar, “Çalışanların konuşma, giyim ve davranış biçimlerinin belirleyen, personele örgüt içinde neyi hangi nitelikte ve nicelikte yapması gerektiğini göstermektedir.” (Kendir, 2016, s. 9).

Semboller: Semboller; kurumun tasarımı ve dış görünüşü, eşyalar, çalışan kıyafetleri, örgütün kullandığı logo, simge ve ürün tasarımları gibi öğelerden oluşur (Savuran, 2018, s.27). Semboller “Örgüt çalışanlarının daha iyi ilişki kurmalarını, tanımlarını ve yakınlaşmalarını kolaylaştırmaktadır.” (Yıldız, 2017, s. 26).

Kahramanlar: “Kurumun değerlerini kendilerinde somutlaştıran ve diğerleri için rol modeli olarak hizmet eden kişilerdir.” (Akına Vural & Coşkun Değirmen, 2020, s.13.) Kahramanlar, “Kurum açısından ideal özelliklere sahip olarak görülen kişiler olup örgütlerde bir değil, birden fazla olabilirler.” (Kumbasar, 2012, s. 16).

Törenler ve Seremoni: Törenler, toplumsal yaşamda olduğu kadar örgütsel yaşam içerisinde önemli bir yere sahiptir (Korkut, 2010, s. 29). Belirli bir zamana ve nedene bağlı olarak gerçekleşen bu toplanmalar fikrin iletilmesi veya belli bir amacın gerçekleştirilmesi için yapılır. Örneğin; anma, kutlama, emeklilik, kokteyller, balolar, yemek toplantıları vb. (Kelez, 2008, s. 45).

Hikâyeler: Kurum kültürünün önemli unsurlardan biri de hikâyelerdir. Hikâyeler ilgili kurumda meydana gelmiş olağandışı olaylardan oluşur. Bu tür hikâyeler; kurum kültürünün bir sonraki kuşaklara taşınmasında, kurumsal değerlerin yayılmasında ve yerleşmesinde önemli rol oynar (Kelez, 2008, s. 44).

Âdetler: “Topluluk içinde eskiden beri uyulan kural, töre.” (Türk Dil Kurumu, 2011, s. 28) anlamına gelen âdetler kurum içi iletişime yön veren önemli bir kültürel unsurdur. Yazılı olmayan kurumsal âdetler “Kurum elemanları tarafından kabul edilen, onaylanan, kökleşmiş düzenleyici normalardır.” (Taner, 2020, s. 17).

Dil: Dil, toplumsal yaşamın olduğu gibi kurumsal işleyişin temel unsurlarının başında gelmektedir. Kurumlar “Belli bir gelişim evresinden sonra kendilerine ait bir dil oluştururlar ve oluşturulan ortak kurum dili kurum üyelerini bir arada tutar ve karşılıklı ilişkilerini kolaylaştırır.” (Kelez, 2008, s. 47). Kurum içerisinde oluşturulan dil, zamanla kurumun yapısından, değerlerinden ve işleyişinden etkilenir. Bu etkilenmenin izlerini *selamlaşma, tanışma, telefonla görüşme, hitap* gibi temel iletişim durumlarında bile görmek mümkündür. Örneğin, öğretmenin öğretmene veya hastanın doktora “Hocam” şeklinde hitap etmesi ya da astın üste “Müdür Bey, Usta, Efendim, Komutanım, Şefim” demesi, kurum kültürünün dili nasıl şekillendirdiğinin somut örnekleridir.

Kurum kültürünün dile yansımalarının bir diğer örneği telefon görüşmeleridir. Hemen hemen bütün dillerde telefona cevap verme ifadesi “Alo”dur. Ancak bu sözcük bir kurumda çok zor duyulabilecek bir ifadedir. Bunun yerine genellikle şu tür telefona cevap verme ifadeleriyle karşılaşılır: “Buyurun” “Efendim” “A mühendislik” “A müşteri hizmetlerine hoş geldiniz. İsmim Zeynep. Sizlere nasıl yardımcı olabilirim.” “İyi akşamlar. Sizlere nasıl yardımcı olabilirim” “Komiser Yardımcısı Mehmet Asaf” vb. Bu örneklerde görüldüğü gibi kurum kültürü, en evrensel kabul edilen bir sözcüğü bile içerisinde barındırmamaktadır. Çünkü “Alo” sözcüğü bir “şahsiliğin” ifadesidir ve şahsi telefonlara bu şekilde cevap verilir. Ancak kurumsal bir yapıda şahsilik değil, kurumsallık ön plandadır. Bu yüzden de telefona nasıl cevap verildiği veya verileceği kurum kültürüne göre belirlenir. Aynı şekilde standart kalıp ifadelerden oluşan tanışma diyalogları da kurum kültüründen etkilenir. Gündelik dilde tanışma diyalogu, genellikle, şu ifadelerle gerçekleşir:

Ahmet: Merhaba, benim adım Ahmet. Senin adın nedir?
Mehmet: Merhaba, benim adım da Mehmet.
Ahmet: Nerelisin?
Mehmet: Ben İstanbulluyum. Sen nerelisin?
Ahmet: Ben de Ankaralıyım.
Mehmet: Tanıştığımıza memnun oldum.
Ahmet: Ben de memnun oldum.

Yukarıdaki tanışma diyalogu gündelik iletifimde kalıplaşmış bir niteliğe sahiptir. İki birey arasındaki tanışma, genellikle, bu cümleler ve kalıp ifadelerle gerçekleşir. Ancak askerî bir kurumda iki asker arasındaki tanışma diyalogu ise şu şekilde gerçekleşir:

Yüzbaşı Ahmet: Merhaba.

Teğmen Mehmet: Sağ ol.

Yüzbaşı Ahmet: Nasılsın?

Teğmen Mehmet: Sağ ol.

Yüzbaşı Ahmet: Nerelisin?

Teğmen Mehmet: İstanbulluyum komutanım.

Yukarıdaki diyalog incelendiğinde dikey yönlü bir iletişim karşımıza çıkmaktadır. Rütbesi yüksek olan kişi iletişimi başlatmakta ve bitirmektedir. Bu, diyalog biçimi tuhaf gözükse de askerlik mesleğinin yapısı göz önünde bulundurulduğunda gayet anlaşılabilir bir durumdur. Çünkü askerlik mesleğinde emir komuta zincirinin aksaksız işlemesi son derece önemlidir. Bunun için de ast ve üst arasındaki disiplinin korunması gerekir. Tek yönlü diyaloglarla da ast ve üst arasında olası bir samimiyet veya laubaliğin önüne geçilerek disiplinsiz davranışların önlenmesi hedeflenir. Tek yönlü diyaloglar askerlik mesleğine özgü değildir. Hiyerarşi (bürokrasi) kültürünün hakim olduğu birçok kurumda üst, iletişimi başlatıp bitiren kişidir.

Kurum kültürünün dile yansımasının bir diğer örneği selam verme önceliğinde görülmektedir. Gündelik yaşamda selam verme önceliğinde tarafların unvanları etkili bir faktör değildir. Ancak mesleki yaşamda unvan, kimin önce selam vereceğini etkilemektedir. Örneğin, Türk Silahlı Kuvvetleri İç Hizmet Yönetmeliği'ndeki "Astlar, üstlerden evvel selam vermeye mecburdurlar." ibaresi selam verme önceliğinde unvanın etkisini göstermektedir. Askerliğin yanı sıra diğer birçok meslekte unvan ve statü, selam verme önceliğini etkilemektedir.

Görüldüğü üzere kurum kültürü en temel ve en standart dil kullanım biçimlerine yön vermektedir. Meslekler de iletişimlerini kurum kültürünün özelliklerine göre şekillendirirler. Bu şekillendirmenin içeriği ve boyutu meslekten mesleğe değişir. Bazı mesleklerde tanışma şekli bile (askerlik mesleğinde olduğu gibi) kurum kültüründen etkilenirken bazılarında ise sadece hitap ifadeleriyle (hocam, beyefendi, usta) sınırlı kalır. Ancak içeriği ve kapsamı ne olursa olsun çalışanlar, kurum kültürüne uygun bir mesleki iletişim biçimi geliştirmek zorundadır. Çünkü kurum kültürü, kurum içerisindeki olası

çatışmaları önleyip verimliliği artıran (Sanati, 2019) bir unsur olduğu için çalışanlardan kurum kültürüne uygun davranışlar sergilemeleri beklenir.

2.3.3. Üslup

Anlatma, oluş, deyiş veya yapış biçimi, tarz (Türk Dil Kurumu, 2011, s. 2451) olarak tanımlanan üslup, mesleki dil ve iletişimin önemli öğelerinden biridir. Meslek mensupları; kurum kültürü, hukuksal, ekonomik, psikolojik vb. faktörler sebebiyle mesleki dili, gündelik dilden farklı bir biçim ve tarzda kullanabilir. Bu farklı kullanım, ilgili mesleğin üslup özelliklerini oluşturur.

Üslup, tıpkı terim ve kurum kültürü gibi bir mesleğin bir parçasıdır ve meslekten mesleğe değişkenlik gösterir. Bu değişkenlik meslek üyelerinin bilinçli tercihindendir, eğitim düzeyinden ve hedef kitlenin kimliğinden çoğu zaman bağımsızdır. Örneğin, mesleki iletişim sırasında bir hukukçunun kurduğu cümle ile bir magazin muhabirinin kurduğu cümlelerin aynı üslup özelliklerine sahip olmamasının sebebi, yazarlar arasındaki eğitim düzeyi ya da okuyucu kitlesi farkı değildir. Bu farklılık mesleğin uğraş alanından kaynaklanmaktadır. Magazincilik okuyucularını eğlendirmeyi ve hoşça vakit geçirmeyi amaçlayan bir meslektir. Bu yüzden magazin gibi insanları eğlendirmeyi amaçlayan meslekler, metinlerini okuyucusunu sıkmayacak öznel bir üslupla oluşturur. Bu tür metinlerde iç içe girişik cümleler, edilgen yapıli yüklem, bileşik zamanli yüklem, çok fazla kelimedenden kurulu cümlelere rastlanmaz. Aksine mesaj olabildiğince kısa ve yalın bir şekilde verilir ki okuyucu kitlesinin görmek istediğı de budur. Çünkü hiç kimse bir magazin, spor, turizm metninde akademik bir kelime veya akademik dil bilgisi yapısı görmek istemez. Bunun yanında hukuk, mühendislik, tıp, bilişim gibi meslekler okuyucu kitlesine bilgiyi açıklayıcı ve nesnel bir şekilde aktarmayı amaçladığından cümlelerin yapısı, uzunluğu ve kullanılan terimler de buna göre düzenlenir.

Mesleğin uğraş alanının üsluba yansımalarının en somut örneklerinden biri futbolda görülebilir. Benzer (2010), “Türk Futbol Dili” isimli çalışmasında 27 farklı yazar tarafından kaleme alınan 1.000 futbol makalesini incelemiştir. Bu inceleme neticesinde görülen açık uçlu ve ünlem cümlelerinin çokluğu futbol dilinin coşkulu bir anlatıma sahip olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte en çok *oyna-*, *kazan-*, *çalış-*, *ver-* gibi hareketli fiillerin kullanımının tercih edilmesi, spor metinlerinde kelime kullanımının futbolun doğasına göre şekillendiğini göstermektedir.

Uğraş alanı, mesleki üslubun şekillenmesinde tek faktör değildir. Mesleğin toplumsal ve kültürel arka planı üslubun şekillenmesinde etkili bir diğer faktördür. Hukuk alanında Arapça, tıp alanında Grekçe ve Latince, yoga alanında Sanskritçe, judo alanında Japonca, teknoloji ve bilişim alanında İngilizce terim ve kelimelerin yaygın olması rastlantısal değildir. Bu, söz konusu mesleklerin ilgili yabancı dili konuşan toplum ya da ülkelerle arasındaki bağı göstermektedir. Örneğin, günümüzde tıp dilinin en önemli üslup özelliklerinden biri Grekçe ve Latince terimlerin kullanılmasıdır. Çetintaş Sönmez (2011) çalışmasında tıp alanında Grekçe ve Latincenin hâkim dil olma sebebini şu şekilde açıklamaktadır:

....Modern Batı tıbbının kökeni klasik ve Helenistik döneme dayanır (MÖ 500-30) Bu süre zarfında dinin etkisinden kurtulan Yunan tıbbı, daha çok bilim ekseninde yapılmaya başlanır. Yunan tıbbı, Roma imparatorluğunun kurulması ile önce Romalılara (MÖ 31-MS 476), ardından Orta Çağ Avrupa'sına (1100-1500) geçer. Roma İmparatorluğunun Yunanistan'ı almasından sonra Yunanlı hekimler dillerini korur. On beşinci yüzyılda Osmanlı imparatorluğunun İstanbul'u almasından sonra Yunan hekimler antik el yazmaları ile birlikte İtalya'ya göç eder ve Yunanca eserler doğrudan Latinceye tercüme edilmeye başlanır. Eski Mısır dili, Arapça ve özellikle Grekçe sözcüklerin Latince diline aktarılması ve bu dillerin seslendiriliş özelliklerinin Latince dilbilgisi kurallarına göre uyarlanması sonucunda çok zengin bir dil hâlini alır Modern insan anatomisinin kurucusu Andreas Vesalius'un yazdığı De Humani Corporis Fabrica adlı eserin de etkisiyle, anatomi terimlerinin neredeyse tamamı Latince'dir (s. 15-16).

Araştırmacının aktarmış olduğu bu tarihsel süreç göstermektedir ki mesleki dilde üslup kendiliğinden gelişen bir olgu değildir. Meydana gelmesi birçok tarihsel ve kültürel olgunun bir araya gelmesine bağlıdır. Benzer bir üslup gelişimi hukuk alanında görülmektedir. Aydemir'e (2010) göre "Türk hukuk dilinde Arapça terim hâkimiyeti geleneksel hukuk dilinin dayandığı İslami kültürel arka planın bir sonucudur." (s.24).

Hukuk ve tıp örnekleri göstermektedir ki mesleki üslup ile mesleğin tarihi ve kültürel bağları arasında köklü bir ilişki vardır. Bu tür köklü bağlara dayanan mesleki üslup kısa bir sürede değişmez.

Tarihsel ve toplumsal arka plan dışında mesleki üslubu şekillendiren bir diğer önemli unsur kurum kültürüdür. Kurum kültürü ve mesleki üslup arasında çok güçlü bir etkileşim vardır. Kurumlar, kültürel ve yapısal özelliklerini birçok defa çalışanlarının üslup özellikleriyle belli eder. Örneğin, emir komuta zincirinin kuvvetli olduğu “güvenlik ve asayiş” ile ilgili mesleklerde emredici bir üslup kullanılır: *Süngü tak!, Şarjör çıkar! Kıt’a dur! İstikamet A noktası marş marş! Siper al! Nişan al!* bu tür ifadeler askerlik ya da polislik mesleğinde kabul görürken başka mesleklerde yadırganabilir. Örneğin, bir okulda müdürün öğretmene; *Ders anlat! Derse gir! Sınav sorularını hazırla! Notları sisteme gir!* şeklinde hitap etmesi kurum içi iletişime ve işleyişe zarar verir. Çünkü eğitim, askerlik gibi katı bir emir komuta zinciri üzerine kurulamamıştır. Bu yüzden eğitim kurumlarında rica ve istek kipleri ile kurulu cümleler kullanılması beklenilir.

Kurum kültürü mesleki üslupta sadece kipin türünü belirlemez. Kullanılacak zamirin türü, eylemin etken ya da edilgen şekilde çekimleneceği, cümlelerin uzunluğu gibi dil bilgisel kullanımlar üsluba göre şekillenmektedir. Örneğin, mesleki bir metne veya konuşmaya ciddiyet ve nesnellik katmak, yazarı/konuşmacı soyutlamak, okuyucu/dinleyici ile arasına mesafe koymak vb. nedenler birçok meslekte edilgen veya uzun cümlelere başvurulduğu, yabancı dillere ait kelime ve ekler kullanıldığı, “ben” zamiri yerine “biz” ya da “tarafımızca” ifadelerinin tercih edildiği görülmektedir. Aşağıdaki *olay yeri görgü ve tespit tutanağı* örneği incelendiğinde tutanağı kaleme alan kişinin kendini metinden olabildiğince soyutlamaya çalıştığı, bunu da edilgen yapıları cümlelerle gerçekleştirmeye çalıştığı görülmektedir:

22/06/ 2016 günü saat:03.30 sıralarında Dikili ilçesi Bademli Mahallesi Hayıtlı Köyü mevkiinde bulunan Merada Termal Tatil köyünün arka sırt yamaçlarında meydana gelen yangın olayı ile ilgili olarak araştırma ve soruşturma yapmak amacıyla yeteri kadar kuvvetle olay yerine gelindi.

Olay yerinde yapılan araştırmada ; yangın olayının meydana geldiği yerin Merada termal otelin ana giriş kapısının bulunduğu istikametten karşı yamaçlara doğru uzanan zeytinlik alanların bulunduğu ,su deposu binasının bulunduğu yerden yangının başlayarak rüzgarında etkisiyle sırtlık alana doğru uzayıp devam ettiği, olaya Bergama Orman İşletme Müdürlüğünden gelen 3 Arazöz aracı, 2 itfaiye aracı ve 1 helikopter ile müdahale edildiği ve yangının çok fazla büyümesine engel olunduktan sonra olay yerinde soğutma çalışmalarının yapılmakta olduğu görülmüştür.

Olay yerinde yapılan araştırma da meydana gelen yangın olayını aydınlatmaya yarar herhangi bir iz ve emarenin bulunmadığı, bölgeye hayvanlarını otlatmak amacıyla gelen çobanların dikkatsizliğinden ve tedbirsizliğinden yangının çıkmış olabileceği değerlendirilmiştir.

Şekil 4. Tutanak metni örneği

Aşağıda icra dairesi tarafından gönderilen borç ödeme emri incelendiğinde de yine metne ciddiyet ve nesnellik katılmak istendiği ve bu, uzun ve edilgen yapıları cümleler kullanarak, yabancı kökenli kelimeler tercih edilerek, karşı tarafa “siz” diye hitap edilerek sağlanmaya çalışıldığı görülmektedir:

İşbu ödeme emrinin tebliği tarihinden itibaren borcu ve takip giderlerini (7) gün içinde ödeme emrini gönderen icra dairesine ait banka hesabına yatırmanız, (teminatı vermeniz), borcun tamamına veya bir kısmına veya alacaklının takibat icrası hakkına dair bir itirazınız varsa, senet altındaki imza size ait değilse yine bu (7) gün içinde ayrıca ve açıkça bildirmeniz, aksi halde icra takibinde bu senedin sizden sadır olmuş sayılacağı, imzayı reddettiğiniz takdirde icra mahkemesi önünde yapılacak duruşmada hazır bulunmanız, buna uymazsanız itirazınızın geçici olarak kaldırılacağı; senet veya borca itirazınızı yazılı veya sözlü olarak icra dairesine yedi gün içinde bildirmediğiniz takdirde aynı müddet içinde 74 üncü madde gereğince mal beyanında bulunmanız, aksi halde hapis ile tazyik olunacağınız, hiç mal beyanında bulunmaz veya gerçeğe aykırı beyanda bulunursanız hapisle cezalandırılacağınız; dava ve takip işlemlerine esas olmak üzere kendinize ait bir adresi itirazla birlikte bildirmek zorunda olduğunuz; adresinizi değiştirdiğiniz halde yurt içinde yeni bir adres bildirmediğiniz ve yeni adresinizin de tespit edilemediği durumda, takip talebinde gösterilen adrese çıkarılacak tebligatın size yapılmış sayılacağı; borç ödenmez veya itiraz edilmezse cebri icraya devam edileceği ihtar olunur. 12/12/2018
(İİK m.60)

Şekil 5. Tebligat metni örneği

Yukarıda, vatandaş ve kurum arasındaki iletişimde tercih edilen üslup, bütün meslekler ve kurumlar için geçerli değildir. Örneğin, Hasta Hakları Yönetmeliği'nde sağlık çalışanlarının hastaya bilgi verme usulü şu şekilde düzenlenmiştir: “Bilgi mümkün olduğunca sade şekilde, tereddüt ve şüpheye yer verilmeden, hastanın sosyal ve kültürel düzeyine uygun olarak anlayabileceği şekilde verilir.” (Resmî Gazete, 1998). Bu düzenlemeye göre hastalarla yani mesleğin muhatapları ile kurulacak iletişimde icra müdürlüğü vb. kurumların aksine yalın ve sade bir dil kullanımı gerekmektedir.

Bu bölümde üslup kavramının özellikleri ve mesleki dilde kullanım örnekleri ortaya konulmuştur. Buna göre üslup, mesleki dilin en somut ve en belirgin öğelerinden biridir. Üslup ait olduğu mesleğin değerleri, normları, görevleri, faaliyetleri, yapısı, işleyişi vb. faktörler çerçevesinde şekillenir. Uygun üslubu kullanmamak da söz konusu bu faktörlerin dikkate alınmadığı veya benimsenmediği şeklinde algılanır. Bu yüzden mesleğin gerektirdiği üsluba uygun olmayan dil kullanımı, mesleki yaşamı riske atmaktadır. Aşağıdaki haber kesitleri uygun üslubun kullanılmamanın mesleki yaşamı nasıl etkilediğinin somut örnekleridir.

“Bursa'da corona virüsü tedbirleri kapsamında uygulama yapan polise, "Ben yarbayım. Aramızda kaç gömlek var? Maaşın kaç para, ederin kaç para?" diye hakaret eden M.M. hakkında dava açıldı (Sözcü, 2020).

“12 yaşındaki Tuba Nur Ekinci'nin kaldırıldığı hastanede nezaketsiz bir şekilde anne ve babasına kızlarının öldüğünü söyleyen doktor hakkında soruşturma açılarak görevinden uzaklaştırıldı” (İHA, 2015).

“Veliye 'Fakirsın' diyen öğretmen, açığa alındı” (Ensonhaber, 2017).

“Sosyal paylaşım sitelerinde, çalıştığı otel restoranının müşterileri için 'hanzo' tabirini kullanan şef garson tazminatsız şekilde işten kovuldu” (Gazetevatan, 2020).

Yukarıdaki haber kesitlerinde de görüldüğü üslup mesleki yaşama yön verecek bir etkiye sahiptir.

2.3.4. Dil Dışı Gösterge

Gösterge, “Kendi dışında bir şeyi temsil eden veya temsil ettiği şeyin yerini tutabilecek nitelikte olan her çeşit biçim, olgu vb. Bu açıdan genel olarak, sözcükler, simgeler, vb. gösterge olarak adlandırılır.” (Rifat, 2013, s. 96). Bir iş yerinin üstündeki *kırtasiye* yazısı, bir insanı çağırmak için çıkarılan *Ali* sesi, kapalı bir mekânda sigara içme yasağını belirtmek için duvara yapıştırılan *resim* birer göstergedir. Bu unsurlar birer harf, ses dalgası ve görsel olsa da insan zihninde kendilerini değil, bir mekânı, bir kişiyi ve bir kuralı çağrıştırırlar. Bu yönüyle insan zihninde; düşünceleri, duyguları, fikirleri, bilgileri, istekleri, kuralları, kişileri, nesneleri, mekânları vd. çağrıştıran bütün kelimeler, sesler, işaretler, resimler, görseller vd. birer göstergedir. Hem nicelik hem de tür açısından sonsuz sayıda olan bu göstergeler iki temel gruba ayrılmaktadır: dil göstergeleri ve dil dışı göstergeler (Soylu, 2021).

Dil göstergeleri, sözlü ve yazılı iletişimde kullanılan her türlü harf, kelime ve sesi ifade eder. Dil dışı göstergeler ise biçimlere, işaretlere, jest ve mimiklere dayanır (Soylu, 2021, s. 31). Dil dışı göstergeler belirti, belirtke, simge, görsel gösterge (ikon) olmak üzere kendi içerisinde dört gruba ayrılır (Z. Kıran & Kıran, 2018, s.146). Belirti, iletişim amacı olmayan doğal göstergelerdir. İnsanlar belirtileri yorumlayarak onlardan bir anlam çıkarırlar. Örneğin, bulutlu bir hava birazdan yağmur yağacağını, ıslak bir zemin buraya daha önce yağmur yağdığının belirtisidir. Belirtke ise “Göstergesel düzlemde, doğal özellikli bir belirtiye karşıt olarak, bildirişim amacı güdülerek istençli ve yapay yoldan

oluşturulmuş biçimdir.” (Vardar, 2007, s. 37). Belirtkeler belirtinin aksine karşı tarafa bir mesaj bir ileti aktarma amacı güder. Trafik levhaları, trafik ışıkları, trafik aracı sinyalleri belirtkelerin en somut örnekleridir. Belirtkeler, uzlaşımsal göstergelerdir ve herkes için aynı mesaj ve iletiyi taşırlar. Belirtkelerin mesaj ve iletilerini anlama, formal ya da informal bir öğrenme süreciyle mümkün olmaktadır. Bir diğer dil dışı gösterge *simgedir*. Simge, “Göstereniyle gösterileni arasında belli oranda nedenlilik ilişkisi kurulabilen, çoğu kez görüntüsel nitelik taşıyan, ama yine de uzlaşımsal özelliği bulunan gösterge türüdür.” (Vardar, 2007, s. 177). Kurumları sembolize eden işaretler (terazi, yılan, kitap) duyguları ifade eden emojiiler, marka logoları simge örneklerinden bazılarıdır. Simgeler tıpkı belirtkeler gibi bir mesaj taşır. Ancak taşıdıkları mesaj belirtkelerde olduğu gibi bireyi pasif ya da aktif bir eyleme yönlendirmez. Örneğin, trafik ışıkları birer belirtke olup her farklı ışık rengi, yayayı veya sürücüyü durma, hareket etme veya hazırlanma eylemine yönlendirir. Bir binadaki yılan grafiği ise bir simgedir ve o binanın bir sağlıkla ilgili hizmet verdiği mesajını verir. Ancak bu grafik bireyleri bir eyleme yönlendirmez, sadece zihinde bir çağrışım oluşturur. İkon (görüntüsel gösterge) “Dış gerçekle bir benzerlik ilişkisi kuran göstergedir.” (Vardar, 2002, s. 105). Portreler, fotoğraflar, resimler en somut ikon (görüntüsel gösterge) örnekleridir.

Yukarıda tanımları ve genel özellikleri ortaya konulan dil dışı göstergeler, yaşamın önemli bir parçasıdır. Cep telefonu mesajlarında kullanılan emojiiler, sinemadaki yön işaretleri, yolculuk sırasında karşılaşılan trafik ışık ve levhaları, iş yerinde çalışırken karşılaşılan güvenlik işaretleri, matematik, kimya, fizik eğitimi alırken karşılaşılan sembollerinin tamamı dil dışı gösterge örnekleridir. Dil dışı göstergeler, duyguları daha iyi ifade etme, farklı dilleri konuşan insanlar arasında ortak bir dil meydana getirme veya birden fazla kelimeyle ifade edilebilecek bir mesajı daha kısa ve net aktarabilme fonksiyonlarına sahiptir. Bu fonksiyonları sebebiyle dil dışı göstergeler, gündelik yaşamda çok sık ve yaygın bir şekilde kullanılmaktadır.

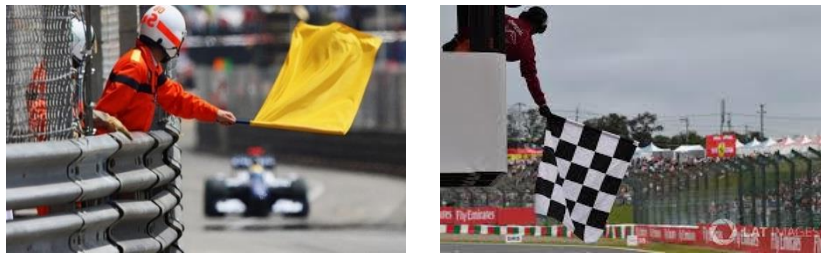
Dil dışı göstergeler sahip oldukları fonksiyonlar sebebiyle sadece gündelik yaşamda değil, mesleki yaşamda da ihtiyaç duyulan ve kullanılan araçlardır. Dil dışı göstergeler; birçok meslekte çeşitli amaçlarla kullanılır. Örneğin, spor müsabakalarında hakemler bir maçı dil dışı göstergelerle yönetir. Futbol maçları çok geniş, kalabalık ve gürültülü bir ortamda oynanır. Bu fiziksel ortamda dilsel göstergelerle iletişim kurmak çok güçtür. Ayrıca futbolda oyuncular, teknik heyet, taraftarlar ve hakem birbirinden farklı milletlere mensup

olabilir. Bu kadar geniş bir kitlenin ortak dilde buluşması çok güçtür. Hem fiziksel ortamdan hem de ortak iletişim dilinde buluşmanın zorluğundan kaynaklanan güçlükleri gidermede, beden dili, nesne (flama, sarı ve kırmızı kart) ve ses (düdük) gibi dil dışı göstergeler kullanılmaktadır. Böylelikle verilmek istenen mesaj herkes tarafından görülür ve anlaşılır.



Şekil 6. Futbolda kullanılan dil dışı gösterge örnekleri (Uluslararası Futbol Birliği Kurulu, 2020)

Yine otomobil yarışlarında pist görevleri hem fiziksel ortamdan hem de ortak dilden kaynaklanan iletişim problemini çözmek için dil dışı göstergelere başvurur. Pist görevlileri salladıkları flamalar, yarışın başlangıcı, bitişi ve tur sayısı hakkında bilgiler taşır. Örneğin: “Damalı bayrak, seansın bittiğini işaret eder. Sarı bayrak ise pist üstünde tehlike olduğunu işaret eder. Yeşil bayrak, her şeyin yolunda olduğunu belirtir. Sarı ve kırmızı çizgili bayrak pist yüzeyinin kaygan olduğunu belirtmek için sallanılır.” (Çelik, 2018).



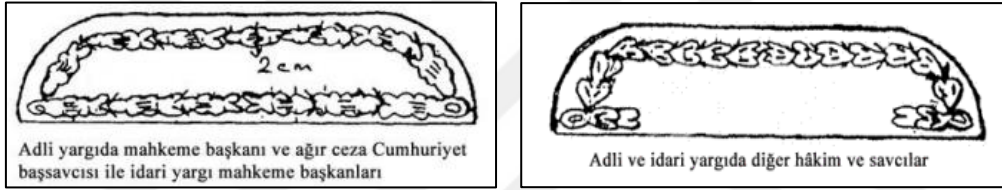
Şekil 7. Otomobil yarışlarında kullanılan dil dışı gösterge örnekleri (Çelik, 2018)

Spor müsabakalarını yanı sıra konser sırasında orkestra şefleri ellerindeki çubukla, su altındayken dalgıçlar el hareketleriyle, kaldırma ve taşıma işçilerinde çalışan işaretçi ve bayrakçılar beden dili ve flamalarla muhataplarına birer mesaj verir.

Mesleki dilde dil dışı göstergeler sadece mesaj iletmek amacıyla değil, sembolize etmek amacıyla da kullanılır. Birçok meslekte, unvanı, mesleği, statüyü, mekânı sembolize eden simgeler vardır. Bu simgeler bazen bir renk, bazen bir işaret bazen de bir cisim

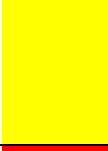
olabilmektedir. Örneğin, hâkim ve savcılar giymiş oldukları cübbenin her unsuru onların unvanlarını sembolize edecek şekilde tasarlanmıştır. Hâkim ve Savcılar Resmî Kıyafet Yönetmeliğine göre;

Cübbenin Şekli: Adli ve idari yargı ilk derece mahkemeleri ile Cumhuriyet başsavcılıklarında görev yapan hâkim ve savcılar, resmî kıyafeti siyah parlak kumaştan yapılmış, geniş reglan kollu, düğmesiz cübbedir. Bu cübbelerin yakalarından başlamak üzere ön kısımları ile iki kol ağzlarında ve sert yaka kısmının iç ve dışında; a) Ceza mahkemelerindeki hâkimler ile savcılar için kırmızı, b) Hukuk mahkemelerindeki hâkimler için yeşil, c) İdari yargı hâkimleri için gri, renkli saten bulunur. Savcılar için ayrıca cübbenin ön yüzünde, sağ omuzdan sarı bir düğme ile başlayıp göğüs orta kısmı hizasında biten ve sarkık bir şekilde duran sarı simden yapılmış geniş örgü kordon bulunur. Cübbelerin Yaka ve Kolları: Adli yargıda mahkeme başkanı ve ağır ceza Cumhuriyet başsavcısı ile idari yargı mahkeme başkanları için Şekil 2 de belirtildiği gibi tüm yakayı çeviren, Adli ve idari yargıda diğer hâkim ve savcılar için Şekil 3 te belirtildiği gibi yakanın sadece üst ve yan kenarlarına, defne dalı biçiminde sarısrma desen işlenir.



Şekil 8. Hâkim ve savcı cübbelerinin yakalarındaki desenler ve anlamları (Resmî Gazete, 1998)

Hâkimlik ve savcılığın yanı sıra; askerlik, polislik, sağlık gibi mesleklerde üniforma aracılığıyla unvan ve statü sembolize edilmektedir. Dil dışı göstergelerin sembolize ettiği bir diğer unsur mesleki mekânlardır. Renk, harf, çizgi, nesne vd. birçok unsurla mesleki mekânların sembolize edildiği örneklerle rastlamak mümkündür. Örneğin, hastanelerin acil servislerindeki renkler, hangi alanda hangi tedavi hizmetlerinin verildiğiyle ilgili anlamlar taşımaktadır:

Renk	Alan Adı	Anlamı
	Yeşil Alan	Kategori 1: Ayaktan başvuran, genel durumu itibarıyla stabil olan, akut semptomları sebebiyle 1 saatten fazla beklemesi hayati tehdit, morbidite veya komplikasyon oluşturabilecek basit sağlık sorunları bulunan hastalar.
	Sarı Alan	Kategori 1: Hayati tehdit etme olasılığı, uzuv kaybı riski ve önemli morbidite oranı olan durumlar.
	Kırmızı Alan	Kategori 1: Hayati tehdit eden ve hızlı agresif yaklaşım ve acil olarak eş zamanlı değerlendirme ve tedavi gerektiren durumlar. Bu durumlarda hasta hiç bekletilmeden kırmızı alana alınır.

Şekil 9. Acil serviste uygulanan renk kodları ve anlamları (Resmî Gazete, 2009)

Dil dışı göstergeler, bazen mesleki bir olguyu (unvan, kişi, yer vb.) sembolize etmekten öteye geçip tek başına mesleği sembolize edebilir. Örneğin, bazı araçların ön camına yapıştırılan çıkartmalardaki terazi amblemi, araç sahibinin bir hukukçu olduğunu, kanatlı asaya dolanmış yılan çıkartması ise araç sahibinin bir tıpçı olduğunu göstermektedir.

Mesleki dilin görsel yönünü temsil eden dil dışı göstergelerin kullanım kural ve ilkelerini net bir şekilde ortaya koymak çok güçtür. Çünkü aynı simge farklı mesleklerde farklı anlamları sembolize etmek için kullanılabilirken; aynı meslekte aynı anlamı sembolize etmek için farklı simgeler kullanılabilir. Örneğin, çok yaygın bir simge olan yıldıza meslekler arasında farklı anlamlar yüklendiği görülmektedir. Bir amblem veya mekânın üstündeki üç yıldız; futbolda bir takımın en az on beş defa şampiyon olduğunu, askerlikte ilgili makamın kolordu statüsünde olduğunu, turizmde de otelin kalite düzeyini gösterir:



Şekil 10. Yıldız sembolünün mesleklere göre aldığı anlamlar

Bazı mesleklerde ise aynı kavram için farklı dil dışı göstergeler kullanıldığı görülmektedir. Örneğin, askerlik mesleğinde rütbe sembolleri kişinin bağlı bulunduğu kuvvete (kara kuvvetleri, hava kuvvetleri-deniz kuvvetleri) göre değişkenlik göstermektedir.



Yüzbaşı (Kara Kuvvetleri)



Yüzbaşı (Deniz Kuvvetleri)

Şekil 11. Aynı rütbe için farklı dil dışı gösterge kullanım örneği

Bu bölümde dil dışı göstergelerin özellikleri ve mesleki dilde kullanım örnekleri ortaya konulmuştur. Buna göre mesleki iletişim sadece dil öğeleriyle gerçekleştirilmez. Gündelik yaşamda olduğu mesleki yaşamda da bir mesajı iletme ve bir anlamı sembolize etmek için dil dışı göstergelere başvurulmaktadır.

2.3.5. Yazım Kuralları

Yazım kuralları, “Bir dildeki sözcüklerin yazılış biçimlerini belirleyen kurallardır.” (Türk Dil Kurumu, 2011, s. 2561). Bazı meslekler, yazılı iletişim için birtakım özel yazım kuralları geliştirmiştir. Geliştirilen bu kurallar, Türk Dil Kurumu Yazım Kılavuzu’na bir alternatif değildir. Meslekler, faaliyet alanlarının türü, işleyişleri ve hukuki faktörler nedeniyle bazı özel yazım kurallarına ihtiyaç duyabilmektedir. Türk Dil Kurumu Yazım Kılavuzu’nun mesleklerin ihtiyaç duyduğu bütün özel yazım kurallarını düzenlemesi çok güçtür. Bu yüzden de meslekler ihtiyaç duyduğu özel yazım kurallarını kendilerini düzenlemektedir.

Meslekler tarafından geliştirilen yazım kurallarının içeriği oldukça çeşitlidir. Yazımda kullanılacak kalemin rengi, kısaltma biçimi, yabancı kökenli terimlerin yazılışı, yazım hatasını düzeltme biçimi, metnin dili, noktalama işaretlerinin kullanımı vb. birçok unsura yönelik mesleki yazım kurallarının geliştirildiği görülmektedir. Bu kurallar hukuki metinler, kurumsal dokümanlar, ders kitapları, broşür vb. yayınlarla meslek mensuplarına aktarılmaktadır. Söz konusu bu yayınlardan biri Vergi Usul Kanunu’dur. İlgili kanun aracılığıyla maliye ve muhasebe mesleklerine yönelik şu yazım kuralları getirilmiştir:

“a. Bu Kanuna göre tutulması mecburi defterler mürekkeple veya makine ile yazılır. b. Defterlerdeki yanlış yazı ve rakamlar, üzeri okunacak şekilde çizilir. Doğrusu üst, yan tarafına veya ilgili bulunduğu hesaba yazılır. Defterlere geçirilen bir kaydı kazımak, çizmek veya silmek suretiyle okunamaz bir hâle getirmek yasaktır. c. Defterlerde kayıtlar arasında usulen yazılmaya mahsus olan satırlar, çizilmeden boş bırakılamaz ve atlanamaz. Ciltli defterlerde,

defter sayfaları ciltten koparılamaz. Tasdikli müteharrik (hareketli) yapraklarda bu yaprakların sırası bozulamaz ve bunlar yırtılamaz. ç. Bu Kanuna göre tutulacak defter ve kayıtların Türkçe tutulması zorunludur. Ancak, Türkçe kayıtlar bulunmak kaydıyla defterlerde başka dilden kayıt da yapılabilir” (Resmî Gazete, 1961).

Yine maliye ve muhasebe mesleklerine yönelik Türk Ticaret Kanunu aracılığıyla şu yazım kuralı getirilmiştir: “Bir yazım veya kayıt, önceki içeriği belirlenemeyecek şekilde çizilemez ve değiştirilemez. Kayıt sırasında mı yoksa daha sonra mı yapıldığı anlaşılmayan değiştirmeler yasaktır.” (Resmî Gazete, 2011).

Mesleki yazım kurallarını içeren bir diğer hukuki metin Mevzuat Hazırlama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik’tir. Yönetmeliğe göre yasa taslak metinlerinde şu kurallara uyulmalıdır:

a. Taslak madde metinleri kısa ve anlaşılır olarak düzenlenecektir. Ayraç içinde açıklayıcı hükümlere yer verilmez. b. Taslaklara ad konulmalı, koyu ve büyük harfle yazılmalı ve altı çizilmemelidir. Çerçeve taslaklarda mevzuatın adına taslağın da adında yer verilir. c. Her kitap, kısım ve bölüm için ayrı ayrı başlık konulur. Kitap, kısım ve bölüm ifadeleri kalın ve büyük harfle, başlıklar kalın ve başlıktaki kelimelerin ilk harfi büyük yazılır. Başlıkların altı çizilmez (Resmî Gazete, 2022).

Kapsam ve içerik açısından en detaylı hukuk metni ise Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik’tir. Yönetmelik elektronik ve fiziksel ortamda yapılacak yazışmalarının kurallarını ortaya koymaktadır. Yönetmelikte ortaya konulan kurallara uyulması sadece kamu kurumları için bağlayıcı olsa da özel sektöre ait birçok kurumdaki yazışma da bu yönetmeliğe göre düzenlenmektedir. Bu yüzden kamu ve özel sektör bünyesinde icra edilen mesleklere ait yazışmaların şekillenmesinde ilgili yönetmelik önemli bir etkiye sahiptir. Yönetmelik; kenar boşlukları, yazı tipi ve boyutu, hitap biçimi, isim ve soy isim yazılışı, başlığın biçimsel özellikleri, satır aralıkları, metin sonlandırma ifadesi (arz ederim, rica ederim, bilginize) vb. birçok konuya ait kurallar ortaya koymaktadır (Resmî Gazete, 2020).

Hukuki metinler, mesleki yazım kurallarını doğrudan aktardığı gibi bazı mesleki yazım kurallarının oluşmasına da dolaylı olarak etki ederler. Örneğin 5187 sayılı Basın

Kanunu'nun 21. maddesinde yer alan; "a. 22.11.2001 tarihli ve 4721 sayılı Türk Medeni Kanununa göre evlenmeleri yasaklanmış olan kimseler arasındaki cinsel ilişkiyle ilgili haberlerde bu kişilerin, b. 1.3.1926 tarihli ve 765 sayılı Türk Ceza Kanunu'nun 414, 415, 416, 421, 423, 429, 430, 435 ve 436'ncı maddelerinde yazılı cürümlere ilişkin haberlerde mağdurların, c. On sekiz yaşından küçük olan suç faili veya mağdurlarının kimliklerini açıklayacak ya da tanınmalarına yol açacak şekilde yayın yapanlar bir milyar liradan yirmi milyar liraya kadar ağır para cezasıyla cezalandırılır." (Resmî Gazete, 2004) ibareleri basın mensuplarının yukarıdaki olayların faillerini kimliklerini açık bir şekilde vermeyi engellemektedir. Bu yüzden de basına ait yazılarda isim ve soy ismi kısaltma yoluyla aktarma bir kural hâline gelmiştir. Örneğin, "Sanık A.D ve B.A. hakkında hükmolunan ceza..." "L.D. gözaltına alındı." vb.

Hukuki metinlerin yanı sıra ders kitapları aracılığıyla da mesleki yazım kuralları aktarılmaktadır. Örneğin, jandarma mesleğine ait metinlerdeki imza bölümünün yazım kuralları Personel ve Askeri Yazışma ders kitabında şu şekilde belirtilmiştir: "Birinci satıra imzalayacak kişinin imzasında kullandığı şekilde adı ve soyadı (ismin baş harf ve soyadı büyük harfle) yazılır. İkinci satıra, sınıf ve rütbesi, tam olarak (küçük harfle) yazılır. Sınıf ve rütbesi satırı uzun olduğu durumlarda kısaltma yapılabilir. Subaylarda kıdem kelimesi (Kd.), Astsubaylarda kademe kelimesi (Kad.) yazılmaz. Üçüncü satıra; makamı küçük harflerle (kısaltma kullanılabilir) yazılır" (Jandarma Okullar Komutanlığı, 2013, s. 15).

Kaynağı ve içeriği değişkenlik gösterse de yazım kuralları mesleki iletişim için bağlayıcıdır. Mesleki yazım kurallarına uyulması, kurum içi yazılı iletişimin verimliliği artırdığı gibi olası bazı yaptırım ve cezalarla karşılaşılmasını da önler. Çünkü bazı mesleklerde yazım kurallarına uymama para cezasını gerektirmektedir. Örneğin, ticari defterlerde yazım kurallarına uyulmaması durumunda binlerce liralık ceza ile karşı karşıya kalınabilmektedir:

Tablo 1

Ticari Defterlerdeki Kayıtlarda Uyulması Gereken Kurallar ve Yaptırımlar

Konu	Cezanın Dayanağı	Ceza Tutarı (2021 Yılı)
Defterlerde, kayıt sırasında mı yoksa daha sonra mı yapıldığı anlaşılmayan değişimlerin yapılması	*TTK (Md.65/3, 562/1-d)	10.242 TL
	VUK 352 “birinci derece usulsüzlük”cezası	240 TL
Defterlerin Türkçe tutulmaması	*TTK (Md.65/1, 562/1-d)	10.242 TL
	VUK 352 “birinci derece usulsüzlük”cezası	240 TL
Defterlerde, kısaltmaların, harflerin, rakamların ve sembollerin kullanılması hâinde bunların anlamının açıkça belirtilmemesi	*TTK (Md.65/1, 562/1-d)	10.242 TL
	VUK 352 “birinci derece usulsüzlük”cezası	240 TL

(Pwc, 2021)

Mesleki yazım kuralları, sadece çalışma yaşamının bir parçası değildir. Mesleki eğitim sürecinde; makale, tez, rapor, sunum, ödevlerin hazırlanış sürecinde kişilerden birtakım yazım kurallarına uymaları beklenir: yazı sitili, puntosu ve rengi, kenar boşlukları, alıntı ve kaynak gösterme (yazar sayısına göre [tek yazarlı ve çok yazarlı], kaynak türüne [makale, kitap, ansiklopedi, gazete vd.] yerine göre [metin içi ve metin sonu]) şekilleri bu kurallardan bazılarıdır.

2.4. Mesleki Dil Öğretimi

Mesleki dilin temel öğeleri olan; terim, kurum kültürü, üslup, dil dışı gösterge ve yazım kuralları mesleki yaşamın önemli bir parçasıdır. Bu yüzden meslek mensupları sağlıklı bir iletişim için dil öğelerini ve dil öğelerini kullanırken başvuracağı iletişim kanal/araçlarını öğrenmek durumundadır. Kişiler, mesleki dil öğelerini ve dil öğelerini kullanırken başvuracağı iletişim kanal/araçları, genellikle, üç farklı şekilde öğrenirler: örtük mesleki dil öğrenimi, yarı planlı mesleki dil öğrenimi ve planlı mesleki dil öğrenimi.

Örtük mesleki dil öğrenimi: Kişilerin mesleklerine ait dil öğelerini belli bir plan ve program dâhilinde olmadan sadece “mesleki eylemleri ve tecrübeleri kapsamında” zamanla öğrenmesidir. Bu öğrenim biçiminin en belirgin kitlesi çıraklardır. Oto tamircisi,

marangoz, kaynakçı, kuyumcu, camcı vb. mesleklerde işe başlayan çıraklar zamanla mesleklerinin hem bilgi ve becerilerini hem de iletişim özelliklerini öğrenirler.

Yarı planlı mesleki dil öğrenimi: Kişilerin, mesleki dil öğelerini ve becerilerini belirli bir plan çerçevesinde ve “alan eğitimi kapsamında” öğrenmesidir. Bu öğrenme biçiminde asıl amaç mesleki bilgi ve becerileri kazanmaktır. Ancak bu bilgi ve becerileri kazanırken sistematik ve planlı bir şekilde mesleki dil öğelerini de öğrenir. Örneğin;

Pansuman: Yaraları dış etkenlerden koruyan, serum ve kan gibi sekresyonu emen veya ortamdan uzaklaştıran, kanama bölgesine basınç uygulayan, ilaçların uygulanmasını kolaylaştıran, yaralı bölgenin anatomik pozisyonunu koruyan, aseptik malzeme ile yapılan yardımcı uygulamaya pansuman denir. Pansuman, temiz yaraların enfekte olmasını önler, enfekte olmuş yaraların temizlenmesini sağlar ve yaranın hızla iyileşmesine yardımcı olur. Pansuman malzemesi, steril olarak hazırlanan materyallerdir. Pansuman sırasında aseptik teknik ile çalışır (Akça Ay, 2008a, s.209).

Yukarıda bir mesleki ders kitabından alınan bölüm, yarı planlı mesleki dil öğreniminin belirgin bir örneğidir. Öğrenciye önce pansuman teriminin tanımı öğretilmekte daha sonra da pansumanla ilgili alan bilgileri aktarılmaktadır. Yarı planlı mesleki dil öğrenimi oldukça yaygın bir yöntem olup hemen hemen bütün mesleki ders kitaplarında örneklerine rastlanılabilir.

Planlı Mesleki Dil Öğrenimi: Kişilerin, mesleki dil öğelerini ve becerilerini belirli bir plan çerçevesinde ve “dil öğretimi kapsamında” öğrenmesidir. Hukuk Dili ve Terminolojisi, Tıbbi Terminoloji, Doktorlar İçin Türkçe, Havacılık İngilizcesi gibi çalışmalar bu öğrenme biçimine birer örnektir.

Kişiler, yukarıdaki öğrenme biçimlerinin her üçü aracılığıyla da mesleklerine ait dil yeterliliğini kazanabilir. Ancak örtük ve yarı planlı mesleki dil öğrenimi, dil eğitimi çerçevesinde değil, mesleki eğitim çerçevesinde gerçekleştiğinden her iki öğrenme biçimi bu araştırmanın ilgi alanına girmemektedir. “Mesleki dil öğretimi” ile ilgili yapılan bu çalışma “planlı mesleki dil öğrenimini” konu edinmektedir.

2.4.1. Mesleki Dil Öğretiminin Tanımı

Mesleki dil öğretimi kavramı, araştırmacılar tarafından farklı şekillerde tanımlanmıştır: “Metodoloji, içerik hedefler, materyaller, öğretim ve değerlendirme aşamalarının tamamı,

tanımlanmış bir ihtiyaç analizine dayanan spesifik ve hedef dilde işlenen derslerdir.” (Trace, Hudson & Brown, 2015, s. 1). “Tüm öğretim uygulamalarının belirli öğrencilerin özel ihtiyaçlarına göre yönetildiği öğrenci merkezli bir yaklaşımdır.” (Javid, 2015, s. 19). “İçerik ve yöntem ile ilgili tüm kararların, öğrencinin öğrenme nedenine dayandığı bir dil öğretimi yaklaşımıdır.” (Hutchinson & Waters, 1987, s. 19). “Öğrencinin özel amaçlarına ve bu amaçlardan kaynaklanan iletişimsel ihtiyaçlarının karşılanmasına dayanan bir süreç.” (Kennedy & Bolitho, 1984, s. 3). “Kurs içeriğinin ve amaçlarının belirli bir öğrenci grubunun özel ihtiyaçları tarafından belirlendiği eğitim programı.” (Richards & Schmidt, 2002, s. 181). “Öğrencilerin amacının dili belirli bir alanda kullanmak olduğu ikinci veya yabancı dil öğretimi/öğrenimi.” (Fitria, 2019, s. 144). “Belirli sosyal grupların belirli iletişimsel ihtiyaçlarına ve uygulamalarına odaklanan dil araştırması ve öğretimi.” (Hyland 2007, s. 391). “Öğrencilerin mevcut ve/veya gelecekteki akademik veya mesleki iletişim, dil ve beceri ihtiyaçlarını merkeze alan ve alana ve/veya disipline özgü öğretim materyalleri ve yöntemleriyle bu ihtiyaçları karşılamayı amaçlayan bir dil öğretim yaklaşımıdır.” (Anthony, 2018, s.11) “Dili, belirli bir faaliyet alanında, örneğin iş veya bilim alanında kullanım için öğretmek.” (Cambride Dictionary, 2021). “Bilimsel, teknik vb. amaçlarla dil öğretimi.” (Oxford Learners Dictionaries, 2022).

Araştırmacıların mesleki dil öğretimine yönelik getirmiş olduğu yukarıdaki tanımlar incelendiğinde “öğrenci”, “hedef”, “ihtiyaç”, “alan”, “meslek”, “belirli bir amaç”, “belirli bir faaliyet” “belirli bir grup” “belirli bir disiplin” kavramlarının ön plana çıktığı görülmektedir. Ön plana çıkan bu kavramları da dikkate alarak mesleki dil öğretimine şu şekilde yeni bir tanım getirilebilir: Kişilerin mesleki yaşamlarında ihtiyaç duydukları dil yeterliliklerini kendilerine kazandırmayı amaçlayan öğretim faaliyetlerinin bütünü. Bu tanım, mesleki dil öğretimiyle ilgili şu yönleri de ön plana çıkarmaya çalışmaktadır: a. Mesleki dil öğretimi, mesleğe ait bütün dil yeterliliklerini değil, öğrencilerin ihtiyaç duyduğu mesleki dil yeterliliklerini kazandırmayı amaçlar. b. Mesleki dil öğretimi belirli bir materyal, süreç veya yöntemle sınırlandırılmaz. Kurs düzenleme, ders kitabı hazırlama, terminoloji, sözlüğü ve konuşma kılavuzu oluşturma vd. çalışmalarının bütünü birer mesleki dil öğretim faaliyetidir.

2.4.2. Mesleki Dil Öğretiminin Özellikleri

İçerik ve hedef kitle açısından çok boyutlu bir süreç olan mesleki dil öğretiminin özellikleri, farklı araştırmacılar tarafından ortaya konulmaya çalışılmıştır. Strevens (1988)

mesleki dil öğretiminin özelliklerini karakteristik ve değişebilir özellikler olmak üzere iki başlık altında sıralamıştır:

Mesleki dil öğretiminin karakteristik özellikleri: a. Öğrencinin ihtiyaçlarından hareketle tasarlanmıştır. b. İçeriği belirli disiplinlere, mesleklere ve etkinliklere ilişkilidir. c. Söz dizimi, sözlük, söylem ve anlam bilime uygun bir dile yoğunlaşır. d. Genel dile zıttır. Mesleki dil öğretiminin değişebilir özellikleri: a. Sınırlı dil becerileri öğretilir (sadece okuma gibi) b. Önceden belirlenmiş bir metodolojiye göre öğretim yapılmaz (s. 1-2).

Evans ve John (1998) da öğretiminin özelliklerini karakteristik ve değişebilir özellikler olmak üzere iki başlık altında sıralamıştır:

Mesleki dil öğretiminin karakteristik özellikleri: a. Mesleki dil, öğrencinin özel ihtiyaçlarını karşılamak üzere tasarlanmıştır. b. Mesleki dil, hizmet verdiği disiplinin altında yatan metodolojiyi ve faaliyetlerini kullanır. c. Mesleki dil, bu etkinliklere uygun dil (gramer, söz varlığı gibi) beceriler, söylem ve türlere odaklanır. Mesleki dil öğretiminin değişebilir özellikleri: a. Mesleki dil, belirli disiplinlerle ilgili olabilir veya tasarlanabilir. b. Mesleki dil, özel öğretim durumlarında genel İngilizceden farklı bir metodoloji kullanır. c. Mesleki dilin yükseköğretim kurumunda veya profesyonel bir çalışma durumunda yetişkin öğrenciler için tasarlanması muhtemeldir. Ancak hedef kitle ortaokul seviyesindeki öğrenciler de olabilir. d. Mesleki dil, genellikle orta veya ileri düzey öğrenciler için tasarlanmıştır. e. Birçok mesleki dil dersi dil sisteminin bazı görevlerini üstlenir. Ama bu dil öğretimine yeni başlayanlar içindir (s. 4-5).

Anthony (2018) mesleki dil öğretiminin üç karakteristik özelliği olduğunu belirtmektedir:

a. Öğrenci merkezli yaklaşımdır b. Disiplin (meslek) odaklı bir yaklaşımdır c. Farklı meslek grupları için detaylı ve çeşitli çalışmalar yapılması gerektiğinden mesleki dil öğreticilerinin ve pratik bilgi yeterliliğine dikkat edilir (s. 16-17).

Mesleki dil öğretiminin özelliklerini ortaya koyan bir diğer araştırmacı olan Woodrow (2017) söz konusu özellikleri genel dil öğretimi ile karşılaştırmalı olarak vermiştir:

Tablo 2

Mesleki Dil Öğretimi ve Genel Dil Öğretiminin Karşılaştırmalı Özellikleri-1

Mesleki Dil Öğretimi	Genel Dil Öğretimi
Öğrenciler yetişkindir	Öğrenciler herhangi bir yaşta olabilir.
Öğrencilerin ortak amaçları vardır	Öğrencilerin çok çeşitli amaçları vardır
Öğrenciler yüksek motivasyona sahiptir	Öğrenciler çok çeşitli ve farklı motivasyonlara sahiptir.
Kısa dönemlidir	Uzun sürelidir
İhtiyaç analizine dayalıdır	Öğrenci ihtiyaçlarını göz önünde bulundurmaz
Akademik, profesyonel veya iş yeri odaklıdır	Odaklandığı spesifik bir alan yoktur.
Spesifik bir içeriğe sahiptir.	Genel bir içeriğe sahiptir.
Spesifik hedef iletişime dayalıdır.	Hedeflenen iletişim durumlarına kısmen değinilebilir.
Öğrenciler temel düzeyde genel dil yeterliliğine sahiptir.	Yeni başlayanlar dâhil öğrenciler her düzeyde olabilir.
Belirli bir söz varlığına odaklanır	Söz varlığının geneline odaklanır
Dilbilgisine sınırlı oranda odaklanabilir	Genellikle bütün gramer sistemini içerir. Hatta müfredattaki merkezi konu olabilir
Dil becerilerini belirli oranda odaklanma. Örneğin sadece yazma veya konuşma	Tüm dil becerilerine eşit düzeyde odaklanılır
İçeriğe uygun metodolojilerle öğretilir.	Dil öğretim kursları benzer ve güncel metodolojilerin kullanımı eğilimindedir

(Woodrow, 2017, s. 1)

Mesleki dil öğretiminin özelliklerini ortaya koyan bir diğer çalışma Cigan ve Kordić'e (2013) aittir. Araştırmacılar mesleki dil öğretiminin özelliklerini sekiz başlık altında ve genel dil öğretimi ile karşılaştırmalı olarak vermiştir.

Tablo 3

Mesleki Dil Öğretimi ve Genel Dil Öğretiminin Karşılaştırmalı Özellikleri-2

Konu Başlığı	Mesleki Dil Öğretimi	Genel Dil Öğretimi
Öğrenciler (Doğası, ön bilgi, yeterlilik seviyesi)	Yükseköğretim düzeyi, genellikle yetişkinler	İlk ve ortaöğretim seviyesi
	Genel dilde temel düzeyde dil yeterliliğine sahip olduğu kabul edilir.	Biraz veya temel düzeyde dil yapısı bilgisi
	Orta veya orta seviye üstü (CEFR B1-B2)	Temel veya orta seviye öncesi
Öğrenci İhtiyaçları	Spesifik ve belirli bir alana özgü	Kolayca sınıflandırılmaz/sınırları çizilemez
Eğitim ve öğretimin amacı	Öğrencilerin akademide veya meslekte teknik/ticari bilgileri iletmesini sağlamak	Genel amaçlı eğitim için, sınırlandırılmamış ve spesifik olmayan hedefler Mesleki dil öğretimine hazırlık
Dil Bilgisi	Bağlam odaklıdır. Öğrencilerin genel dil yeterliliğine bağlıdır.	Temel dil bilgisi konuları
Kelime	İş/çalışma durumlarına ait kelimeler ve ifadeler	Genel
Dil dizgesi	Dil dizgesinin belirli dil bilgisi ve söz varlığı konuları	Genel
Hedef (seviye, yeterlilik düzeyi)	Alanla ilgili spesifik bilgiler Nitelikli materyalleri kullanmak ve daha fazla alan bilgisi edinmek için yeterli düzeyde dil yeterliliği	Dili bir bütün olarak Geniş bir kapsamda

(Cigan & Kordić, 2013, s. 154)

Mesleki dil öğretiminin özelliklerini ortaya koymayı amaçlayan yukarıdaki çalışmaların, ağırlıklı olarak, şu özelliklere vurgu yaptıkları görülmektedir: a. Öğrenciler yetişkin ve belirli bir düzeyde gündelik dil yeterliliğine sahiptirler. b. Öğretim faaliyetleri öğrencilerin ihtiyaçları çerçevesinde şekillenir c. Öğretimin içeriği ve kelimeleri belirli bir alana özgüdür. ç. Öğrencileri mesleki veya çalışma yaşamındaki iletişime hazırlar d. Benimsenen standart bir öğretim yöntemi yoktur.

Mesleki dil öğretimine yönelik yapılan tanımlar ve ortaya konulan özellikler, mesleki dil öğretiminde içerik, yöntem, süreç, program, materyal, fiziki ortam gibi temel unsurlar hakkında net bilgiler verememektedir. Bu, oldukça anlaşılabilir bir durumdur. Çünkü mesleki dil öğretimi; hedef kitle, hedef dil, meslek grubu ve amaç bakımından çok geniş bir yelpazeye sahip olup bu geniş yelpazenin tamamına hitap edecek ortak bir yöntem, materyal, programdan söz etmek mümkün değildir. Türkiye'deki mesleki dil öğretim çalışmalarını ve bu çalışmaların hedef kitlelerinin çeşitliliği incelendiğinde mesleki dil

öğretiminde neden ortak ve genel geçer unsurlardan söz edilemeyeceği daha net bir şekilde anlaşılacaktır.

2.5. Türkiye’de Mesleki Dil Öğretim Çalışmaları

Mesleki dil kısa süreli ve belirli bir zümreye özgü bir ihtiyaç değildir. Çünkü topluma baktığımız zaman insanların büyük bir çoğunluğunun yaşamlarının belli bir döneminde mesleki bir faaliyet içinde bulunduklarını (Eke, 1978) ve bu insanların da hayatlarının üçte birinin mesleki etkinlikler içerdiğini görmekteyiz (Eryetiş, 2016). Bu yüzden çok farklı süreçlerde çok farklı hedef kitleleri için kapsamlı mesleki dil öğretim çalışmaları yapılmaktadır. Türkiye’de mesleki dil öğretim çalışmalarının ise; yükseköğretim, ortaöğretim, mesleki kurs ve çalışma yaşamı olmak üzere dört farklı süreçte yapıldığı görülmektedir.

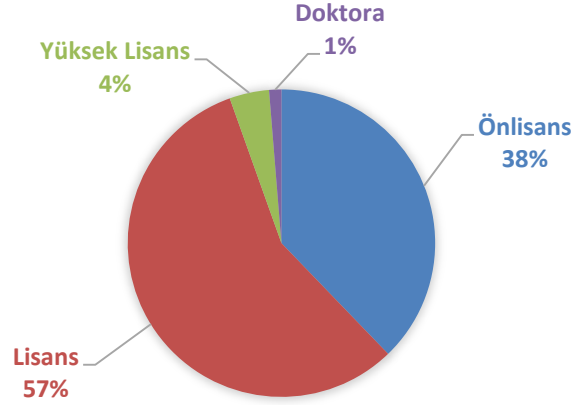
2.5.1. Yükseköğretimde Mesleki Dil Öğretimi

Yükseköğretim, ortaöğretime dayalı ve en az dört yarıyılı kapsayan her kademedeki eğitim-öğretimin tümüdür (Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi, 2021). Yükseköğretim mesleki dil öğretim çalışmalarının yoğun olarak yapıldığı kurumlardan biridir. Yükseköğretimde yapılan mesleki dil öğretim çalışmalarının amaç ve kapsam açısından dört hedef kitlesi bulunmaktadır: yükseköğretim öğrencilerinin geneli, uluslararası öğrenciler, çevirmenlik bölümü öğrencileri ve dil/dil öğretmenliği bölümü öğrencileri.

2.5.1.1. Yükseköğretim Öğrencilerinin Geneline Yönelik Mesleki Dil Öğretimi

Yükseköğretim öğrencileri, mesleki dil öğretiminin en geniş hedef kitlelerinden biridir. 2021-2022 yılı itibarıyla yükseköğretime kayıtlı öğrenci sayısı 8.240.997’dir. Bu öğrencilerin 3.114.623’ü ön lisans, 4.676.657’si lisans, 343.569’u yüksek lisans, 106.148’i doktora programlarına kayıtlıdır (YÖK, 2022).

Yükseköğretim Öğrencilerinin Öğretim Programlarına Göre Dağılımı



Şekil 12. Yükseköğretim öğrencilerinin öğretim programlarına göre dağılımı (Yükseköğretim Kurulu, 2022)

Şekil 12’de görüldüğü gibi yükseköğretim öğrencilerinin %57’si lisans (4.676.657), %38’i ön lisans (3.114.623), %4’ü yüksek lisans (343.569) ve %1’i doktora (106.148) düzeyindeki farklı birimlerde öğrenim görmektedirler.

Ön lisans programlarına kayıtlı öğrenciler toplam 350 farklı birimde öğrenim görmektedir. Ön lisans programlarında öğrenci sayısı en yüksek ilk 10 birim şu şekildedir: adalet (369.134), ilahiyat (231.860), sosyal hizmetler (197.640), iş sağlığı ve güvenliği (142.647), çocuk gelişimi (138.080), sağlık kurumları işletmeciliği (119.649), tıbbi dokümantasyon ve sekreterlik (109.377), halkla ilişkiler ve tanıtım (106.254), bankacılık ve sigortacılık (97.343) laborant ve veteriner sağlık (93.019). En çok tercih edilen ilk on birimdeki öğrenci sayısı, ön lisans programlarındaki toplam öğrencilerin %52’sini oluşturmaktadır (YÖK, 2022).

Lisans programlarına kayıtlı öğrenciler toplam 682 farklı birimde öğrenim görmektedir. En çok öğrencinin kayıtlı olduğu ilk on birim ve bu birimlerdeki öğrenci sayısı ise şu şekildedir: işletme (722.477), kamu yönetimi (265.025), sosyoloji (199.450), çocuk gelişimi (172.312), iktisat (157.742), uluslararası ilişkiler (153.819), türk dili ve edebiyatı (122.890), maliye (110.907), tıp (108.786), tarih (100.665). En çok tercih edilen ilk on birimdeki öğrenci sayısı, lisans programlarındaki toplam öğrencilerin %45’ini oluşturmaktadır (YÖK, 2022).

Yüksek lisans programlarına kayıtlı öğrenciler, toplam 2.046 farklı birimde öğrenim görmektedir. En çok öğrencinin kayıtlı olduğu ilk on birim ve bu birimlerdeki öğrenci sayısı ise şu şekildedir: işletme (16.254), temel islam bilimleri (8.167), makine mühendisliği (6.972), iş sağlığı ve güvenliği (6.591), inşaat mühendisliği (6.529) elektrik-elektronik mühendisliği (5.619), tarih (5.540) bilgisayar mühendisliği (5.458), biyoloji (5.540), özel hukuk (5.302), iktisat (5.180). En çok tercih edilen ilk on birimdeki öğrenci sayısı, yüksek lisans programlarındaki toplam öğrencilerin %21'ini oluşturmaktadır (YÖK, 2022).

Doktora programlarına kayıtlı öğrenciler toplam 1.248 farklı birimde öğrenim görmektedir. En çok öğrencinin kayıtlı olduğu ilk on birim ve bu birimlerdeki öğrenci sayısı ise şu şekildedir: İşletme (4.290), Temel İslam Bilimleri (2.802), Makine Mühendisliği (2.427), Bilgisayar Mühendisliği (2.033), Tarih (1.993), İktisat (1.985), Elektrik-Elektronik Mühendisliği (1.890), Özel Hukuk (1.852), Türk Dili ve Edebiyatı (1.826), İnşaat Mühendisliği (1.800) (YÖK, 2022). En çok tercih edilen ilk on birimdeki öğrenci sayısı, doktora programlarındaki toplam öğrencilerin %22'sini oluşturmaktadır (YÖK, 2022).

Öğretim programı ve birimi açısından çok geniş bir yelpazeye yayılan yükseköğretim öğrencilerine yönelik olarak “yabancı dile” ve “Türkçeye” yönelik olmak üzere iki farklı mesleki dil öğretim çalışması yapıldığı görülmektedir.

a. Yabancı dile yönelik mesleki dil öğretim çalışmaları

Yükseköğretim kurumlarında yabancı dile yönelik mesleki yabancı dil çalışmaları; öğrencilerin mesleklerini başka ülkelerde de icra edebilmeleri, alanlarıyla ilgili yabancı kaynakları takip edebilmeleri, yabancı meslektaşlarıyla iletişim kurabilmeleri gibi birçok amaçla yapılabilmektedir. Yükseköğretim kurumlarında mesleki yabancı dilin önemi ve geliştirilmesi gereken bir beceri olduğu erken dönemlerde fark edilmiştir. 1949 İstanbul Üniversitesi Yabancı Diller Okulu Yönetmeliği'nin birinci maddesi şu şekildedir: “İstanbul Üniversitesi Yabancı Diller Okulunun gayesi, üniversite öğrencilerinin bağlandıkları ilim şubelerinde tahsillerine ve *ilerdeki mesleki çalışmalarına yarayacak surette* yabancı dil öğrenmelerine yardım etmektir.” (Resmî Gazete, 1949). İlerleyen yıllarda yürürlüğe giren farklı üniversitelere ait birçok yönetmelikte yine mesleki yabancı dil öğretimine değinilmiştir. Örneğin;

İstanbul Teknik Üniversitesi Yabancı Diller Okulu Talimatnamesi (1959): Bu okulun gayesi, öğrencilerinin tahsillerine ve mesleki çalışmalarına yarayacak surette yabancı dil öğretmektir (Resmî Gazete, 1959).

Ege Üniversitesi Yabancı Diller Okulu Yönetmeliği (1963): Ege Üniversitesi fakülte ve okullarında okuyan Türk uyruklu öğrencilere tahsillerine ve mesleki çalışmalarına yarayacak; Ege Üniversitesi öğretim üye ve yardımcıları memurlarına nispetinde mesleklerinde inkişaflarına sağlayacak, yabancı dil kursları tertip ederek, yabancı dilleri öğretmek (Resmî Gazete, 1963).

Eskişehir İktisadî ve Ticarî İlimler Akademisi Yabancı Diller Yüksek Okulu Yönetmeliği (1975): Yüksek Okulun amacı, çalışma alanına giren yabancı dillerde öğretim, eğitim, araştırma yapıp, orta öğretime yabancı dil öğretmeni ve yabancı dil bilen çeşitli meslek üyeleri yetiştirmektir (Resmî Gazete, 1975).

Marmara Üniversitesi Yabancı Diller Eğitim ve Öğretim Araştırma ve Uygulama Merkezi Yönetmeliği (1985): Sosyal Bilimler, Sağlık Bilimleri ve Fen Bilimleri alanlarında karşılaşılan yabancı dilbilgisi sorunlarını çözümllemek amacı ile 2. maddede belirtilen yabancı dillerde uzmanlığa yönelik eğitim programları düzenler (Resmî Gazete, 1975).

Örnekleri çoğaltılabilecek olan bu hukuki düzenlemelerin yanı sıra mesleki yabancı dil öğretiminde ihtiyaç analizi, program tasarımı, materyal geliştirme, temel söz varlığı tespiti, öğretim sürecinde karşılaşılan problemler vb. konularda önemli sayıda yüksek lisans ve doktora tez çalışması yapılmıştır. Bu gelişmeler yabancı dile yönelik mesleki dil öğretime verilen önemi göstermesi açısından son derece önemlidir. Ancak önemli sayıdaki lisansüstü çalışmalara ve hukuki düzenlemelere rağmen yükseköğretim kurumlarında kullanılabilecek ortak ders kitaplarının, ölçme değerlendirme araçlarının, yardımcı materyallerin ve öğretim programlarının yeterince geliştirilemediği görülmektedir. Bunun başlıca sebebi mesleki yabancı dil ders türünün (seçmeli/zorunlu), verildiği sınıf ve dönemin, hedef dilinin ve içeriğinin üniversiteden üniversiteye değişkenlik göstermesidir. Bu değişkenliği hukuk fakültelerinde verilen mesleki yabancı dil dersleri üzerinden örneklendirebiliriz. Mesleki yabancı dil dersi; İstanbul Üniversitesinde birinci dönemde “Mesleki Yabancı Dil (İngilizce)” adıyla seçmeli ders olarak, Ankara Üniversitesinde 3 ve 4. sınıf öğrencileri için “Hukukçular İçin İngilizce Sertifika Programı” adıyla isteğe bağlı olarak, Dokuz Eylül Üniversitesinde her yılın bahar döneminde “Mesleki Yabancı Dil I-II (İngilizce)”, “Mesleki Yabancı Dil I-II (Fransızca)”,

“Mesleki Yabancı Dil I-II (Almanca)” adıyla seçmeli ders olarak, Galatasaray Üniversitesinde “Mesleki Fransızca” adıyla sekiz dönem boyunca zorunlu ders olarak; Marmara Üniversitesinde “İngilizce Hukuk Dili” adıyla yedinci dönemde seçmeli ders olarak; "Bahçeşehir Üniversitesinde üçüncü dönemden itibaren “Hukuk İngilizcesi I”, “Hukuk İngilizcesi II”, “Hukukçular İçin Almanca I”, “Hukukçular İçin Almanca II” adıyla seçmeli ders olarak; Yeditepe Üniversitesinde birinci dönemde “Hukuk Terminolojisi I (İngilizce)” ikinci dönemde “Hukuk Terminolojisi II (İngilizce)” adıyla zorunlu ders olarak; Gazi Üniversitesinde “Mesleki Yabancı Dil (İngilizce)” adıyla dördüncü dönemde seçmeli ders olarak, İstanbul Kültür Üniversitesinde “İngilizce Hukuk Dili I-II-III-IV”, “Almanca Hukuk Dili I-II-III-IV”, “İtalyanca Hukuk Dili I-II-III-IV” adıyla seçmeli alan dersi olarak okutulmaktadır. Bunun farklılıkların yanı sıra bazı üniversitelerde mesleki yabancı dil dersinin öğretim programında yer almadığı görülmektedir. Örneğin; Hacettepe Üniversitesi, Selçuk Üniversitesi, Anadolu Üniversitesi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Kocaeli Üniversitesi, Gaziantep Üniversitesi vd.

Mesleki yabancı dil öğretimi konusunda yükseköğretim kurumları arasında görülen bu farklılık sadece hukuk fakülteleri ile sınırlı olmayıp diğer birçok bölümde benzer bir durum söz konusudur. Bu, öğrenciler arasında mesleki yabancı dil yeterliliklerini geliştirme imkânı açısından eşitsizliğe neden olmaktadır. Çünkü söz konusu dersi sekiz dönem boyunca zorunlu alan öğrenciler ile sadece bir yarıyıl da seçmeli olarak alabilen öğrencilerin eşit düzeyde mesleki yabancı dil yeterliliğine sahip olması beklenemez. Mesleki yabancı dil öğretimi konusunda yükseköğretim kurumlarında ortak bir sürecin uygulamanın bulunmaması, araştırmacıları genelden ziyade tek bir kuruma veya akademik bölüme yönelik materyaller ve araştırmalar yapmaya yönlendirmektedir. Bunun en net örneklerini lisansüstü çalışmalarda görmek mümkündür.

- Pişiren, Hülya (1996). Anadolu Üniversitesi Sivil Havacılık Yüksekokulu öğrencilerinin mesleki İngilizcede dil ihtiyaç analizi
- Tanju Varlıklılı, (1997). Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi öğrencilerinin mesleki İngilizce gelişimleri
- Nuray Şimşek Aktaş, (2002). Sivas Cumhuriyet ve Tokat Gaziosmanpaşa üniversitelerinin turizm ve otel işletmeciliği programlarında uygulanmakta olan turizm İngilizcesi müfredatının değerlendirilmesi
- Cem Turan, (2019). İpsala meslek yüksekokulu dış ticaret programı için mesleki yabancı dil izleni önerisi

- Hüseyin Güleç, (2013). Polis Akademisi öğrencilerinin İngilizce dil gereksinimlerinin belirlenmesi: mesleki İngilizce dersi için ihtiyaç temelli bir müfredat önerisi
- Fatma Sezgin (2019). Sinop Üniversitesi hemşirelik bölümü öğrencilerine durum diyalogları ile mesleki İngilizce öğretimi.
- Semahat Aysu (2019). Meslek yüksekokulu turizm ve otel işletmeciliği programı için mesleki İngilizce dersi müfredatı tasarlama: Şarköy Meslek Yüksekokulu örneği.
- Remzi Uluşan, (1995). Kara Harp Okulu'nda ileri düzey İngilizce öğrencileri için bir modüler ESP programı.
- Fatma Gediz, (2004). Ondokuz Mayıs Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliği Bölümü öğrencilerine rol alma teknikleriyle İngilizce öğretimi.
- Erkan Çelik, (2003). Niğde Üniversitesi, meslek yüksekokullarındaki büro yönetimi ve sekreterlik bölümü öğrencilerinin, akademik ve mesleki İngilizce gereksinimlerine yönelik bir araştırma.
- Figen Kanik. (2002). Başkent Üniversitesi İngilizce hazırlık bölümü tarafından okutulan özel amaçlı 215 hukuk için İngilizce dersinin okuma materyallerinin değerlendirilmesi.
- Fulya Aydınalay, (2001). Bilkent Üniversitesi İşletme Fakültesi ileri düzeydeki İngilizce dil öğrencileri için alana dayalı dil eğitimi programını öğrencilerden sürekli alınan dönüte göre güncelleştirme: vaka incelemesi.
- Özgür Berivan Sandal, (2019). Türkiye'de özel bir üniversitede mühendislik fakültesindeki özel amaçlı İngilizce programının değerlendirmesi.
- Meltem Tupurtu, (2017). Özel amaçlı İngilizce derslerine ilişkin öğrencilerin, okutmanların ve öğretim üyelerinin görüşleri (Gazi Üniversitesi örneği).
- Eray Günay, (1999). Selçuk Üniversitesi Akşehir Meslek Yüksekokulu'nda özel amaçlı dil öğretimi.
- Nuray Şimşek Aktaş, (2012). Sivas Cumhuriyet ve Tokat Gaziosmanpaşa üniversitelerinin turizm ve otel işletmeciliği programlarında uygulanmakta olan turizm İngilizcesi müfredatının değerlendirilmesi.
- Tezcan, H. (1998). Özel amaçlı İngilizce ders ve materyal tasarımı için özel gereksinimlerin belirlenmesi: Eskişehir Osmangazi Üniversitesi'nde tanımlayıcı bir çalışma.
- Elvan Eda Işık, (2002). Başkent Üniversitesi uluslararası ilişkiler ve siyaset bilimi öğrencileri için ihtiyaç odaklı bir İngilizce yazma programı.
- Özlem Yeniçeri, (2008). On Dokuz Mayıs Üniversitesi Tıp Fakültesi hazırlık sınıfı öğrencilerinin gereksinim değerlendirmesi.

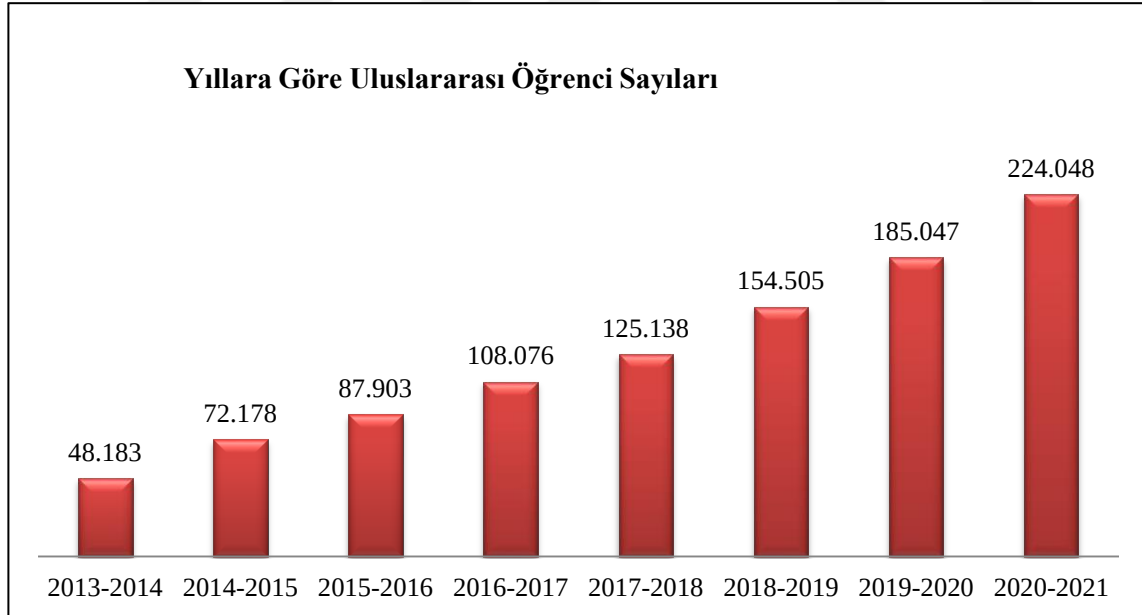
Yükseköğretim kurumlarının birbirinden farklı mesleki yabancı dil öğretim politikasına sahip olmaları akademik çalışmaların kurum odaklı yapılmasına neden olmaktadır. Bu farklılık, araştırmacıların yanı sıra dil öğreticilerinin de kendi kurumlarına özgü materyal, öğretim programı ve ölçme değerlendirme araçları geliştirmelerini zorunlu kılmaktadır.

b. Türkçeye yönelik mesleki dil öğretim çalışmaları

Öğrencilerin alan derslerini daha iyi anlamalarını veya mesleki çalışma yaşamında etkili bir iletişim kurabilmelerini sağlamak amacıyla bazı yükseköğretim bölümlerinde Türkçeye yönelik mesleki dil dersleri vermektedir: *Hukuk Dili*, *Hukuk Dili ve Terminolojisi*, *Tıp Terminolojisi*, *Sağlık İletişimi*, *Hemşirelik Terminolojisi* vd. Ancak tıpkı yabancı dile yönelik mesleki dil çalışmaları gibi Türkçeye yönelik dersler de statü, kredi, dönem açısından üniversiteden üniversiteye değişkenlik göstermektedir.

2.5.1.2. Uluslararası Öğrencilere Yönelik Mesleki Dil Öğretimi

Uluslararası öğrenciler, 5978 sayılı Yurtdışı Türkler ve Akraba Topluluklar Başkanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkındaki Kanun'da "Kamu kurum ve kuruluşlarınca ülkemizde eğitim görmesi uygun görülenler ile uluslararası anlaşmalar çerçevesinde eğitim amacıyla Türkiye'ye gelen yabancı uyruklu öğrenci." olarak tanımlanmaktadır (Resmî Gazete, 2010). Türkiye'de yükseköğretimde uluslararasılaşma stratejisi çerçevesinde yürütülen Bologna Süreci, TURQUAS Projesi, Değişim Programları, Türkiye Bursları vd. programlar neticesinde Türkiye'deki uluslararası öğrencilerin sayıları giderek artmaktadır:

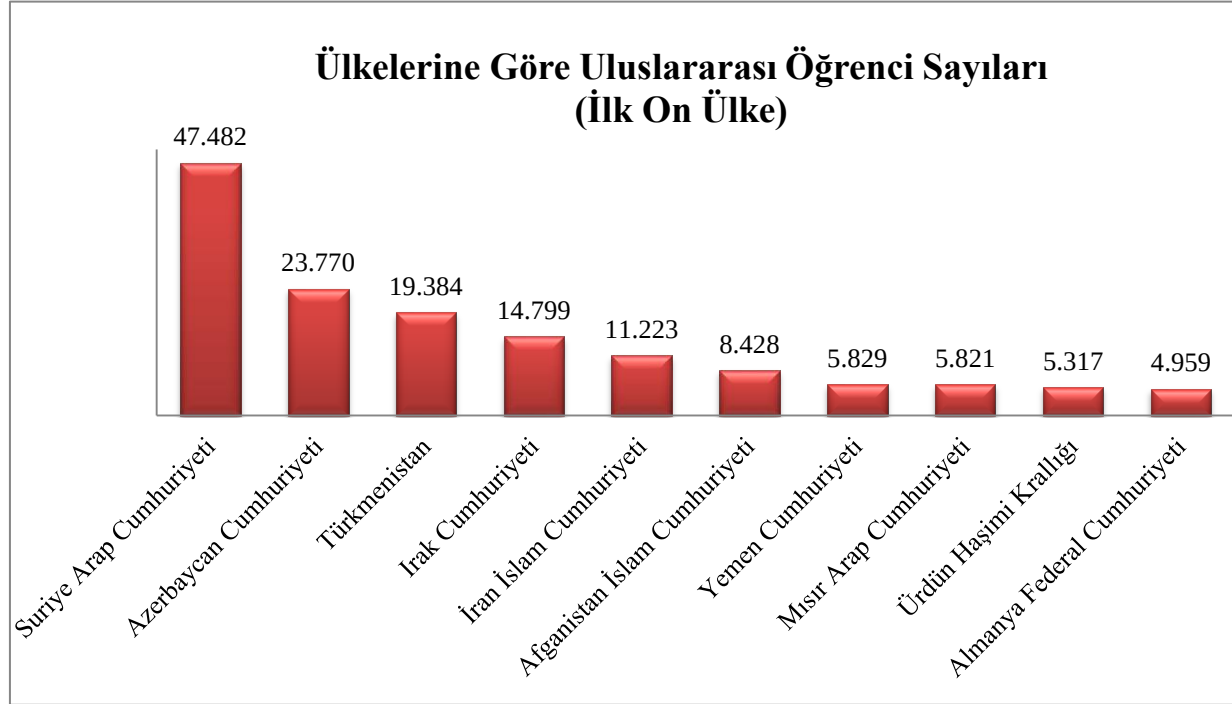


Şekil 13. Yıllara göre uluslararası öğrenci sayıları (Yükseköğretim Kurulu, 2022).

Şekil 13'te görüldüğü üzere uluslararası öğrencilerin sayısı 2014 yılından sonra hızlı bir şekilde artmış ve 2021 yılı itibarıyla 224.048'e ulaşmıştır. Bu önemli sayıdaki öğrenci

kitlesi, homojen bir grup olmayıp ülkeler, öğrenim düzeyleri ve öğrenim birimleri açısından çok geniş bir yelpaze oluştururlar.

2020-2021 öğretim yılı itibarıyla yükseköğretimdeki ön lisans programlarında 153, lisans programlarında 213, yüksek lisans programlarında 174 ve doktora programlarında 150 olmak üzere toplam 228 farklı ülkeden gelen uluslararası öğrenci öğrenim görmektedir. Bu ülkeler arasında Türkiye’de en çok öğrencisi bulunan ilk 10 ülke ise şu şekildedir:

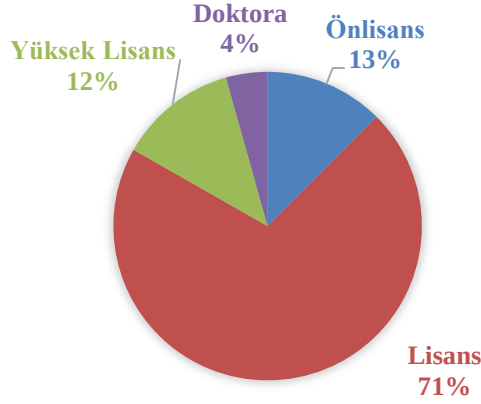


Şekil 14. Ülkelerine göre uluslararası öğrenci sayıları (Yükseköğretim Kurulu, 2022).

Şekil 14’te görüldüğü üzere Türkiye’de en fazla yükseköğretim öğrencisi bulunan ülke 47.482 kişiyle Suriye Arap Cumhuriyeti’dir. Bu ülkeyi sırasıyla Azerbaycan Cumhuriyeti, Türkmenistan, Irak Cumhuriyeti, İran İslam Cumhuriyeti, Afganistan İslam Cumhuriyeti, Yemen Cumhuriyeti, Mısır Arap Cumhuriyeti, Ürdün Haşimi Krallığı, Almanya Federal Cumhuriyeti takip etmektedir. Bu ülkelerden gelen öğrencilerin toplam sayısı, uluslararası öğrencilerin %66’sını oluşturmaktadır.

Çok farklı ülke ve coğrafyaya mensup uluslararası öğrenciler Türkiye’de farklı öğretim programlarında öğrenim görmektedir. Uluslararası öğrencilerin 2020-2021 öğretim yılı itibarıyla öğrenim gördükleri programlara göre dağılımı şu şekildedir:

Uluslararası Öğrencilerin Öğretim Programlarına Göre Dağılımı



Şekil 15. Uluslararası öğrencilerin öğretim programlarına göre dağılımı (Yükseköğretim Kurulu, 2021).

Şekil 15'te görüldüğü üzere uluslararası öğrencilerin %71'i lisans (158.538), %13'ü ön lisans (27.944), %12'si yüksek lisans (27.944) ve %4'ü doktora (9.771) düzeyindeki farklı birimlerde öğrenim görmektedirler.

Ön lisans programlarına kayıtlı uluslararası öğrenciler toplam 224 farklı birimde öğrenim görmektedir. En çok öğrenim gördükleri ilk on birim ve bu birimlerdeki sayıları ise şu şekildedir: ilahiyat (1.565), bilgisayar programcılığı (1404), işletme yönetimi (1.263), dış ticaret (1.222), tıbbi laboratuvar teknikleri (994), ilk ve acil yardım (958), muhasebe ve vergi uygulamaları (910), çocuk gelişimi (888), turizm ve otel işletmeciliği (867) bankacılık ve sigortacılık (665) (YÖK, 2022). En çok tercih edilen ilk on birimdeki öğrenci sayısı, ön lisans programlarındaki uluslararası öğrencilerin %38'ini oluşturmaktadır (YÖK, 2022).

Lisans programlarına kayıtlı uluslararası öğrenciler toplam 505 farklı birimde öğrenim görmektedir. En çok öğrenim gördükleri ilk on birim ve bu birimlerdeki sayıları ise şu şekildedir: işletme (11.498), tıp (9.159), bilgisayar mühendisliği (6.718), inşaat mühendisliği (5.971), iktisat (5.002), uluslararası ilişkiler (4.952), mimarlık (4.673), elektrik-elektronik mühendisliği (4.253), makine mühendisliği (4.159), ilahiyat (3.931). En çok tercih edilen ilk on birimdeki öğrenci sayısı, lisans programlarındaki uluslararası öğrencilerin %38'ini oluşturmaktadır (YÖK, 2022).

Yüksek lisans programlarına kayıtlı uluslararası öğrenciler toplam 1.145 farklı birimde öğrenim görmektedir. En çok öğrenim gördükleri ilk on birim ve bu birimlerdeki sayıları ise şu şekildedir: işletme (2.241), işletme yönetimi (791), temel islam bilimleri (1.463), inşaat mühendisliği (1.036), işletme yönetimi (844) uluslararası ilişkiler (725), bilgisayar mühendisliği (633), biyoloji (618), iktisat (488), elektrik-elektronik mühendisliği (605), elektrik ve bilgisayar mühendisliği (566) (YÖK, 2022). En çok tercih edilen ilk on birimdeki öğrenci sayısı, yüksek lisans programlarındaki uluslararası öğrencilerin %33'ünü oluşturmaktadır (YÖK, 2022).

Doktora programlarına kayıtlı uluslararası öğrenciler toplam 684 farklı birimde öğrenim görmektedir. En çok öğrenim gördükleri ilk on birim ve bu birimlerdeki sayıları ise şu şekildedir: işletme (558), temel islam bilimleri (532), bilgisayar mühendisliği (317), uluslararası ilişkiler (266), inşaat mühendisliği (259), elektrik-elektronik mühendisliği (242), iktisat (239), makine mühendisliği (211), biyoloji (195), kimya (186) (YÖK, 2022). En çok tercih edilen ilk on birimdeki öğrenci sayısı, doktora programlarındaki uluslararası öğrencilerin %31'ini oluşturmaktadır (YÖK, 2022).

Ülke, öğretim programı ve öğretim birimi açısından çok geniş bir yelpazeye yayılan uluslararası öğrencilere, Türk vatandaşı öğrencilerle aynı fiziksel ortamda aynı dil, materyal ve öğretim programı kullanılarak mesleki eğitim verilmektedir. Uluslararası öğrencilerin bu eğitim sürecini başarılı bir şekilde sürdürebilmeleri için öncelikle eğitim dilini öğrenmeleri daha sonra da mesleki dil yeterliliklerini geliştirmeleri gerekmektedir. Çünkü yükseköğretimdeki dersleri anlamak belirli düzeyde terim ve üslup yeterliliği gerektirmektedir. Türk öğrenciler ortaöğretim sürecinde almış oldukları; biyoloji, kimya, fizik, matematik, dil ve anlatım, edebiyat, sosyoloji, tarih gibi dersler aracılığıyla belirli bir düzeyde terim ve üslup bilgisi yeterliliği kazanmaktadır. Ayrıca Türk öğrenciler, kamusal yönü ağır olan ve toplumsal yaşamla iç içe olan bazı mesleklere ait terimlere de bireysel yaşantı, kamusal duyuru, haber programı, gazete yazısı, mesleki film ve dizi gibi birçok yolla karşılaşır ve anlamlarını öğrenir. Örneğin; *pandemi*, *virüs*, *karantina*, *aşı*, *iğne*, *pansuman*, *ameliyat*, *cerrah*, *damar*, *serum*, *bakteri*, *pansuman*, *para*, *dekont*, *makbuz*, *çek*, *faiz*, *havale*, *hisse*, *fatura*, *borsa*, *kredi*, *tiraj*, *baskı*, *asayiş*, *kolluk*, *devriye*, *tutuklama*, *suç*, *yasa*, *yasa dışı*, *gözaltı*, *ekran kartı*, *işlemci*, *depresyon*, *fay hattı* gibi birçok terim gündelik dilde de kullanılmaktadır. Bu durum, yükseköğretimde toplumsal yönü güçlü olan

bölümlerde (tıp, hemşirelik, finans, öğretmenlik vd.) eğitim görecek Türk öğrencilere önemli avantaj sağlar.

Türk öğrenciler, uzun süreli kamusal yaşam ve ortaöğretim tecrübesi sayesinde belirli düzeyde mesleki dil yeterliliği kazanabilmektedirler. Ancak uluslararası öğrenciler bu imkânlardan yoksun oldukları için yükseköğretim derslerini anlamak için gerekli olan asgari mesleki dil yeterliliğine sahip olamamaktadırlar. Bu eksiklik uluslararası öğrencilerin karşısına ciddi bir problem olarak çıkmaktadır. Uluslararası öğrencilerle ilgili yapılan birçok araştırma bu problemi somut bir şekilde ortaya koymaktadır: Yardımcıoğlu, Beşel ve Savaşan (2017), Sönmez (2021), Tuzcu, Bademli, Kırca ve Günbayı (2020), Zonp Özaslan vd. (2019), Yılmaz, Yıldırım ve Özkan (2022), Taylan (2019), Topal ve Tauscher (2020), Özkan ve Güvendir (2015) Yontar (2019), Şeker ve Akman (2016), Alagöz ve Geçkil (2017) vd.

Türkiye’de uluslararası öğrencilerin mesleki dil ve iletişim problemlerine yönelik; Yabancılar İçin Türkçe Askeri Metinler (Koç, 1980), Türkçe Öğreniyoruz-Sosyal Bilimlerden Örnekler ve Türkçe Öğreniyoruz-Fen Bilimlerden Örnekler (Hengirmen (1995), Yabancılar için İktisadi İdari Bilimler Türkçesi (Şen, 2015), Yabancı Dil Olarak Akademik Türkçe: Sosyal Bilimlerde Akademik ve Teknik Söz Varlığı (Tüfekçioğlu, 2018a), Akademik Türkçe (Karatay, 2019) gibi bireysel çalışmaların yanı sıra özellikle 2017 yılından sonra kurumsal çalışmalar hız kazanmıştır.

2017 yılında Yurtdışı Türkler ve Akraba Topluluklar Başkanlığı (YTB) tarafından koordine edilen “Türkiye Bursları” kapsamında Türkiye’deki üniversitelerde eğitim alan uluslararası öğrenciler için “Akademik Türkçe” programları hayata geçirilmiştir. Bu program kapsamında 2017-2018 yılı itibarıyla 15 farklı ildeki TÖMER’de öğrenim gören burslu öğrenciler için toplamda 140 saatlik akademik Türkçe dersi verilmeye başlanmıştır (YTB, 2018). YTB tarafından başlatılan bu program öğrencilerin akademik başarılarının artırılması açısından son derece önemli bir gelişmedir. Ancak söz konusu bu program bütün uluslararası öğrenciler için zorunlu olmayıp sadece Türkiye Bursları kapsamında öğrenim görenler için zorunludur. Türkiye’ye 2020-2021 yılı itibarıyla 224.048 uluslararası öğrenci öğrenim görmekte olup bu öğrencilerden sadece 14.681’i Türkiye Bursları kapsamında eğitim almaktadır (YTB, 2020). Bu açıdan bakıldığında Akademik Türkçe derslerinin uluslararası öğrencilerin sadece %7’si için zorunlu olduğu görülmektedir. Diğer uluslararası öğrencilere yönelik akademik Türkçe öğretimi ise Türkçe

Öğretim Merkezlerinde (TÖMER) genellikle, isteğe bağlı ve ücretli bir şekilde yapılmaktadır (Yıldız Üniversitesi, 2022; Beykent Üniversitesi, 2022; Süleyman Demirel Üniversitesi, 2022 vd.). TÖMER’lerin yanı sıra yükseköğretime bağlı bazı öğretim programlarında da uluslararası öğrenciler için Akademik Türkçe dersleri verilmektedir. Ancak verilen bu dersler arasında hem statü hem kredi hem de dönem açısından büyük farklılıklar bulunmaktadır. Örneğin, Kırklareli Üniversitesi iktisadi ve idari bilimler fakültesinde 1. sınıftaki bütün uluslararası öğrencilerin Akademik Türkçe dersini almaları zorunlu olup ara sınıf ve son sınıf öğrencileri için ise bu dersi almaları isteğe bağlıdır (Kırklareli Üniversitesi, 2022). Pamukkale Üniversitesi inşaat mühendisliği bölümünde ise bu ders 8. yarıyılta öğrencilere seçmeli olarak verilmektedir (Pamukkale Üniversitesi, 2022).

Yukarıdaki bilgiler ışığında Türkiye’de uluslararası öğrencilerin sayısı ve öğrenim gördükleri programların türü her yıl artmasına rağmen akademik başarılarında önemli bir etkisi olan mesleki dil öğretim çalışmalarının istenilen seviyede olduğunu söylemek güçtür.

2.5.1.3. Çevirmenlik (Mütercim-Tercümanlık) Bölümlerinde Mesleki Dil Öğretimi

Yükseköğretimde kendileri için mesleki dil öğretim çalışmalarının yapıldığı bir diğer hedef kitle çevirmenlik bölümü öğrencileridir. Çevirmenler, bir konuşmayı ve metni bir dilden başka bir dile çeviren kimselerdir (Türk Dil Kurumu, 2011, s. 526). Günümüzde iletişim araçlarının gelişmesine ve çevirisi yapılacak konuların çeşitlenmesine bağlı olarak çevirmenlik, kendi içerisinde birçok alt alana ayrılmıştır. Bu alt alanlardan biri de özel alan çevirmenliğidir.

Özel Alan Çevirmeni, “Özel alan gruplarından en az birinden ve tek dil yönünde veya iki dil yönünde çeviri yeterliliğine sahip kişilerdir.” (İstanbul Üniversitesi, 2018, s. 6). Özel alan çevirmenliğinin uğraş alanına giren mesleki konuların sayısı oldukça çeşitli olup bir çevirmenin bütün mesleklere ait dil öğelerini öğrenmesi güçtür. Bu yüzden özel alan çevirmenliği kendi içerisinde alt branşlara ayrılmıştır. Meslekli Yeterlilik Kurumu tarafından geliştirilen Özel Alan Çevirmeni Ulusal Yeterlilik Belgesi’nde özel alan çevirmenliği altı branşa ayrılmıştır: a.fen bilimleri, matematik, mühendislik, ziraat ürünleri, orman ürünleri, su ürünleri b.filoloji, dil, kültür, felsefe, eğitim, tarih, psikoloji, ilahiyat c.hukuk, idari bilimler, uluslararası ilişkiler d.sosyal bilimler, insan bilimleri, iktisat,

işletme e. tasarım, mimarlık, planlama, güzel sanatlar f.sağlık, spor (İstanbul Üniversitesi, 2018). Söz konusu bu altı branşa ait metin ve konuşmaları çevirmek belirli düzeyde meslek dil yeterliliği gerektirmektedir. Yükseköğretime bağlı birçok mütercim-tercümanlık bölümünde bu yeterliliği kazandırmaya yönelik dersler verilmektedir. Örneğin, 2022 yılı üniversite yerleştirme taban puanı en yüksek ilk 10 mütercim-tercümanlık bölümümde özel alan çevirisine yönelik verilen dersler şu şekildedir: Hacettepe Üniversitesi (2022): *Zorunlu Dersler*: Tıp Çevirisi, Hukuk Çevirisi-1-2, AB Metinleri Çevirisi 1-2, *Seçmeli Dersler*: Spor Çevirmenliği, Çevirmenler İçin Bilim ve Teknik, Çevirmenler İçin Hukuk, Sağlık Çevirmenliği, Tekstil ve Kozmetik Metinleri Çevirisi, Çevirmenler İçin Tıp, Mahkeme Çevirmenliği, Çevirmenler İçin Ekonomi, Ekonomi Çevirisi, İzmir Ekonomi Üniversitesi (İngilizce) (2022): *Zorunlu Dersler*: Sosyal Bilimler Metinleri Çevirisi, Medya ve İletişim Metinleri Çevirisi, Ekonomi Metinleri Çevirisi, Hukuk Metinleri Çevirisi, Siyaset Bilimi Metinleri Çevirisi. *Seçmeli Dersler*: Ticaret ve Finans Metinleri Çevirisi, Tıp Metinleri Çevirisi, Özel Alan Çevirisi, İşletme ve Lojistik Metinleri Çevirisi, Avrupa Birliği Metinleri ve Anlaşmaları Çevirisi. İstanbul Üniversitesi (İngilizce) (2022) : *Zorunlu Ders*: Uzmanlık Bilgisi I-II-III A Alanı (İktisat) Uzmanlık Bilgisi I-II-III B Alanı (Hukuk). Marmara Üniversitesi (İngilizce) (2002): *Zorunlu Dersler*: Çeviride Özel Konular: İşletme, İspanyolcada Özel Konular I-II, Çeviride Özel Konular: Ticari Metinler III, Mesleki Çeviriler, Medikal Çeviri I-II. *Seçmeli Dersler*: İş Yazışmaları. Yaşar Üniversitesi (İngilizce) (2022): *Seçmeli Ders*: İleri Tıp Çevirisi, Medya Çevirisi ve Haber Düzenleme, Ekonomi Metinleri Çevirisi, Uluslararası Kuruluşlarda Çeviri, Diplomasi Dili ve Çeviri, Hukuk Metinleri Çevirisi, Tıp Çevirisi. Başkent Üniversitesi (İngilizce) (2022). *Zorunlu Ders*: Sosyal Bilimler Metinleri Çevirisi, Tıbbi Metin Tercümeleri, Ekonomi ve Ticaret Metinleri Tercümeleri, Hukuki Metin Çevirisi. *Seçmeli Dersler*: Avrupa Birliği Metinleri Tercümesi. Ege Üniversitesi (İngilizce) (2022): *Zorunlu Dersler*: Tercüme Özel Konular 1-2. *Seçmeli Dersler*: Tercüme Özel Konular 4, Politik Metinlerin Çevirisi, Hukuk Metinlerinin Çevirisi, Ticari Metinlerin Çevirisi, Tıp Metinlerinin Çevirisi. Çankaya Üniversitesi (2022): *Zorunlu Dersler*: Bilim ve Teknoloji Metinleri Çevirisi, Avrupa Metinleri Çevirisi, Hukuk Metinleri Çevirisi, Ekonomi ve Yöntem Bilimleri Çevirisi, Tıp Metinleri Çevirisi, Uluslararası İlişkiler ve Diplomasi Çevirisi, Sosyal Bilimler Metinleri Çevirisi. Dokuz Eylül Üniversitesi İngilizce) (2022): *Zorunlu Dersler*: Turizm Metinleri Çevirisi, Sosyal Bilimler Çevirisi, Temel Ekonomi, Ekonomi Metinleri Çevirisi. *Seçmeli Dersler*: İşletme Metinleri Çevirisi, Tıp Metinleri Çevirisi, Temel Hukuk, Temel Hukuk,

Avrupa Birliğinde Sözlü Çeviri, Spor Çevirmenliği, Hukuk Metinleri Çevirisi, Mahkeme Çevirmenliği. İstanbul 29 Mayıs Üniversitesi (İngilizce) Zorunlu Ders: Tıp ve Hukuk Alanında Toplum Çevirmenliği. Seçmeli Ders: AB Metinleri Çevirisi, Hukuk Metinleri Çevirisi, Teknik Çeviri.

Yukarıdaki dersler incelendiğinde çevirmenlik bölümlerinde; hukuk, ekonomi, siyaset ve sağlık gibi alanlara ağırlık verildiği görülmektedir. Bu ortak yönün dışında başta mesleki dil derslerinin alanları, statüleri ve sayıları olmak üzere üniversiteler arasında önemli farklılıklar olduğu görülmektedir. Bu durum, çevirmenlik bölümlerinden mezun olan öğrencilerin mesleki dil yeterliliklerini birbirinden farklılaştırmaktadır.

2.5.1.4. Dil Öğretmenliği Bölümlerinde Mesleki Dil Öğretimi

Yükseköğretimde kendileri için mesleki dil öğretim çalışmalarının yapıldığı bir diğer hedef kitle, dil öğretmenliği bölümü öğrencileridir. Bu bölümlerde yapılan mesleki dil çalışmaları, nitelikli mesleki dil öğretmenleri yetiştirmeyi amaçlamaktadır.

Öğretmen yetiştirme lisans programlarının içerikleri incelendiğinde sadece Arapça Öğretmenliği ve Fransızca Öğretmenliği programlarında mesleki dil derslerinin yer aldığı görülmektedir (YÖK, 2018). Arapça Öğretmenliğinin 8. yarıyılında verilen Mesleki Arapça dersi, (2 Kredi) fıkıh, tefsir, hadis ve siyer gibi İslami ilimlerin terminoloji ve üslup özelliklerini öğretmeyi hedeflemektedir. Fransızca öğretmenliğinin 8. yarıyılında verilen Mesleki Fransızca (2 Kredi) dersi, “özel alana yönelik Fransızca öğrenmenin önemi; farklı sosyo-ekonomik bağlamlarda, meslek ve iş alanlarında gerekli olan Fransızca bilgisini” öğretmeyi hedeflemektedir (YÖK, 2018, s. 13) . Ancak tek bir dönemde bütün mesleklere ve iş alanlarına yönelik dil ve iletişim bilgisinin öğrencilere aktarılması mümkün değildir. Bu yüzden bazı üniversitelerin Fransızca öğretmenliği bölümlerinde verilen Mesleki Fransızca dersinin sadece belirli bir mesleğe/alana yönelik olduğu görülmektedir. Örneğin, Anadolu Üniversitesi (2020) ve Çukurova Üniversitesinde (2020) verilen Mesleki Fransızca dersi sadece turizm ve iş sektörüne yöneliktir.

Arapça ve Fransızca öğretmenliklerinin yanı sıra bazı Almanca öğretmenliği bölümlerinde de mesleki dil öğretimine yönelik seçmeli dersler yer almaktadır. Örneğin, Anadolu Üniversitesi (2019) ve Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi (2019).

Yukarıdaki dersler incelendiğinde dil öğretmenliği bölümlerinde mesleki dil öğretiminin istenilen seviyede olmadığını söylemek mümkündür. Bu durum, nitelikli mesleki dil öğretmenlerinin yetiştirilmesini engellemektedir.

2.5.2. Ortaöğretimde Mesleki Dil Öğretimi

Ortaöğretim; ilköğretime dayalı, en az dört yıllık zorunlu, örgün veya yaygın öğrenim veren genel, mesleki ve teknik öğretim kurumlarının tümünü kapsar (Millî Eğitim Bakanlığı, 2020a). Ortaöğretim kurumları; genel ortaöğretim, mesleki ve teknik ortaöğretim ve din öğretimi olmak üzere üç grupta toplanmaktadır (Millî Eğitim Bakanlığı, 2020a). Söz konusu bu üç kurumun kuruluş amacı, misyonu ve vermiş oldukları eğitimin içeriği birbirinden farklıdır. Bu farklılık, diğer derslerin olduğu gibi mesleki dil derslerinin de varlığını, yoğunluğunu ve içeriğini etkilemektedir. Bu sebeple ortaöğretimde mesleki dil öğretimi, her üç kurum için ayrı ayrı ele alınacaktır.

2.5.2.1. Genel Ortaöğretim Kurumlarında Mesleki Dil Öğretimi

Genel ortaöğretim, ilköğretime dayalı en az dört yıllık zorunlu eğitimle öğrencilere genel kültür kazandırmanın yanı sıra, ilgi, istek ve yetenekleri doğrultusunda yükseköğretime veya geleceğe hazırlayan eğitim öğretim sürecidir (Millî Eğitim Bakanlığı, 2020a). Genel ortaöğretime bağlı kurumlar; anadolu lisesi, fen lisesi, sosyal bilimler lisesi, güzel sanatlar lisesi, spor lisesi, müzik ve sahne sanatları lisesi, çok programlı anadolu lisesi (genel ortaöğretim programı) ve açıköğretim lisesi olup bu kurumlara bağlı 6.925 okulda 3.412.564 öğrenci öğrenim görmektedir (Millî Eğitim Bakanlığı, 2020a). Bu kurumlardan anadolu lisesi, fen lisesi, sosyal bilimler lisesi, çok programlı anadolu lisesi (genel ortaöğretim programı) ve açıköğretim lisesinde belirli bir mesleğe yönelik bilgi ve beceri edindirme amaçlanmamakta ve böyle bir eğitim verilmemektedir. Bu sebeple ilgili kurumlarda mesleki dil öğretimi için bir gereklilikten ve hedef kitlenin varlığından söz etmek mümkün değildir. Belirli bir mesleği ön plana çıkarmayan bu kurumlarda verilen yabancı dil ve ana dil dersleri de öğrencileri mesleki alana değil, kişisel, kamusal ve eğitim alanlarında kuracakları iletişime hazırlamaktadır. Bu yönüyle ilgili kurumların, misyonlarına ve kuruluş amaçlarına uygun bir dil öğretimi yaptığını söylemek mümkündür.

Diğer genel ortaöğretim kurumları¹ olan spor lisesi ve güzel sanatlar lisesi belirli bir mesleğin ve sanat dalının ön plana çıktığı kurumlardır. Spor liseleri, öğrencilere beden eğitimi ve spor alanında temel bilgi ve beceriler kazandırmayı, beden eğitimi ve spor alanında nitelikli insan yetiştirilmesine kaynaklık etmeyi amaçlayan ortaöğretim kurumlarıdır (Millî Eğitim Bakanlığı, 2020a). Türkiye’deki 85 farklı spor lisesinde toplam 18.879 öğrenci öğrenim görmektedir (Millî Eğitim Bakanlığı, 2020a). Burada öğrenim gören öğrenciler *basketbol, voleybol, futbol ve hentbol, halter, yüzme, güreş, kayak, tenis, masa tenisi, badminton, oryantiring, eskrim, boks, bisiklet, okçuluk, judo, karate ve taekwondo* sporlarının yanı sıra; *temel spor eğitimi, spor anatomisi ve fizyolojisi, beden eğitimi ve spor tarihi, antrenman bilgisi, sporcu sağlığı, spor yönetimi ve organizasyonu, spor psikolojisi ve sosyolojisi, spor ve beslenme, eğitsel oyunlar, atletizm, artistik jimnastik, ritim eğitimi ve halk dansları* derslerini de almaktadırlar (Millî Eğitim Bakanlığı, 2020a). Spor liseleri öğrencilerini sadece yükseköğretime hazırlamazlar, bu liselerden mezun olan öğrenciler kamu ve özel sektörde kendi alanlarıyla ilgili işlerde istihdam edilebilmektedirler. Örneğin, Millî Eğitim Bakanlığı ile Gençlik ve Spor Bakanlığı arasında yapılan iş birliği kapsamında spor liseleri öğretim programları revize edilerek, mezunların spor tesisleri yöneticisi, kulüp yöneticisi gibi unvanlarda istihdamı ve spor lisesi mezunlarına birinci kademe antrenörlük (yardımcı antrenör) belgesinin verilmesi sağlanmıştır (Gençlik ve Spor Bakanlığı, 2019). Bu sebeple mesleki dil becerisi, spor lisesindeki öğrencilerin yurt içinde ve yurt dışında alanlarıyla ilgili daha verimli staj yapmaları, eğitim almaları, çalışmaları ve mesleki öz yeterliliklerini yükseltmesi için bir gerekliliktir. Ancak spor liselerinde öğrencileri yabancı dilde kuracakları mesleki iletişime hazırlayan bağımsız bir ders, materyal veya yöntem tespit edilmemiştir. Bu liselerde ana dile yönelik mesleki dil becerileri de bağımsız bir ders ve materyalle değil, alan dersleriyle birlikte öğrencilere aktarılmaktadır. Örneğin, *ribaunt* teriminin anlamı, *ribaunt* ile ilgili teknik konuların öğretildiği metinlerde verilmektedir. Metin içerisinde terim öğretim yönteminin yanı sıra kitap sonuna konulan sözlük bölümüyle de öğrencilerin mesleki söz

¹Müzik ve Sahne Sanatları Lisesi ve Çok Programlı Anadolu Lisesi genel ortaöğretime bağlı faaliyet gösteren diğer kurumlardır. Müzik ve Sahne Sanatları Lisesi özel yetenek ve kabiliyetleri belirlenen öğrencileri yetiştirmek için yükseköğretim kurumları bünyesinde açılan okullardır. Bu okulların ders içerikleri, ders materyali ve öğretim programı yükseköğretim kurumları tarafından hazırlandığı için, araştırmada müzik ve sahne sanatları liseleri ele alınmamıştır. Çok Programlı Anadolu Liseleri, küçük yerleşim birimlerinin ortaöğretim düzeyindeki eğitim ihtiyacı, öğrenci potansiyeli, eğitim maliyeti, eğitim ekonomisi, beceri eğitimine uygun iş yerleri ile fiziki kapasite durumları dikkate alınarak açılan bünyesinde Anadolu, Anadolu imam hatip ile teknik ve mesleki liseyi barındıran liselerdir. Bu açıdan çok programlı Anadolu liseleri eğitim içeriği açısından değil, kuruluş yönüyle diğer kurumlardan ayrılmaktadır. Bu sebeple çok programlı Anadolu liseleri de mesleki dil öğretimi açısından ayrı bir başlık altında ele alınmamıştır.

varlığı geliştirilmeye çalışılmaktadır. Söz varlığı dışında, spor kültürü ve değerlerine ait beceriler spor psikolojisi ve sosyolojisi dersinin içerisinde öğrencilere aktarılmaktadır.

Spor liselerinde öğrenciler, ana dilde mesleki iletişim becerilerini alan eğitimi çerçevesinde öğrenmekte ve geliştirmektedir. Ancak öğrencileri, yabancı dilde kuracakları mesleki iletişime hazırlayan bir yöntem, ders veya materyal tespit edilememiştir. Millî Eğitim Bakanlığı Spor Liseleri Yönetmeliği'ne göre bu kurumların amacı arasında “alanı ile ilgili dünyadaki gelişmeleri dikkate alarak Türk sporunu geliştirecek ve temsil edebilecek gençler olarak yetiştirmelerini sağlamak” yer almaktadır (Resmî Gazete, 2009). Ancak bu amacı gerçekleştirmeye yönelik bir dil dersi veya çalışma tespit edilememiştir. Söz konusu bu amacın gerçekleşebilmesi öğrencilerin yabancı dillere yönelik mesleki dil becerisi kazanmasıyla mümkün olabilir.

Bir diğer genel ortaöğretim kurumu olan güzel sanatlar liseleri, öğrencilere güzel sanatlarla ilgili temel bilgi ve beceriler kazandırmayı ve güzel sanatlar alanında nitelikli insan yetiştirilmesine kaynaklık etmeyi amaçlayan kurumlardır (Millî Eğitim Bakanlığı, 2020a). Türkiye'deki 91 güzel sanatlar lisesinde toplam 16.351 öğrenci öğrenim görmektedir (Millî Eğitim Bakanlığı, 2020a). Bu öğrenciler müzik, Türk halk müziği, Türk sanat müziği, görsel sanatlar, alanlarında ve bu alanlara bağlı derslerin eğitimini almaktadır. Mesleki dil becerisi, öğrencilerin bu alanlara ait metinleri, diyalogları daha iyi anlamalarını ve bu alanlarla ilgili konularda daha etkili iletişim kurmalarını sağlar. Ancak güzel sanat liselerinde öğrencileri hem ana dilde hem de yabancı dilde kuracakları mesleki iletişime hazırlayan bağımsız bir ders veya çalışma tespit edilememiştir. Güzel sanatlar liselerinde, spor liselerinde olduğu gibi ana dile yönelik mesleki dil becerileri de ayrı bir ders hâlinde değil, alan dersleriyle birlikte öğrencilere aktarılmaktadır. Bu yöntem, güzel sanatlar lisesinde dil dışı göstergelerin ve meslek kültürünün öğretiminde de aktif olarak kullanılmaktadır.

Güzel sanatlar lisesinde, ana dile yönelik mesleki iletişim becerilerini alan eğitimi çerçevesinde öğrenmekte ve geliştirmektedir. Ancak öğrencileri, yabancı dilde kuracakları mesleki iletişime hazırlayan bir yöntem, ders veya materyal bulunmamaktadır. Ancak bu kurumların amaçlarından biri olan millî ve milletlerarası sanatsal ve sportif faaliyetleri takip ederek bilgi ve kültürlerini geliştirmelerini sağlamak (Resmî Gazete, 2009) mesleki yabancı dil öğretimiyle mümkündür.

2.5.2.2. Mesleki ve Teknik Ortaöğretim Kurumlarında Mesleki Dil Öğretimi

Mesleki ve teknik ortaöğretim, ilköğretime dayalı en az dört yıllık zorunlu eğitimle öğrencilere genel kültür kazandırmanın yanı sıra, ilgi, istek ve yetenekleri doğrultusunda hem yükseköğretime hem de mesleğe veya geleceğe ve iş alanlarına hazırlayan eğitim öğretim sürecidir (Millî Eğitim Bakanlığı, 2020a). Mesleki ve teknik anadolu lisesi, mesleki açıköğretim lisesi, mesleki eğitim merkezi, mesleki ve teknik ortaöğretime bağlı kurumlardır.² 2.816 farklı kurumda 1.397.061 öğrenciye (Millî Eğitim Bakanlığı, 2020a) eğitim veren bu okullarda mesleki dil öğretimi mesleğin icrası açısından büyük bir öneme sahiptir. Çünkü bu kurumların temel fonksiyonu, öğrencilere belirli bir mesleğe yönelik bilgi ve beceri kazandırmaktır. Mezuniyet sonrasında bu bilgi ve becerilerin geliştirilmesi ve etkin kullanılmasında ise mesleki dil becerisi etkin bir role sahiptir. Bu sebeple mesleki ve teknik ortaöğretim kurumlarında hem anadile hem de yabancı dile yönelik mesleki dil öğretim çalışmaları yapılmaktadır.

a. Mesleki ve teknik anadolu liselerinde mesleki dil öğretimi

Mesleki ve teknik anadolu liselerine bağlı 2.486 okulda 1.125.448 öğrenci eğitim almaktadır. 47 alan ve 105 dala yönelik mesleki eğitim verilen³ (Millî Eğitim Bakanlığı, 2020a). Bu kurumlarda hem ana dile hem de yabancı dillere yönelik mesleki dil öğretim çalışmaları yapılmaktadır. Ana dile yönelik mesleki dil öğretiminde iki farklı yöntem kullanılmaktadır. Birinci yöntem, planlı mesleki dil öğretimi olup bu yöntemin kullanımı oldukça sınırlıdır. *Adalet* alanında verilen “hukuk dili ve terminolojisi” dersi, *biyomedikal cihaz teknolojileri* alanında verilen “mesleki fizyoloji ve terminoloji” dersi, *sağlık hizmetleri* alanında verilen “sağlık hizmetlerinde iletişim” dersi (Millî Eğitim Bakanlığı, 2020b) bu yönteme örnek olarak gösterilebilir. İkinci yöntem ise alan eğitimiyle birlikte

²Araştırma Geliştirme Eğitim ve Uygulama Merkezi, Özel Eğitim Meslek Lisesi (İşitme Engelliler), Özel Eğitim Meslek Lisesi (Bedensel Engelliler), Özel Eğitim Meslek Okulu (Görme Engelliler-III. Kademe), Özel Eğitim Uygulama Okulu (III. Kademe), Özel Eğitim Meslek Okulu (Zihinsel Engelliler-III. Kademe) mesleki ve teknik ortaöğretime bağlı faaliyet gösteren diğer kurumlardır. Bu kurumlar özel durumlara ve koşullara sahip öğrencilere mesleki ve teknik eğitim vermeyi amaçlamaktadır. Öğrencilerin özel durum ve koşullarından dolayı bu kurumlarda “özel” bir mesleki ve teknik eğitim verilmemektedir. Bu sebeple ilgili kurumlar mesleki dil öğretimi açısından ele alınmamıştır.

³ 2020 yılından önce mesleki ve teknik anadolu liselerinde 54 alan ve bunlara bağlı 200 dala yönelik eğitim verilmekteydi. 2020 yılından sonra bazı alanların/dalların birleştirilmesi ve bazılarının kapatılması sonucu bu sayı 47 alana ve 105 dala düşmüştür. 2020 yılında kapatılan ve birleştirilen alanlarda/dallarda eğitim gören mevcut öğrenciler ise bu uygulamadan etkilenmemektedir. Bu sebeple kapatılan ve birleştirilen alan/dallardaki mevcut mesleki yabancı dil çalışmaları da incelenmiştir.

yapılan yarı planlı mesleki dil öğretimidir. Bu yöntem çerçevesinde öğrencilere mesleki dil yeterliliği “alan eğitimi” kapsamında kazandırılmaktadır

Mesleki ve teknik anadolu liselerinde yabancı dillere yönelik planlı mesleki dil öğretimi çalışmaları ana dile yönelik yapılanlara oranla daha fazladır. Bu çalışmalar “mesleki yabancı dil dersi” kapsamında yapılmaktadır. Bu dersin verildiği alanlar ve bu alanlarda öğrenim gören öğrencilere ilişkin veriler şu şekildedir:

Tablo 4

Mesleki ve Teknik Anadolu Liselerindeki Mesleki Yabancı Dil Dersine Ait Veriler

Alan Adı	Eğitimi Verilen Kurum Sayısı	Öğrenci Sayısı	Dersin Adı	Sınıf Düzeyleri		
				10	11	12
Aile ve Tüketici Hizmetleri	54	4.230	Mesleki Yabancı Dil		2	2
Ayakkabı ve Saraciye Teknolojisi	- ⁴	-	Mesleki Yabancı Dil			
Bilişim Teknolojileri	1.417	166.447	Mesleki Yabancı Dil		2	2
Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı	298	34.632	Mesleki Yabancı Dil		2	
Denizcilik	48	8.910	Mesleki Yabancı Dil		2	
Eğlence Hizmetleri	-	-	Mesleki Yabancı Dil	3		
Endüstriyel Otomasyon Teknolojileri	87	13.714	Mesleki Yabancı Dil		2	2
Güzellik Hizmetleri	372	62.589	Mesleki Yabancı Dil		2	2
Hasta ve Yaşlı Hizmetleri	231	18.624	Mesleki İngilizce Mesleki Almanca		3	3
Konaklama ve Seyahat Hizmetleri	192	17.501	Mesleki Yabancı Dil		2	
Kuyumculuk Teknolojisi	-	-	Mesleki Yabancı Dil		2	2
Makine ve tasarım Teknolojisi	390	71.804	Mesleki Yabancı Dil		2	2
Metal Teknolojisi	458	42.536	Mesleki Yabancı Dil		2	2
Metallürji Teknolojisi	18	957	Mesleki Yabancı Dil		2	2
Mobilya ve İç Mekan Tasarımı	403	36.494	Mesleki Yabancı Dil		2	2
Moda Tasarım Teknolojileri	362	29.075	Mesleki Yabancı Dil		2	2
Motorlu Araçlar Teknolojisi	221	54.972	Mesleki Yabancı Dil		2	2
Muhasebe ve Finansman	714	54.972	Mesleki Yabancı Dil		2	
Müzik Aletleri Yapımı	-	-	Mesleki Yabancı Dil		2	2
Pazarlama ve Perakende	188	16.723	Mesleki Yabancı Dil			3
Sivil Havacılık	-	-	Mesleki Yabancı Dil		4	4
Tasarım Teknolojileri	-	-	Mesleki Yabancı Dil		2	2
Tekstil Teknolojisi	63	7.296	Mesleki Yabancı Dil		2	2
Uçak Bakım	17	3.822	Mesleki Yabancı Dil		3	
Ulaştırma Hizmetleri	118	15.991	Mesleki Yabancı Dil		3	
Yiyecek İçecek Hizmetleri	591	83.552	Mesleki Yabancı Dil	3		

(Millî Eğitim Bakanlığı, 2021a; Millî Eğitim Bakanlığı, 2021b).

⁴ Resmî veri tespit edilememiştir.

Tablo 4'te görüldüğü üzere mesleki ve teknik anadolu liselerinde 26 farklı alana yönelik mesleki yabancı dil eğitimi verilmektedir. Ağırlıklı olarak 11 ve 12. sınıfta yer yer alan bu dersler aracılığıyla 6.242 kurumdaki yaklaşık 750.000 öğrenci mesleki yabancı dil becerilerini geliştirme fırsatına sahip olmaktadır. Ayrıca bu dersler için Millî Eğitim Bakanlığı tarafından yardımcı ders kitabı ve e-kitap şeklindeki modüler metinlerden oluşan bireysel öğrenme materyalleri hazırlanmıştır. Tamamı İngilizce mesleki iletişime yönelik olan yardımcı ders kitapları şunlardır: Eğlence hizmetleri, konaklama ve seyahat hizmetleri, yiyecek içecek hizmetleri, bilişim teknolojileri (öğrenci), bilişim teknolojileri (öğretmen), büro yönetimi (öğrenci), büro yönetimi (öğretmen), muhasebe finansman (öğrenci), muhasebe finansman (öğretmen), pazarlama ve perakende (öğrenci) ve pazarlama ve perakende (öğretmen) (Millî Eğitim Bakanlığı, 2021c). Yardımcı ders kitapları tek bir yabancı dil ve yedi farklı alanla sınırlı olmasına rağmen bireysel öğrenme materyallerinde daha fazla alana ve dile yönelik çalışma yapılmaktadır. Mesleki yabancı dil için hazırlanan ve hazırlanmakta olan bireysel öğrenme materyalleri şu şekildedir:

Tablo 5

Mesleki Yabancı Dil İçin Hazırlanan ve Hazırlanmakta Olan Bireysel Öğrenme Materyalleri

Materyalin Adı ve Alanı/Dalı	Materyalin Dili	Materyalin Durumu
Bar Dalı Mesleki Yabancı Dil	İngilizce	Hazırlanıyor
Bar Dalı Mesleki Yabancı Dil	Almanca	Hazırlanıyor
Bar Dalı Mesleki Yabancı Dil	Çince	Hazırlanıyor
Bar Dalı Mesleki Yabancı Dil	Rusça	Hazırlanıyor
Hosteslik Dalı Mesleki Yabancı Dil 1	İngilizce	Hazır
Hosteslik Dalı Mesleki Yabancı Dil 2	İngilizce	Hazır
Mesleki Yabancı Dil (Bilgisayarlı Muhasebe) 1	İngilizce	Hazırlanıyor
Mesleki Yabancı Dil (Borsa ve Finansman) 1	İngilizce	Hazır
Mesleki Yabancı Dil (Borsa ve Finansman) 2	İngilizce	Hazır
Mesleki Yabancı Dil (Dış Ticaret) 1	İngilizce	Hazır
Mesleki Yabancı Dil (Dış Ticaret) 2	İngilizce	Hazır
Mesleki Yabancı Dil 1 (Giyim)	İngilizce	Hazır
Mesleki Yabancı Dil 1 (Tekstil)	İngilizce	Hazır
Mesleki Yabancı Dil 1 Kuaförlük	İngilizce	Hazır
Mesleki Yabancı Dil 2 (Giyim)	İngilizce	Hazır
Mesleki Yabancı Dil 2 (Tekstil)	İngilizce	Hazır
Mesleki Yabancı Dil 2 Makyaj	İngilizce	Hazır
Mesleki Yabancı Dil 3 El Ayak Bakımı	İngilizce	Hazır
Mesleki Yabancı Dil 4 Cilt Bakımı	İngilizce	Hazır

Mesleki Yabancı Dil 5 Vücut Bakımı ve Masaj	İngilizce	Hazır
Mesleki Yabancı Dil 1 (Ayakkabı)	İngilizce	Hazır
Mesleki Yabancı Dil 1 (Ayakkabı)	İtalyanca	Hazır
Mesleki Yabancı Dil 1 (Denizcilik)	İngilizce	Hazır
Mesleki Yabancı Dil -1 (Eğlence Hizmetleri)	İngilizce	Hazır
Mesleki Yabancı Dil -1 (Aile ve Tüketici Hizmetleri)	İngilizce	Hazır
Mesleki Yabancı Dil 1 (Konaklama)	Almanca	Hazır
Mesleki Yabancı Dil 1 (Konaklama)	İngilizce	Hazır
Mesleki Yabancı Dil 1 (Konaklama)	Rusça	Hazır
Mesleki Yabancı Dil 1 (Kuyumculuk)	İngilizce	Hazır
Mesleki Yabancı Dil 1 (Saraciye)	İngilizce	Hazır
Mesleki Yabancı Dil 1 (Seyahat)	Almanca	Hazır
Mesleki Yabancı Dil 1 (Seyahat)	Rusça	Hazır
Mesleki Yabancı Dil 1 (Seyahat)	İngilizce	Hazır
Mesleki Yabancı Dil 2 (Kuyumculuk)	İngilizce	Hazır
Mesleki Yabancı Dil -2 (Animatörlük)ww	İngilizce	Hazır
Mesleki Yabancı Dil 2 (Ayakkabı)	İngilizce	Hazır
Mesleki Yabancı Dil 2 (Ayakkabı)	İtalyanca	Yazılacak
Mesleki Yabancı Dil -2 (Çevre Hizmetleri)	İngilizce	Hazırlanıyor
Mesleki Yabancı Dil -2 (Ev ve Kurum Hizmetleri)	İngilizce	Hazırlanıyor
Mesleki Yabancı Dil -2 (Sosyal Destek Hizmetleri)	İngilizce	Hazır
Mesleki Yabancı Dil -2 (Tüketici Hizmetleri)	İngilizce	Hazır
Mesleki Yabancı Dil 2 (Konaklama)	Rusça	Hazır
Mesleki Yabancı Dil 2 (Konaklama)	Almanca	Hazır
Mesleki Yabancı Dil 2 (Konaklama)	İngilizce	Hazır
Mesleki Yabancı Dil 2 (Saraciye)	İngilizce	Hazır
Mesleki Yabancı Dil 2 (Seyahat)	Almanca	Hazır
Mesleki Yabancı Dil 2 (Seyahat)	Rusça	Hazır
Mesleki Yabancı Dil 2 (Seyahat)	İngilizce	Hazır
Mesleki Yabancı Dil 2 (Yat Turizmi)	İngilizce	Hazır
Mesleki Yabancı Dil -3 (Çocuk Animatörlüğü)	İngilizce	Hazır
Mutfak Dalı Mesleki Yabancı Dil	Almanca	Yazılacak
Mutfak Dalı Mesleki Yabancı Dil	Çince	Yazılacak
Mutfak Dalı Mesleki Yabancı Dil	Rusça	Yazılacak
Mutfak Dalı Mesleki Yabancı Dil	İngilizce	Hazır
Pastacılık Dalı Mesleki Yabancı Dil	Almanca	Yazılacak
Pastacılık Dalı Mesleki Yabancı Dil	Çince	Yazılacak
Pastacılık Dalı Mesleki Yabancı Dil	İngilizce	Hazır
Pastacılık Dalı Mesleki Yabancı Dil	Rusça	Yazılacak
Servis Dalı Mesleki Yabancı Dil	Almanca	Hazırlanıyor
Servis Dalı Mesleki Yabancı Dil	Çince	Hazırlanıyor
Servis Dalı Mesleki Yabancı Dil	Rusça	Hazırlanıyor
Servis Dalı Mesleki Yabancı Dil	İngilizce	Hazırlanıyor

(Millî Eğitim Bakanlığı, 2021d)

Tablo 5’te görüldüğü üzere 5 farklı dile yönelik 45 farklı bireysel öğrenme materyali geliştirilmiş ve 18 materyalin geliştirilmesi devam etmektedir.

Mesleki ve teknik anadolu lisesinde verilen dersler ve geliştirilen materyaller öğrencilere, mesleki yabancı dil becerilerini geliştirme imkânı sağladığı için son derece önemlidir. Ancak bu imkânın 28 farklı alanda (adalet, aile ve tüketici hizmetleri, biyomedikal cihaz teknolojileri, çocuk gelişimi ve eğitimi, el sanatları teknolojisi, elektrik-elektronik teknolojisi, gazetecilik, geleneksel Türk sanatları, gemi yapımı, gıda teknolojisi, grafik ve fotoğraf, halkla ilişkiler, harita-tapu-kadastro, hayvan yetiştiriciliği ve sağlığı, inşaat teknolojisi, itfaiyecilik ve yangın güvenliği, kimya teknolojisi, laboratuvar hizmetleri, maden teknolojisi, matbaa teknolojisi, plastik teknolojisi, radyo-televizyon, raylı sistemler teknolojisi, sağlık hizmetleri, plastik sanatlar, tarım yenilenebilir enerji teknolojileri, tesisat teknolojisi ve iklimlendirme) öğrenim gören yaklaşık 500.000 öğrenciye sağlanmamış olması önemli bir eksikliktir (Millî Eğitim Bakanlığı, 2021d). 1985 tarihli Yabancı Dil Eğitimi ve Öğretimi Yönetmeliği’nde “Mesleki ve teknik ortaöğretim kurumlarında, lise ikinci sınıftan itibaren meslek alanlarına yönelik yabancı dil eğitim ve öğretimine ağırlık verilir.” ibaresi yer almasına rağmen bu eğitim ve öğretim günümüzde birçok alanda hâlâ yapılamamaktadır.

Mesleki yabancı dil dersinin birçok bölümde seçmeli ve seçmeli meslek dersi statüsünde olması, bu dersle ilgili bir diğer problem noktasıdır. Adalet, aile ve tüketici hizmetleri, bilişim teknolojileri, endüstriyel otomasyon teknolojileri, güzellik hizmetleri, hasta ve yaşlı hizmetleri, metal teknolojisi, mobilya ve iç mekân tasarımı, moda tasarım teknolojileri, motorlu araçlar teknolojisi olmak üzere toplam 12 alanda mesleki yabancı dil dersi seçmeli veya seçmeli meslek dersi statüsündedir (Millî Eğitim Bakanlığı, 2021a). Bütün öğrencilere yabancı dilde mesleki iletişim kurma becerisi kazandırılması için mesleki yabancı dil dersi, alan ortak dersi, meslek dersi veya dal dersi statüsünde olmalıdır. Ancak statüsü ne olursa olsun bütün alanlardaki mesleki yabancı dil derslerinin ortak problemi, kazanımlarının ayrıntılı bir şekilde ortaya konulmamasıdır. Örneğin, aile ve tüketici hizmetleri çerçeve eğitim programında verilen mesleki yabancı dil dersi için 4 kazanım belirtilmiş olup bu kazanımlar da sadece anlatma becerisine ve terim bilgisine yöneliktir. Mesleki yabancı dil dersiyle ilgili en ayrıntılı kazanımların ortaya konulduğu alanlardan biri olan eğlence hizmetlerinde bile toplam kazanım sayısı altıyı geçmemekte ve sadece anlatma becerisinin geliştirilmesi hedeflendiği görülmektedir. Bu derste öğrenciye;

mesleğinde kullandığı teknik terimlerin yabancı dildeki karşılığını tanıması, okuması ve yazması ile ilgili bilgi ve becerilerin kazandırılması amaçlanmaktadır:

Kazanım 1: Yabancı dilde farklı kültürleri açıklar: Yabancı dilde Türk kültürünü açıklar. Yabancı dilde farklı kültürleri açıklar. Kazanım 2: Yabancı dilde sahne gösterilerini açıklar: Yabancı dilde yüz ve vücut boyama aktivitelerini uygular. Yabancı dilde Türk müziğini açıklar. Yabancı dilde ülkelerin geleneksel kıyafetlerini açıklar. Kazanım 3: Yabancı dilde dans gösterilerini açıklar: Yabancı dilde yüz ve vücut boyama aktivitelerini uygular. Yabancı dilde Türk müziğini açıklar. Yabancı dilde ülkelerin geleneksel kıyafetlerini açıklar. Yabancı dilde dans gösterilerini açıklar: Yabancı dilde farklı dans türlerini açıklar (Millî Eğitim Bakanlığı, 2021a).

Diğer alanlara yönelik hazırlanan çerçeve öğretim programları incelendiğinde de kazanımlar; okuma, yazma, dinleme, konuşma, karşılıklı konuşma becerileri altında listelenmemiş; Kazanım 1, Kazanım 2 vb. şeklinde maddelendirme yöntemine gidilmiştir. Ortalama 4-5 maddeden oluşan bu kazanımlar incelendiğinde de “açıklar” “ifade eder” “kullanır” “tanımlar” şeklinde sadece anlatma becerisinin geliştirilmesine yönelik ifadeler görülmektedir. Bu sebeple çerçeve öğretim programları, mesleki yabancı dil ders öğretmenleri için yeterince yol gösterici değildir.

b. Mesleki açıköğretim liseleri ve mesleki dil öğretimi

Genel olarak bir meslek edinmek veya mesleğinde ilerlemek isteyen kişilere, uzaktan öğretim teknolojilerini kullanarak meslek lisesi öğrenimi veren bir açıköğretim kurumu olarak tanımlanmaktadır (Erbil, Erdoğan ve Kılıç’tan aktaran, Güçlü & Bozgeyikli, 2017, s. 149). Toplam 156.613 öğrencinin öğrenim gördüğü bu kurumlarda karma bir öğretim biçimi uygulanmaktadır (Millî Eğitim Bakanlığı, 2020a). Genel kültür ve teorik meslek derslerinin eğitimi uzaktan verilirken uygulamalı meslek dersleri yüz yüze yapılmaktadır (Güçlü & Bozgeyikli, 2017, s. 151). Mesleki açıköğretim liselerinde sadece genel kültür derslerine yönelik ders kitapları geliştirilmiş olup diğer teorik ve pratik meslek derslerinde mesleki ve teknik anadolu liselerinin çerçeve öğretim programı ve ders materyalleri uygulanmaktadır. Bu sebeple her iki kurumun mesleki dil öğretim yöntemi ve niteliği de aynıdır. Bunun için de mesleki açıköğretim liseleri mesleki dil öğretimi çerçevesinden ayrıca incelenmeyecektir. Sadece mesleki yabancı dil öğretimiyle ilgili sayısal veriler ortaya konulacaktır.

Mesleki açıköğretim liselerinde 37 alana ait mesleki eğitim verilmekte olup bu alanlardan sadece 16'sında mesleki yabancı dil dersi bulunmaktadır. Mesleki yabancı dil dersinin yer aldığı alanlar şunlardır:

Tablo 6

Mesleki Açıköğretim Liselerindeki Mesleki Yabancı Dil Dersine Ait Veriler

Alan Adı	Eğitimi Verilen Kurum Sayısı	Öğrenci Sayısı	Dersin Adı	Sınıf Düzeyleri		
				10	11	12
Aile ve Tüketici Hizmetleri	1	-	Mesleki Yabancı Dil	“	2	2
Bilişim Teknolojileri	1	-	Mesleki Yabancı Dil		2	2
Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı	1	-	Mesleki Yabancı Dil		2	
Güzellik Hizmetleri	1	-	Mesleki Yabancı Dil		2	2
Hasta ve Yaşlı Hizmetleri	1	-	Mesleki İngilizce		3	3
Konaklama ve Seyahat Hizmetleri	1	-	Mesleki Yabancı Dil		2	
Makine ve Tasarım Teknolojisi	1	-	Mesleki Yabancı Dil		2	2
Metal Teknolojisi	1	-	Mesleki Yabancı Dil		2	2
Metalürji Teknolojisi	1	-	Mesleki Yabancı Dil		2	2
Mobilya ve İç Mekân Tasarımı	1	-	Mesleki Yabancı Dil		2	2
Moda Tasarım Teknolojileri	1	-	Mesleki Yabancı Dil		2	2
Motorlu Araçlar Teknolojisi	1	-	Mesleki Yabancı Dil		2	2
Muhasebe ve Finansman	1	-	Mesleki Yabancı Dil		2	
Plastik Teknolojisi	1	-	Mesleki Yabancı Dil		2	2
Pazarlama ve Perakende	1	-	Mesleki Yabancı Dil			3
Yiyecek İçecek Hizmetleri	1	-	Mesleki Yabancı Dil	3		

(Millî Eğitim Bakanlığı, 2021f)

Tablo 6'da görüldüğü üzere mesleki açıköğretim liselerinde mesleki yabancı dil dersi sadece 16 alanla sınırlıdır. Adalet, çocuk gelişimi ve eğitimi, el sanatları teknolojisi, elektrik-elektronik teknolojisi, gazetecilik, geleneksel Türk sanatları, gıda teknolojisi, grafik ve fotoğraf, halkla ilişkiler, harita-tapu-kadastro, hayvan yetiştiriciliği ve sağlığı, inşaat teknolojisi, kimya teknolojisi, konaklama ve seyahat hizmetleri, laboratuvar hizmetleri, matbaa teknolojisi, metalürji teknolojisi, plastik sanatlar, radyo-televizyon, tarım, tekstil teknolojisi, tesisat teknolojisi ve iklimlendirme, ulaştırma hizmetleri olmak üzere toplam 21 alanda mesleki yabancı dil dersi verilmemektedir (Millî Eğitim Bakanlığı,

2021e). Bu durum açıköğretim liselerinde öğrenim gören öğrencilerin büyük bir bölümünü, yabancı dilde mesleki iletişim becerisi kazanma imkânından mahrum bırakmaktadır. Bunun yanı sıra mesleki yabancı dil dersleri, sadece büro yönetimi ve yönetici asistanlığı, konaklama ve seyahat hizmetleri, pazarlama ve perakende, muhasebe ve finansman alanlarında ortak dal dersi statüsünde olup diğer alanlarda seçmeli ders statüsündedir (Millî Eğitim Bakanlığı, 2021e).

c. Mesleki eğitim merkezleri ve mesleki dil öğretimi

Mesleki eğitim merkezleri, kalfalık ve ustalık eğitimi ile mesleki ve teknik kurs programlarının uygulandığı eğitim kurumlarıdır. Türkiye’deki 329 mesleki eğitim merkezinde 115.000 öğrenci öğrenim görmektedir (Millî Eğitim Bakanlığı, 2021a). Mesleki eğitim merkezlerinde pratik ve teorik eğitim bir arada görülmektedir. Öğrenciler haftada 1 veya 2 gün okulda teorik eğitim; 4 veya 5 gün ise işletmelerde uygulamalı eğitim alırlar. Mesleki eğitim merkezlerindeki eğitim, ortaokuldan sonra dört yıllık zorunlu eğitim kapsamındadır. 9. sınıfta çırak olarak eğitime başlayan öğrenciler, 11. sınıfın sonunda başarılı olmaları durumunda kalfalık unvanı almakta; 12. sınıf sonunda başarılı olanlar ise usta olarak mesleki eğitim merkezlerinden mezun olmaktadır (Millî Eğitim Bakanlığı, 2021g). Mesleki eğitim merkezleri öğrencilerini sadece iş ve çalışma yaşamına hazırlar. Bu merkezlerden mezun olan öğrenciler yükseköğretime geçiş hakkına sahip değildir. Bu hakkı, ancak açıköğretim lisesinde ya mesleki eğitim merkezlerinde fark derslerini alarak kazanabilmektedirler.

Mesleki eğitim merkezleri, yukarıda açıklanan öğretim biçimi ve kuruluş amacıyla diğer ortaöğretim kurumlarından ayrılmaktadır. Ancak verdiği teorik ve pratik meslek derslerinin içeriği, mesleki teknik ve anadolu liseleriyle büyük oranda aynıdır. Yine her iki kuruma ait çerçeve öğretim programlarının içeriği de birbirine oldukça yakındır. Örneğin, yiyecek hizmetleri alanında verilen mesleki yabancı dil dersine ait kazanımlar her iki kurumun çerçeve öğretim programında birebir aynıdır.⁵ Ayrıca mesleki eğitim merkezlerine ait, mesleki ders kitabı ve bireysel öğrenme materyali hazırlanmadığı için her iki kurum ortak materyaller kullanmaktadır. Bu sebeple her iki kurumun mesleki dil öğretim yöntemi ve niteliği de aynıdır. Bunun için de mesleki eğitim merkezleri, mesleki dil öğretimi

⁵ Konaklama ve seyahat hizmetleri alanına ait kazanımlar her iki kurumda farklıdır. Ancak mesleki eğitim merkezleri çerçeve öğretim programında yer alan bütün kazanımlarda “açıklar” ifadesi bulunmaktadır: “Rezervasyon ve servis yapmayla ilgili temel kavramları yabancı dilde açıklar.” Sadece anlatma becerisine yönelik dil becerilerinin geliştirilmesinin hedeflenmesi her iki kurumun ortak noktasıdır.

çerçevesinden ayrıca incelenmeyecektir. Sadece mesleki yabancı dil öğretimiyle ilgili sayısal veriler ortaya konulacaktır. Böylelikle hangi alanlarda mesleki yabancı dil çalışmalarının mevcut olduğu ve hangi alanlarda da benzer çalışmalara ihtiyaç duyulduğu görülebilecektir.

Mesleki eğitim merkezlerinde 27 farklı alana yönelik eğitim verilmekte olup bu alanların sadece 5’inde mesleki yabancı dil dersi bulunmaktadır:

Tablo 7

Mesleki Yabancı Dil Dersinin Verildiği Mesleki Eğitim Merkezi Alanları

Alan Adı	Eğitim Verilen Kurum Sayısı	Öğrenci Sayısı	Dersin Adı	Sınıf Düzeyleri		
				10	11	12
Ayakkabı ve Saraciye Teknolojisi	-	-	Mesleki Yabancı Dil			2
El Sanatları Teknolojisi	-	-	Mesleki Yabancı Dil			2
Kuyumculuk Teknolojisi	-	-	Mesleki Yabancı Dil			2
Konaklama ve Seyahat Hizmetleri	-	-	Mesleki Yabancı Dil	4		
Yiyecek İçecek Hizmetleri	-	-	Mesleki Yabancı Dil	3		

(Millî Eğitim Bakanlığı, 2021f)

Tablo 7’de görüldüğü üzere mesleki eğitim merkezlerinde mesleki yabancı dil dersi sadece 5 alanla sınırlıdır. Ancak, mobilya ve iç mekân tasarımı, tarım, bilişim teknolojileri, elektrik-elektronik teknolojisi endüstriyel otomasyon teknolojileri, grafik ve fotoğraf, gemi yapımı, giyim üretim teknolojisi, gıda teknolojisi, güzellik ve saç bakım hizmetleri, inşaat teknolojisi, harita-tapu-kadastro, kimya teknolojisi, makine teknolojisi, matbaa teknolojisi, metal teknolojisi, metalürji teknolojisi, motorlu araçlar teknolojisi, plastik teknolojisi, seramik ve cam teknolojisi, tesisat teknolojisi ve iklimlendirme, tekstil teknolojisi olmak üzere toplam 22 alanda mesleki yabancı dil dersi verilmemektedir (Millî Eğitim Bakanlığı, 2021f). Bu durum açıköğretim liselerinde öğrenim gören öğrencilerin büyük bir bölümünü, yabancı dilde mesleki iletişim becerisi kazanma imkânından yoksun bırakmaktadır.

Mesleki eğitim merkezlerinde verilen yabancı dil dersinin en önemli özelliği, bazı alanlarda dersin hem teorik hem de uygulamasının bulunmasıdır. Mesleki yabancı dil dersi;

yiyecek ve içecek hizmetleri alanında 1 ders saati okulda, 3 ders saati de işletmede; konaklama ve seyahat hizmetleri alanında ise 1 ders saati okulda, 2 ders saati işletmede olacak şekilde verilmektedir (Millî Eğitim Bakanlığı, 2021f). Diğer ortaöğretim kurumlarında olmayan bu uygulama öğrencilere dil becerilerini doğal iletişim ortamında geliştirme imkânı vermektedir.

2.5.2.3. İmam Hatip Liselerinde Mesleki Dil Öğretimi

Mesleki dil öğretiminin bir diğer hedef kitlesi imam hatip lisesi öğrencileridir. İmam hatip liseleri; anadolu imam hatip lisesi, anadolu imam hatip lisesi (yabancı uyruklu öğrencilere yönelik) ve açıköğretim imam hatip lisesi olmak üzere üç farklı okul türünden oluşmaktadır (Millî Eğitim Bakanlığı, 2020a). Toplam 602.819 öğrencinin eğitim gördüğü bu okulların ders içerikleri, mesleki ders kitapları ve öğretim programları ortak olup birbirlerinden öğretim şekli ve öğrenci profili açısından farklılaşırlar (Millî Eğitim Bakanlığı, 2020a). Bu farklılıklar verilen mesleki dil öğretiminin içeriğini ve materyallerini etkilemediği için en çok öğrenciye sahip olan anadolu imam hatip liselerinde yapılan mesleki dil öğretim çalışmaları incelenecektir.

Anadolu imam hatip liseleri, millî eğitim sistemi içerisinde ortaöğretim düzeyinde yer alan, fen ve sosyal bilimler alanındaki derslerle birlikte temel İslam bilimlerine ait derslerin de okutulduğu, üniversitelerin bütün alanlarına yönelik öğrenci yetiştiren okullardır. Millî Eğitim Bakanlığı (2020a). 1.650 kurumda 502.847 öğrencinin öğrenim gördüğü anadolu imam hatip liseleri, diğer ortaöğretim kurumlarında olduğu gibi öğrencilerini yükseköğretime hazırlar (Millî Eğitim Bakanlığı, 2020a). Ayrıca anadolu imam hatip lisesi mezunları okudukları İslami ilimlerin ve almış oldukları dinî eğitimin gereği olarak Diyanet İşleri Başkanlığınca yürütülen din eğitimi ve hizmetleri alanında sınavlarda başarılı olmaları hâlinde camilerde; imam-hatiplik veya müezzinlik, Kur'an kursu öğreticiliği görevlerine gelebilmektedirler (Millî Eğitim Bakanlığı, 2020h). Yükseköğretimin yanı sıra çalışma yaşamına hazırlanan bu öğrencilerin ihtiyaç duydukları mesleki dil becerileri öğrenim süreci içerisinde kendilerine aktarılmaktadır.

Anadolu imam hatip liselerinde ana dile yönelik mesleki dil öğretimi, alan eğitimi kapsamında ve Hitabet ve Mesleki Uygulama dersi ile yapılmaktadır (Millî Eğitim Bakanlığı, 2018). Hitabet ve Mesleki Uygulama dersi 11. sınıfta haftada iki saat verilmektedir. Öğrencilerin diğer derslerde edindiği mesleki bilgileri uygulama ve aktarma becerilerini kazandırmayı amaçlayan bu derste, alan bilgisinin yanı sıra mesleki üslup,

kurum kültürü ve mesleki yapı gibi mesleki iletişimin önemli öğelerine ait kazanımlar yer almaktadır: “Din hizmetlerindeki temel kavramları açıklar. Din görevlisinin sahip olması gereken nitelikleri kavrar. Din hizmetlerinde hedef kitlenin özelliklerini tanımanın önemini fark eder. Din hizmetleri için gerekli iletişim becerilerini sergiler. Hitabet ilkelerine uygun vaaz hazırlar ve sunar.” (Millî Eğitim Bakanlığı, 2018). Hitabet ve Mesleki Uygulama dersi din görevlilerinin hem kendi aralarında hem de din görevlisi olmayan kişilerle sağlıklı bir iletişim kurmaları için; *ses tonu, hitap, vurgu, cümle uzunluğu, beden dili, göz teması vb.* gibi iletişim becerilerini de kazandırmayı amaçlar.

Anadolu imam hatip liselerindeki yabancı dile yönelik mesleki dil öğretimi 11 ve 12. sınıfta verilen mesleki Arapça dersiyle yapılmaktadır. Bu ders 11 ve 12. sınıflarda haftalık üç saat olmak üzere meslek dersi statüsünde verilmektedir. Mesleki yabancı dil öğretiminin içeriği her sınıfta 6 farklı üniteyle ilgili (11. sınıfta İslam, Kur’an-ı Kerim, Hadis, Peygamberimizin Hicret Öncesi Hayatı, İbadetler, İslam Ahlakı; 12. sınıfta Tevhid ve Şirk, Kuran Kıssaları, Peygamberimizin Hicret Sonrası Hayatı, Dinî Hükümler, İslam’da Sosyal Hayat, İslam Medeniyeti) dinleme-anlama, okuma, yazma, konuşma ve dil bilgisi yapılarıyla ilgili kazanımlarından oluşmaktadır (Millî Eğitim Bakanlığı, 2018). Anadolu imam hatip liselerindeki mesleki Arapça dersleri genellikle dinî konulardaki metinleri anlamak ya da bu konulardaki fikirlerini ifade edebilme becerisini kazandırabilmeyle ilgilidir: “Dinlediği metin/diyalogdan hareketle Kur’an’ın gönderiliş amacını ayetlere örnekler verir. Dinlediği/okuduğu metin/diyalogdan hareketle Kur’an tarihiyle ilgili kısa cümleler kurar. Okuduğu metin/diyalogda geçen Kur’an tarihi ile ilgili kavramları tanıır. Dinlediği/okuduğu Kur’an tarihi ile metin/diyalogdan hareketle kısa bir metin yazar.” (Millî Eğitim Bakanlığı, 2018). Mesleki Arapça dersinde öğrencilerin; “İslami ilimlere ait klasik/güncel Arapça literatür ve metinlerden yararlanabilmeleri, imam hatip lisesi meslek derslerinde edindikleri kazanımları pekiştirmeleri, Arapça dinleme-anlama, konuşma, okuma-anlama ve yazma becerilerini geliştirmeleri, bazı dil bilgisi kurallarını öğrenmeleri, seviyelerine uygun görsel, işitsel ve yazılı kaynakları takip etmeleri, Arapça öğrenmeye yönelik ilgi ve isteklerini sürdürmeleri” hedeflemektedir (Millî Eğitim Bakanlığı, 2018).

Anadolu imam hatip liselerindeki mesleki dil öğretim çalışmaları diğer ortaöğretim kurumlarına nazaran daha planlı ve kapsamlıdır. Örneğin, ders kitapları daha güncel olup tasarım açısından daha dikkat çekicidir. Bunun yanı sıra anadolu imam hatip liselerinde öğretim programları daha ayrıntılı ve açıklayıcı bir şekilde düzenlenmiştir. Her tema için

farklı dil becerilerine ait kazanımlar ve dil yapıları listelenmiş ve dil öğreticilerine kılavuzluk edecek açıklamalara yer verilmiştir.

2.5.3. Mesleki Kurslarda Mesleki Dil Öğretimi

Mesleki dil öğreniminin bir diğer hedef kitlesi mesleki kurslara katılan kişilerdir. Türkiye’deki birçok kurum farklı mesleklere yönelik kısa süreli eğitimler düzenlenmektedir. İçeriğine, süresine ve hedef kitlenin profiline göre; hizmet içi eğitim, sertifika programı, kurs veya seminer şeklinde adlandırılan bu eğitimler, bireylere teorik ya da pratik bazı mesleki bilgileri sınırlı bir zaman diliminde aktarmayı amaçlamaktadır. Söz konusu bu mesleki kurslar hedef kitlelerine göre a. Sadece yabancılara yönelik mesleki kurslar b. Genel hedef kitlesine sahip mesleki kurslar olmak üzere iki başlığa ayrılabilir.

2.5.3.1. Sadece Yabancılara Yönelik Mesleki Kurslarda Mesleki Dil Öğretimi

Türkiye’deki birçok kamu kurumu hem yurt içinde hem de yurt dışında sadece yabancılara yönelik mesleki kurslar düzenlemektedir: Türkiye İş Birliği Kalkınma Ajansı (TİKA) tarafından 14 farklı ülkede verilen eğitimlerde 9.139 kişi eğitim almaktadır (TİKA, 2021, s. 53). Türk Silahlı Kuvvetleri Barış İçin Ortaklık Eğitim Merkezi (BİOEM) Komutanlığı tarafından bugüne kadar verilen kurslara 105 farklı ülkeden 20.704 personel katılım sağlamıştır (BİOEM, 2022). Polis Akademisi tarafından 75 farklı Yabancı Ülke Polis Teşkilatına yönelik olarak 2.140 eğitim faaliyeti gerçekleştirilmiş olup, farklı yabancı ülke teşkilatlarından toplam 34.913 personele eğitim verilmiştir (Polis Akademisi, 2022). Sağlık Bakanlığı bünyesinde 2021 yılında sağlık alanında ikili iş birliği anlaşma ve protokollerine istinaden, 13 ülkeden toplam 338 yabancı ülke sağlık personeline bakanlığa bağlı eğitim ve araştırma hastanelerinde eğitim verilmiştir. (Sağlık Bakanlığı, 2022a, s. 154) Jandarma Genel Komutanlığı tarafından 2020 yılında 104 misafir askerî personele eğitim verilmiştir (Jandarma Genel Komutanlığı, 2020). Örnekleri çoğaltılabilecek bu eğitimlerin dili, süresi ve şekli değişkenlik gösterdiği için bu eğitimler kapsamında yapılan/yapılacak mesleki dil öğretim çalışmaları da farklılık gösterecektir. Yabancı dilde verilen kısa süreli mesleki kurslar için kursiyerlerle iletişimi sağlayacak özel alan çevirmenlerinin yetiştirilmesi veya kurum bünyesinde bu eğitimleri verecek personele mesleki yabancı dil becerisi kazandırılması çok yaygın bir mesleki dil öğretim faaliyetidir. Çünkü bir veya birkaç günlük mesleki kurs için yabancı kursiyerlere Türkçe öğretmek ve daha sonra da mesleki dil dersleri vermek, çoğu zaman, pratik ve uygulanabilir bir yol değildir. Bu durumda

hedef dilde mesleki iletişimi sağlayacak insanların yetiştirilip sürece dâhil edilmesi daha yaygın başvurulan bir yöntemdir. Uzun süreli ve kursiyerlerin de Türkçe bildiği kurslar için; konuşma kılavuzu, broşür, sözlük, video şeklinde bireysel öğrenme materyallerinin hazırlanacağı gibi başlı başına mesleki dil dersleri de verilebilir. Örneğin, Alkol (2016) tarafından Jandarma Okullar Komutanlığı'ndaki subay ve astsubaylık kurslarına katılacak kursiyerlere verilen mesleki dil dersleri için jandarma mesleğinin sıklık sözlüğü çalışması yapılmıştır.

2.5.3.2. Genel Hedef Kitlesine Sahip Mesleki Kurslarda Mesleki Dil Öğretimi

Üniversiteler, belediyeler, kaymakamlıklar, halk eğitim merkezleri, özel kurumlar bünyesinde hem yabancılara hem de Türk vatandaşı kişilere yönelik birçok mesleki kurs düzenlemektedir. Bu kurslardan Talim ve Terbiye Kurulu Onaylı (Millî Eğitim Bakanlığı, 2022) ve İŞ-KUR (2022) bünyesinde açılanların bazılarında Türkçeye ve İngilizceye yönelik mesleki dil derslerinin verildiği görülmektedir:

İngilizceye yönelik mesleki dil derslerinin verildiği kurslar: işletmelerde yönetim ve organizasyon kursu, yönetici sekreterlik kursu, uluslararası havayolu biletleme kursu, uluslararası tur liderliği kursu, uluslararası ticaret kursu, üst düzey yönetici asistanı yetiştirme kursu, İngilizce ağırlıklı turizm işletmesi ve yönetimi kursu, İngilizce ağırlıklı genel işletmecilik, temel ekonomi ve temel uluslararası ilişkiler kursu, grafik ve web tasarımcısı yetiştirme ile yazılım geliştirici yetiştirme kursu, işletmelerde yönetim ve organizasyon kursu (Millî Eğitim Bakanlığı, 2022).

Türkçeye yönelik mesleki dil derslerinin verildiği kurslar: makam sürücüleri protokol ve güvenli sürüş eğitimi kursu, medya okuryazarlığı kursu, kişisel gelişim, kasiyer, turizm ve otelcilik işletme yönetimi kursu, grafik ve web tasarımcısı yetiştirme ile yazılım geliştirici yetiştirme kursu, spiker-sunucu kursu, animasyon kursu, radyo program yapımı kursu, protokol, sosyal ilişkiler ve görgü kursu (Millî Eğitim Bakanlığı, 2022).

Yukarıdaki meslek gruplarının yanı sıra çevirmenlere yönelik sınırlı sayıda kursta da mesleki dil derslerinin verildiği görülmektedir. Özel alan çevirmeni yetiştirmeyi amaçlayan bu kurslarda, hukuk çevirmenliği (Candelas Eğitim, 2021), tıp çevirmenliği (Akademik Editör, 2021), denizcilik, otomotiv, yazılım, işletme-finance çevirmenliği (Edu Çeviri, 2022) gibi alanlara yönelik eğitimler verilmektedir.

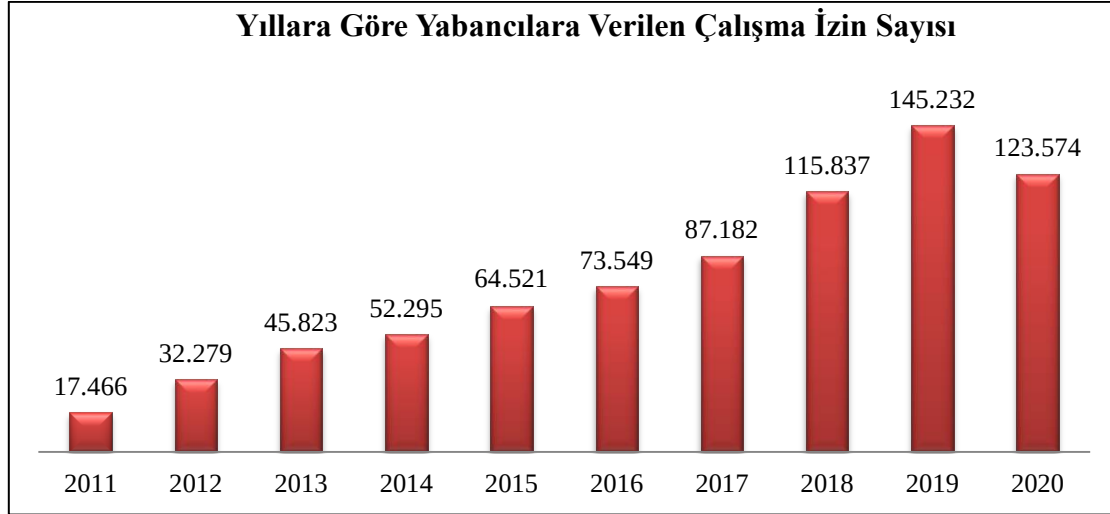
2.5.4. Çalışma Yaşamı Sırasında Mesleki Dil Öğretimi

Mesleki dil becerileri kişilere sadece eğitim yaşamlarında değil, çalışma yaşamları sırasında da öğretilmektedir. Yapılan bu öğretim faaliyetleri “Türkçeye Yönelik Çalışmalar” ve “Yabancı Dile Yönelik Çalışmalar” olmak üzere iki başlıkta incelenebilir.

2.5.4.1. Türkçeye Yönelik Mesleki Dil Öğretimi

Türkiye’de çalışma yaşamı sürecindeki kişiler için Türkçeye yönelik mesleki dil öğretim çalışmaları yapılmaktadır. Yapılan çalışmalar incelendiğinde bu öğretim faaliyetinin en önemli hedef kitlesinin yabancılar olduğu görülmektedir.

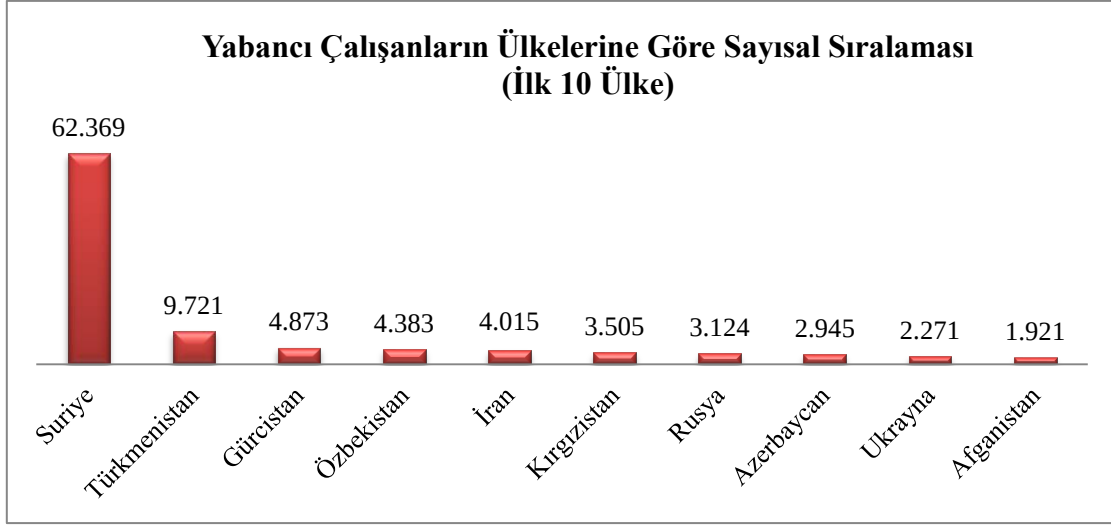
Yabancılar, Türkiye’deki çalışma yaşamının önemli bir parçasıdır.



Şekil 16. Yıllara göre yabancılar verilen çalışma izin sayısı (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, 2021)

Şekil 16’da görüldüğü gibi çalışma izni verilen yabancı sayısı 2011’de 17.466 iken bu sayı 2020 yılında 123.574’te çıkmıştır. Bu önemli sayıdaki çalışan sayısı dünyanın oldukça farklı ülkelerinden gelmektedir. 2020 yılında 56 farklı ülke vatandaşına Türkiye’de çalışma izni verilmiştir (Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı: 2021).⁶ Türkiye’deki yabancı çalışanların ülkelerine göre sayısal sıralaması (ilk 10 ülke) şu şekildedir:

⁶Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının yayımladığı bu verilerde Türkiye’de toplam çalışan sayısı 100’den daha az olan ülkeler listelenmemiştir.



Şekil 17. Yabancı çalışanların ülkelerine göre sayısal sıralaması (ilk 10 ülke) (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, 2021)

Şekil 17’de görüldüğü üzere Türkiye’de en yüksek sayıdaki yabancı çalışan 62.369 kişiyle Suriye’den gelmektedir. Bu ülkeyi sırasıyla Türkmenistan, Gürcistan, Özbekistan, İran, Kırgızistan, Rusya, Azerbaycan, Ukrayna ve Afganistan takip etmektedir. Bu kişiler, Türkiye’de çalışma izni alan yabancı çalışanların %80’ini oluşturmaktadır.

Farklı ülkelere mensup bu yabancı çalışanların faaliyet alanları da birbirinden farklı ve çeşitlidir. 2020 yılında yabancıların icra etmek için izin aldığı ilk 10 ekonomik faaliyet alanı şu şekildedir: Ev içi çalışan personelin işverenleri olarak hane halklarının faaliyetleri (23.627,) toptan ticaret (motorlu kara taşıtları ve motosikletler hariç) 9.476, giyim eşyalarının imalatı (8.158), konaklama (6.915), tekstil ürünlerinin imalatı (5.359), perakende ticaret (motorlu kara taşıtları ve motosikletler hariç) (4.640), eğitim (4.273), insan sağlığı hizmetleri (4.242), fabrikasyon metal ürünleri imalatı (makine ve teçhizat hariç) (3.738) yiyecek ve içecek hizmeti faaliyetleri (3.057). Bu faaliyetler, yabancılar tarafından icra edilme izni alınan bütün ekonomik faaliyetlerin yüzde 59’unu oluşturmaktadır.

Ülke ve çalıştıkları sektör açısından çok geniş bir yelpazeye yayılan yabancıların Türkiye’deki mesleki yaşama dâhil olmalarında ve mesleki yaşamda yükselmelerinde Türkçe yeterliliği önemli bir gerekliliktir. Bu gereklilik hukuki zorunluluklara, işveren tercihine veya çalışma yaşamının koşullarından kaynaklanmaktadır.

Türkiye’de bazı meslekleri icra edecek kişilerin Türkçe yeterliliğine sahip olmaları hukuki bir zorunluktur. Yabancı Sağlık Meslek Mensuplarının Türkiye’de Özel Sağlık

Kuruluşlarında Çalışma Usul ve Esaslarına Dair Yönetmeliğin 5.maddesinin (c) bendinde “yabancı sağlık çalışanlarının Türkiye’de çalışabilmeleri için üniversitelerin Türkçe Öğretim Uygulama ve Araştırma Merkezleri tarafından yapılan Türkçe dil sınavında Avrupa Dil Portfolyosu kriterlerine göre (B) veya üzeri seviyede başarılı olmak” şeklinde bir düzenleme getirilmiştir (Resmî Gazete, 2012). Yabancı çalışanlar için Türkçe bilme şartının arandığı bir diğer hukuk metni Türk Mühendis ve Mimar Odaları Birliği Yabancı Mühendis, Mimar ve Şehir Plancılarının Çalışma İznine Esas Değerlendirilmesi ve Geçici Üyelik Müracaatları Hakkında Yönetmelik’tir. Yönetmeliğin Talep Dosyasında Aranacak Belgeler bölümünde meslek bilgisini kullanarak mesleğini icra edecek yabancılardan proje sorumluluğu ve imza yetkisi alacaklarda Türkçe bildiğine dair belge istenmektedir (Resmî Gazete, 2005). Yapılan literatür taramasına göre yabancı çalışanlar için Türkçe dil yeterliliği şartının getirildiği başka hukuk metni tespit edilememiştir. Ancak 1136 sayılı Avukatlık Kanunu’nun 3. maddesinin (c) bendinde avukatlık mesleğine kabul alabilmek için avukatlık stajını tamamlayarak staj bitim belgesi almış bulunmak şartı getirilmektedir. Aynı yönetmeliğin 4. maddesinde sonradan Türk uyruğuna kabul almış kişilerin geldikleri yerde dört yıl süreyle mahkemelerin her derecesinde hâkimlik, savcılık veya avukatlık yapmış ve avukatlığı meslek edinmiş bulunanların Türkçeyi iyi bilir oldukları da bir sınavla anlaşılmış olmak kaydıyla, 3’üncü maddenin (c) bendinde yer alan staj zorunluluğundan muaf tutulmuştur (Resmî Gazete, 1996). Bu kanun metninde yer alan kişiler, Türk vatandaşlığına kabul almış olmaları sebebiyle yabancı olarak nitelendirilemezler ancak mesleklerini icra edebilmeleri için Türkçe dil yeterliliği şartının getirilmiş olması önemlidir.

Yabancılar için Türkçe bilme zorunluluğunun getirildiği çok fazla hukuki metin bulunmamaktadır. Ancak bu, yabancı çalışanlar için Türkçe bilmenin bir gereklilik olmadığı anlamına gelmemektedir. İşveren tercihleri Türkçeyi öğrenmede en az hukuk metinleri etkili bir unsurdur. Örneğin, Yabancı Uyruklu Öğretmenlerin Sözleşmeli Olarak Çalıştırılma Nitelikleri ve Seçimlerine Dair Yönetmeliği’nin 4. maddesinin (c) bendinde işe alınacak öğretmenlerin Türkçe bilmesi bir tercih sebebi olarak belirtilmiştir (Resmî Gazete, 1986). Ayrıca yabancı personel arayan birçok iş ilanında “Türkçe bilmelerinin zorunluluk veya tercih sebebi olduğu” görmek mümkündür:

Alanya Merkezde bulunan inşaat firması ofisimize Almanca bilen tecrübeli "Satış Elemanı" aranmaktadır. Başvuran adayların yabancı uyruklu olması hâlinde Türkçe bilmesi koşulu aranacaktır.

(Indeed, 2020)

Başlangıç seviyesinde Photoshop ve Office programları kullanabilen, 20-35 yaşları arası, Tercihen Taksime yakın ikamet eden veya ulaşımı kolay olan, Bayan çalışma aramaktayız. Türkçe bilen Yabancı arkadaşlar başvurabilir.

(Indeed, 2020)

Gelişen organizasyonumuz için "Satış ve Müşteri Temsilcisi" olarak çalışmak üzere aşağıdaki niteliklere sahip yeni çalışma arkadaşları arıyoruz.

Gerekli izinleri almış olmaları şartı ile ve kesinlikle iyi derece Türkçesi olması koşulu ile yabancı uyruklu adaylar ilanımıza başvurabilirler (İsvar, 2020).

5 Yıldızlı otelimiz için aşağıdaki özelliklere sahip 'Sushi ve Chinese Chef' aramaktayız.

Sushi Chef olarak en az 5 yıl iş tecrübesi olan, Chinese Chef olarak en az 5 yıl iş tecrübesi olan, Mesleki olarak iş hijyenine özen gösteren, takım çalışmasına yatkın, Tercihen yabancı uyruklu şeflerin mesleki İngilizce veya Türkçe bilmesi (Kariyer net, 2022).

Hukuki zorunluluklar ve işveren tercihlerinin yanı sıra çalışma yaşamının doğası da yabancı çalışanların Türkçe öğrenilmesini gerekli kılmaktadır. Türkiye’de çalışma yaşamında Türkçenin hâkim olması sebebiyle yabancılar, muhataplarıyla konuşmak, sipariş vermek, şikâyetle bulunmak, pazarlık yapmak, tanıtım yapmak vb. birçok sebeple Türkçe öğrenmeye ihtiyaç duyarlar.

Türkçe öğrenmek, sadece Türkiye’de çalışan yabancılar için değil, kendi ülkelerinde yaşayıp Türkiye’deki meslektaşlarıyla iletişim kurmak veya Türkiye’de ticari faaliyetlerde bulunmak isteyen kişiler için de bir ihtiyaçtır. Yabancı çalışanların bu ihtiyaçları sadece genel Türkçe öğretimiyle karşılanmaz. Çünkü çalışma yaşamı sırasında meslekleri ve faaliyet alanlarıyla ilgili konularda da iletişim kuracaklardır. Bu yüzden mesleki Türkçe öğretime yönelik çalışmalara ihtiyaç duyarlar.

Yabancı çalışanlara yönelik mesleki Türkçe öğretim çalışmaları oldukça köklüdür. Bayraktar’a (2003) göre yabancı dil olarak Türkçenin öğretime yönelik ilk eserlerden Divânü Lugâti’t-Türk, Codex Cumanicus ve Kitâb-ı Mecmû-i Tercümân-ı Türkî ve Acemî ve Mongolî günlük konuşma Türkçesini öğretmeyi amaçlamakla birlikte çok sayıda ticaretle ilgili sözcük içerdikleri için bu eserler aynı zamanda mesleki Türkçe öğretime de yöneliktir. Bu çok amaçlı eserlerin yanı sıra, doğrudan mesleki Türkçe öğretime yönelik de birçok çalışma yapılmıştır:

Tablo 8

Çalışma Amaçlı Mesleki Türkçe Öğretimine Yönelik Çalışmalar

Çalışmanın Adı	Yazarı ve Yılı
Kurze Anleitung zur Erlernung Der Türkischen Sprache, Für Militär Persone (Askeri Kişiler İçin Türkçe Öğrenmek İçin Kısa Bir Rehber)	Loeschekohl, 1879
Sprachhilfe Zur Verständigung Zwischen Türkischen Und Deutschen Mitarbeitern In Deutschen Betrieben (Alman Şirketlerinde Türk ve Alman Çalışanlar Arasında İletişim İçin Dil Desteği)	Rolf Weber, ve Muammer Caner, 1965
Türkisch am für Krankenkassen (Sağlık Sigortası Şirketleri İçin Türkçe)	Karl Taprogge ve Mediha Güler, 1981
Türkisch im Kreissaal. Berlin: Scriptor (Doğumhanede Türkçe)	Antje-Katrin Menk, Yayla Mönch-Bucak ve Edith Reimers, 1981
Türkisch für Lehrer. München: Oldenbourg. (Öğretmenler İçin Türkçe)	Johannes Meyer-Ingwersen, 1981
Türkisch in Arztpraxis und Apotheke (Muayene ve Eczanelerde Türkçe)	Renate Eichmeier ve Yurdagül Gürbulak Demir, 1997
Türkisch im Patientengespräch: Begriffe, Redewendungen, zweisprachiges Wörterbuch mit Lautschrift (Hasta ile iletişimde Türkçe: terimler, ifadeler, fonetik transkripsiyonlu iki dilli sözlük)	Ahmet Altubaş, 2004
Türkisch im klinischen Alltag (Günlük Klinik uygulamada Türkçe)	Sabine Voigtländer ve Sait Kont, 2004
Türkçe biliyor musun? Türkisch für die Polizei. Kiel: Verlag Deutsche Polizeiliteratur. (Polisler İçin Türkçe)	Songül Tut, 2005
Grammar Of The Turkish Language (Türk Dil Bilgisi) (Hedef Kitle: Turist ve Tüccar).	Thomas Vaughan, 1709
Grammar Of The Turkish Language (Türk Dil Bilgisi) (Hedef Kitle: Öğrenci, Turist, Resmi Görevli, Tüccar).	Lumley Davids, 1832
The Turkish Interpreter Or A New Grammar Of The Turkish Language (Türkçe Tercüman ya da Türk Dilinin Yeni Dil Bilgisi) (Hedef Kitle: Turist ve Tüccar).	Charles Boyd, 1842
A Practical Grammar Of The Turkish Language (Türk Dilinin Okuma Kitabı) (Hedef Kitle: Turist ve Tüccar).	W. B. Barker, 1854
The Turkish Campaigner's Vade-Mecum Of Ottoman Colloquial Language (Türk Seferine Çıkanlara Osmanlı'nın Günlük Konuşma Dili) (Hedef Kitle: Resmi Görevli).	J. W. Redhouse, 1855
A Simple Transliterated Grammar Of The Turkish Language (Türk Dilinin Basit Çevrilmiş Dil Bilgisi) (Hedef Kitle: Öğrenci, Turist, Resmi Görevli ve Gazeteci)	E. Arnold, 1877
A Turkish Manual Comprising A Condensed Grammar With Idiomatic Phrases, Exercises, And Dialogues, And Vocabulary (Deyim Kalıpları, Alıştırmalar, Diyalog ve Sözlük ile Oluşturulmuş Dil Bilgisi İçeren Türkçe El Kitabı) (Hedef Kitle: Öğrenci, Turist, Resmi Görevli, Tüccar ve Gazeteciler)	C. F. Mackenzie, 1879
A Turkish Grammar, Containing Also Dialogues And Terms Connected With The Army, Navy, Military Drill, Diplomatic And Social Life (Sosyal Yaşam, Diploması ve Ordu ile İlişkili Diyalog ve Terimler İçeren Türk Dil Bilgisi) (Hedef Kitle: Resmi Görevli)	Anton Tien, 1986
Ottoman Turkish Conversation Grammar (Osmanlı Türkçesi Konuşma Dilinin Dil Bilgisi) (Hedef Kitle: Resmi Görevli ve Tüccar)	V. H. Hagopian, 1907
Regola Del Parlare Turcho Et Vocabulario De Nomı Et Verbi (Türkçe Konuşma Kuralları ve İsim-Fiil Sözlüğü-Tüccarlar İçin)	Filippo Argeiti, 1533
Kâmûs-ı Askerî	H. Hüsnü Resulzâde, 1898
İstılâhat-ı Bahriyye	Süleyman Nutki, 1903
Kâmus-ı Fransevî	Dıran Kelekian, 1928
Manuel Terminologique,	De Schlechta – Wssehrd, 1870
Dictionnaire Français – Turc Des Termes Techniques	Anton B. Tinghir ve Kirkor Sinapian, 1891
Gunyatü'l Lügat	Muhammed Şükrü ve Mikâil İşciyan, 1870
Kâmûs-ı Fransevî	Şemseddin Sâmî, 1898
Almanca-Türkçe İstılâhat-ı Askeriye ve Fenniye	Osmanlı Devleti genel silah müfettişliği, 1917
İstılâhat-ı Bahriyye	A. William Thompson, 1892
Lügatçe-i Felsefe	İsmail Fenni, 1922
Denizcilere Sözlük	İ. Ethem Bapçum, 1938

Erciyas, (2011); Yağmur, (2014); Yeşilyurt, (2015); Özbal'dan, (2020) uyarlanmıştır.

Tablo 8 incelendiğinde çalışma amaçlı mesleki Türkçe öğretiminin, ağırlıklı olarak, terminoloji sözlükleri aracılığıyla yapıldığı görülmektedir. Terminoloji sözlükleri, günümüzde de en sık kullanılan mesleki dil öğretim materyalleridir. Bireysel araştırmacılar hem de kurumlar tarafından hazırlanan yüzlerce terminoloji sözlüğü bulunmaktadır.

Çalışma amaçlı mesleki Türkçe öğretimi için terminoloji sözlükleri dışında çalışmalar da yapılmaktadır. Bu çalışmaların başında kurs faaliyetleri gelmektedir. Yunus Emre Enstitüsü, TÖMER’ler ve özel kurslar bünyesinde İş Türkçesi isminde mesleki Türkçe öğretimi yapılmaktadır. (Yunus Emre Enstitüsü, 2022; Avrasya TÖMER, 2022; Turkcestan, 2022). Bu kurslar, herhangi bir mesleğe veya ekonomik faaliyet alanına özgü olmayıp iş ve ticaret yaşamıyla ilgili genel terimleri ve iletişim becerilerini (sunum yapma, CV doldurma, rapor hazırlama vb.) öğretmeyi amaçlamaktadır. Kurs faaliyetlerinin dışında mesleki Türkçe öğretimine yönelik çok sınırlı sayıda konuşma kılavuzu da yayımlanmıştır. Yunus Emre Enstitüsü tarafından 2022 yılında “Doktorlar İçin Temel Türkçe” ve “Askerler İçin Temel Türkçe” isimli iki konuşma kılavuzu yayınlanmıştır. Kitaplarda sağlık ve askerlik ile bazı temel terimler ve kalıp ifadelerin Türkçe ve Arapçası yer almaktadır.

Görüldüğü üzere çalışma amaçlı mesleki Türkçe öğretimine yönelik terminoloji sözlükleri dışında bazı çalışmalar yapılmış olsa da bu çalışmaların sayısı oldukça sınırlıdır.

2.5.4.2. Yabancı Dillere Yönelik Mesleki Dil Öğretimi

Türkiye’de çalışma yaşamı sürecindeki kişiler için sadece Türkçeye değil, yabancı dillere yönelik de mesleki dil öğretim çalışmaları yapılmaktadır. Yapılan çalışmalar incelendiğinde bu öğretim faaliyetinin en önemli hedef kitlesinin ana dili Türkçe olan kişiler olduğu görülmektedir.

Ana dili Türkçe olan kişiler mesleklerini yurt dışında icra edebilmek, farklı dili konuşan meslektaşları/muhataplarıyla iletişim kurmak, kendilerini geliştirmek gibi çeşitli nedenlerle yabancı dillere yönelik mesleki dil eğitimi almaktadırlar. Yapılan literatür taramasına göre, bu konuda hazırlanan ilk çalışma, *terminoloji sözlükleri hariç*, Genelkurmay Başkanlığı tarafından 1948 yılında yayımlanan *Türk Ordusu İçin İngilizce Mükaleme Kitabı 1*’dir. Bu kitabı ilerleyen yıllarda birçok çalışma takip etmiştir:

Tablo 9

Çalışma Amaçlı Mesleki Yabancı Dil Öğretimine Yönelik Çalışmalar

Çalışmanın Adı	Yazarı ve Yılı
Türk Subayları İçin Askeri İngilizce 1	İhsan Özgen, 1956
Küçük Sanatlar Teknik Tabii İlimler Yeni Başlayanlar İçin Resimli Almanca Okuma Kitabı	Helmut Kloper, 1959
İş Yerimin İngilizcesi	Erol Erken ve Necdet Öge, 1966
Türk İşçileri İçin Almanca	Şükrü Esirci, 1970
Türkler İçin Tıbbi İngilizce	Mehmet Turçin, 1987
Deniz Ticareti İçin İngilizce	Refik Akdoğan, 1984
Taksi Şoförleri İçin İngilizce English For Taxi Drivers	Sabri Koc, 1988
Hiç Bilmeyenler ve Biraz Bilenler İçin Kendi Kendine Pratik Turizm İngilizcesi	Şevket Serdar Türet, 1991
Akademisyenler ve Mühendisler İçin Teknik İngilizce Çeviri Kılavuzu	Aslan İnan, 1998
Sürücü Ve Taksiciler İçin İngilizce Almanca Rusça Pratik Konuşma Kılavuzu	Cengiz Özgür, 2002
Yurt Dışı Gezileri Ve İş Dünyası İçin Pratik İngilizce	Kenan Ören, 2002
For Security Personnel Defence And Intervention Theory And Practice (İngilizce - Güvenlik Personeli İçin Savunma ve Müdahale Teori Ve Pratik)	Mürsel Sevindik, 2003
Polisler İçin İngilizce	Metin Kutlu, 2004
İş Yeri Sahipleri ve Çalışanları İçin Türkçe-Rusça Konuşma Kılavuzu	Cengiz Özgür, 2006
Ready-To Wear Clothing Professional English - Hazır Giyim Mesleki İngilizcesi	Erhun Yayıncılık, 2006
Coğrafyacılar ve Coğrafya Öğrencileri İçin Mesleki İngilizce	Adnan Semenderoğlu, 2010
Basın Arapçası Modern Yöntemlerle Basın Dili Eğitimi	Mahmut Süleyman, 2011
Sağlık Çalışanları İçin Mesleki İngilizce	Nurten Özdağ, 2016
Sağlık Arapçası	İbrahim Şaban ve Abdulsattar Elhajhamed, 2016
Temel Sağlık Arapçası	Abdurrahim Elveren ve İman Vazvaz, 2016
Eczacılıkta Mesleki İngilizce	Berk Zafer, 2019
Almanca Tıbbi İletişim Tıp Doktorları İçin Türkçe-Almanca Rehber	Mehmet Eren Yüksel, 2020

Tablo 9’da yer alan bireysel çalışmaların yanı sıra FONO Yayınları tarafından 1987 yılında Meslek İçin Yabancı Dil Kitapları Serisi yayımlanmaya başlanmıştır. Bu serideki kitaplar şunlardır: Meslekler İçin Japonca, Garsonlar İçin Rusça, Garsonlar İçin Almanca, Sağlık Personeli İçin Pratik İngilizce, Garsonlar İçin Fransızca, Sekreterler İçin Pratik İngilizce, Tezgâhtarlar İçin Rusça, Tezgâhtarlar İçin İngilizce, Oteller ve Turistik İçin Pratik

İngilizce, Tezgahtarlar İçin Almanca, Oteller İçin Pratik Almanca, Garsonlar İçin Pratik İngilizce, Şoförler İçin Pratik İngilizce, Sekreterler İçin İngilizce, Garsonlar İçin Fransızca, Tezgahtarlar ve Satış Elemanı İçin Fransızca, Oteller İçin Pratik Fransızca.

Çalışma amaçlı mesleki yabancı dil öğretimine yönelik kitap çalışmalarının yanı sıra kurs faaliyetleri de yaygın bir şekilde yürütülmektedir. Yapılan araştırmaya göre Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı onaylı ilk mesleki yabancı dil kursu 1986 yılında Ankara’da açılmıştır:

T. C. MİLLÎ EĞİTİM GENÇLİK VE SPOR BAKANLIĞI Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı	
Sayı : 104	Konu : Ankara Özel (Me-Kur) Meslekî Eğitim ve Yabancı Dil Kurslarına ait Meslekî İn- gilizce kursu “Üfredat Programının kabulü.
Tarihi : 42.5.1986	
Önceki Kararın Sayısı :	
Önceki Kararın Tarihi :	

Cilt 6

Özel Öğretim Kurumları Dairesi Başkanlığının 4.4.1986 tarih ve 5200 sayılı teklif yazıları üzerine Kurulumuzda görüşülerek uygun bulunan Ankara Özel (Me-Kur) Meslekî Eğitim ve Yabancı Dil Kurslarına ait Meslekî İngilizce Kursu “Üfredat Programının bağlı örneğine göre kabulü hususunun Bakan’a arzı kararlaştırıldı.

Şekil 18. Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı onaylı ilk mesleki yabancı dil kursuna ait izin belgesi

1986 yılından sonra 1988, 1994, 1995, 1996 yıllarında yine Talim ve Terbiye Kurulu onaylı kurslar açılmaya devam etmiştir. Günümüzde bu kursların sayısı hem içerik (ekonomi, otomotiv, turizm, bilişim) hem de hedef dil (İngilizce, Fransızca, Almanca vd.) açısından oldukça artmıştır.

Yukarıdaki ortaya konulan çalışmalar belirli bir mesleğe veya faaliyet alanına (Asker, polis, garson, şoför, sağlıkçı vd.) yönelik olduğu görülmektedir. Bunun yanı sıra belirli bir mesleğe veya faaliyet alanına yönelik olmayan çalışma amaçlı mesleki yabancı dil öğretim faaliyetleri de yoğun bir şekilde yapılmaktadır. Genellikle “İş İngilizcesi” “İş Alıncası” ve “İş İspanyolcası” ismiyle yapılan bu faaliyetlerin içeriği incelendiğinde telefon görüşmesi gerçekleştirme, CV hazırlama, sunum yapma, iş mektubu ve iş sözleşmesi hazırlama, elektronik posta gönderme, rapor hazırlama gibi iş yaşamının genel ve ortak becerilerinin öğretimini konu edindiği görülmektedir:

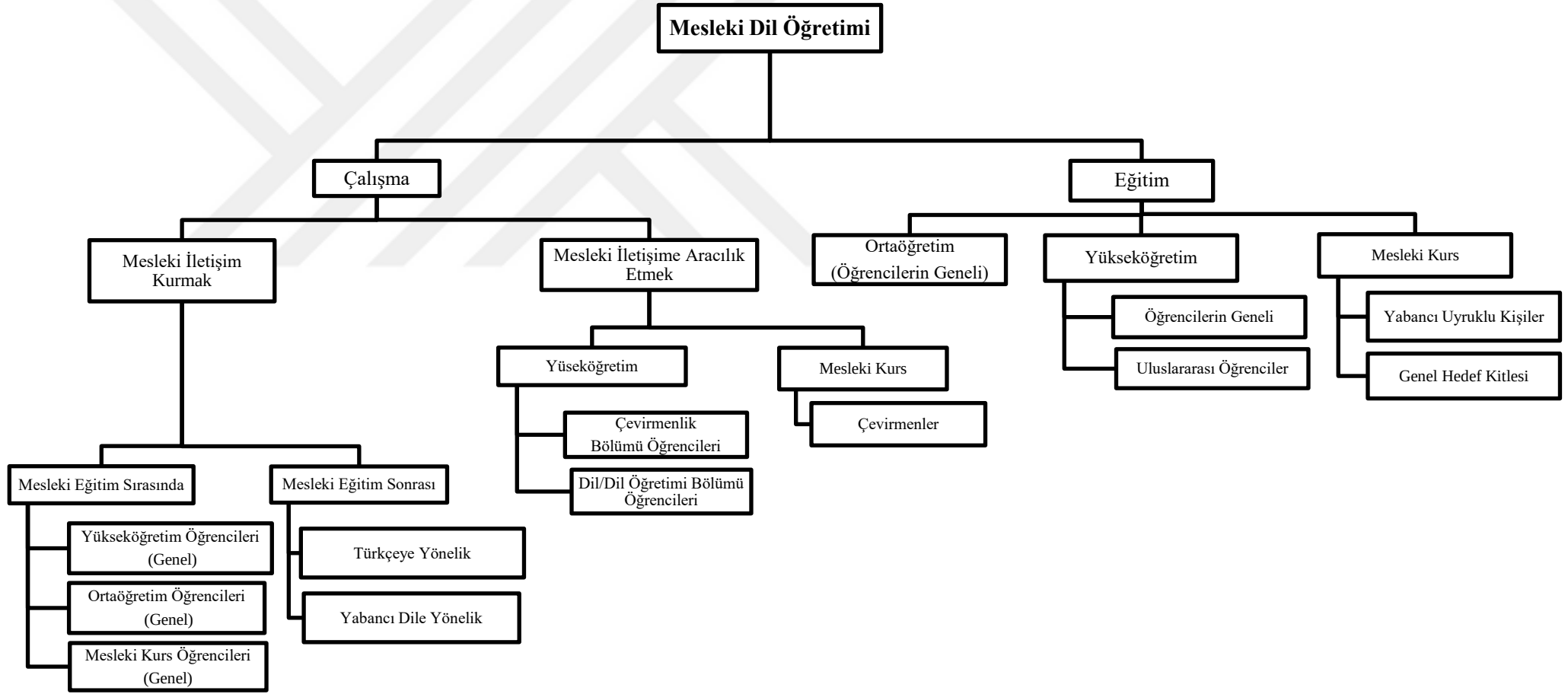
Boğaziçi Üniversitesi İş İngilizcesi Kursu: Kurs İçeriği CV yazımı ve işe alım görüşmeleri, iş toplantıları, iş yemekleri, iş seyahatleri, telefon görüşmeleri gibi ortamlarda konuşulan iş İngilizcesi, pazarlama, tanıtım, satış, kurumsal sorumluluk bağlamında kullanılan iş İngilizcesi, iş mektupları, iş sözleşmeleri, müşteri ilişkileri, sunum ve müzakere teknikleri, konferans terminolojisi ve vaka çalışmalarıyla problem çözüm teknikleri (Boğaziçi Üniversitesi, 2022).

İş İtalyancası Kursu: İş İtalyancası kursu şu modüllerden oluşmaktadır: telefon görüşmesi, e-mail yazma, teklif hazırlama, rapor sunama, sunum yapma, ticari anlaşmalar ve kontrat hazırlama, sektörel terimleri, finansal terimler, iş yemeği sohbeti, CV hazırlama (Firenze Eğitim, 2022).

Institut Français Mesleki Fransızca Kursu: Kursun hedefi, iş alanınızdaki gereksinimlere cevap verebilmenizi sağlayan Fransızca bilgisi ve yetisini kazanmak (sunum, iş yazışması, iş görüşmesi ve toplantı, telefon görüşmeleri, not alma, müzakere... (Institut Français, 2022).

Bu bölümde Türkiye’de eğitim ve çalışma yaşamında yapılan mesleki dil öğretim çalışmaları incelenmiştir. Bu incelemeden hareketle Türkiye’de mesleki dil öğretim çalışmaları sırasıyla; amaç, alt amaç, dönem, kurum ve hedef kitleye göre şu şekilde sınıflandırılabilir.⁷

⁷ Sınıflandırma Türkiye’deki mevcut mesleki dil öğretim çalışmalarının analizi çerçevesinde oluşturulmuştur. Türkiye’de farklı eğitim dönemlerinde ve farklı hedef kitlelerine yönelik yeni mesleki dil öğretim çalışmalarının yapılması durumunda bu sınıflandırma güncellenebilir.



Şekil 19. Türkiye’deki mesleki dil öğretim çalışmalarının sınıflandırılması

Şekil 19’da görüldüğü üzere, Türkiye’de mesleki dil öğretim çalışmaları amaçlarına⁸ göre ikiye ayrılmaktadır: eğitim ve çalışma. Eğitim amaçlı mesleki dil öğretimi, öğrencilerin mesleki derslerini anlamasını ve bu derslerle ilgili konularda düşüncelerini etkili ve doğru ifade edebilmesini hedeflemektedir. Uluslararası öğrencilere verilen akademik Türkçe ile orta ve yükseköğretimin ilk dönemlerinde verilen “tıbbi terminoloji” “hukuk dili ve terminolojisi” dersleri eğitim amaçlı mesleki dil öğretim faaliyetleridir. Çalışma amaçlı mesleki dil öğretimi ise kişilerin çalışma yaşamlarında etkili ve doğru mesleki iletişim kurabilmelerini hedefler. Orta ve yükseköğretim sürecinde verilen mesleki yabancı dil dersleri ile çalışanlar için Türkçeye ve yabancı dillere yönelik mesleki dil öğretim faaliyetleri bu amaca yönelik çalışmalardır.

Mesleki dil öğretim çalışmalarını amaca göre ikiye ayırdıktan sonra bu amaçlar da kendi içerisinde alt başlıklara ayrılmaktadır. Buna göre, çalışma amaçlı mesleki dil öğretimi iki alt amaca ayrılmaktadır: “mesleki iletişim kurmak” ve “mesleki iletişime aracılık etmek”. Çalışma amaçlı mesleki dil öğretiminin bu şekilde tasnif edilmesinin sebebi kişilerin mesleki dille olan ilgilerinin farklılığıdır. Örneğin, işletme fakültesindeki bir öğrenci mesleki İngilizce dersini çalışma yaşamında *mesleki iletişim kurmak amacıyla* alır. Ancak çevirmenlik bölümünde “işletme metinleri çevirisi” dersini alan bir öğrencinin amacı çalışma yaşamında işletme ile ilgili bir konuda mesleki iletişim kurmak değil, *kurulan iletişime aracılık etmektedir*. Amaç farklılığı bu kişilere yönelik mesleki dil öğretim faaliyetlerini de farklılaştırmaktadır. Örneğin, işletme fakültesindeki öğrencilere sadece işletme diline ait ögeler öğretilmekteyken, çevirmenlik bölümlerindeki öğrencilere ise birden fazla mesleğe ait (spor, ekonomi, hukuk, sağlık vd.) dil ögeleri öğretilmektedir. Çünkü bu kişilerin mesleklerini icra edebilmek için ihtiyaç duydukları mesleki dil

⁸ Amaç, mesleki dil öğretim çalışmalarının birbirlerinden ayrıldığı temel noktadır. Robinson, 1991; Evans ve John, 1999; Anthony, 2018; Woodrow, 2017 vd. birçok araştırmacı tarafından yapılan mesleki dil öğretimi sınıflandırmaları da amacı (eğitim ve çalışma) esas almaktadır. Çünkü mesleki dil öğretiminin içeriğini öncelikle kişinin mesleği değil, amacı şekillendirmektedir. Örneğin, hemşirelik bölümünde öğrenim görececek bir uluslararası öğrenci ile Türkiye’de çalışmak isteyen yabancı bir hemşirenin her ikisi aynı meslekle ilgili olsa dahi amaçları birbirinden farklı olduğu için kendileri için yapılacak mesleki dil öğretim çalışmalarının içeriği birbirinden farklı olacaktır. Çünkü bu kişilerin iletişim kuracağı kişiler ve mekânlar (*öğrenci, öğretmen, kütüphaneci-sınıf, kampüs, kütüphane; hasta, hekim, başhemşire- acil servis, ameliyathane, hasta odası*), kullanacakları eşyalar (*kitap, defter, sınav kağıdı; serum, iğne, tansiyon aleti*) dâhil olacakları iletişim durumları (*sınav sorusuna cevap verme, dersi anlama, öğretmene soru sorma; hastaya tedaviyi açıklama, hekime yapılan işlemi açıklama, hasta yakınlarını teselli etme*) gerçekleştirmeleri beklenen görevler (*derslerde başarılı olma; hastaya sağlık bakımı sunma*) birbirinden farklı olduğu için her iki kişi için yapılacak mesleki dil öğretim çalışmalarının; konuları, diyalogları, terimleri ve bağlamı birbirinden farklı olacaktır. Bu yüzden yapılan sınıflandırmanın ilk basamağı mesleki dil öğretim çalışmalarını amacına göre tasnif etmek olmuştur.

yeterlilikleri farklıdır. Ayrıca “aracılık” iletişimin farklı bir boyutunu ve sürecini temsil ettiği için Diller İçin Avrupa Ortak Başvuru Metni’nin 2018 yılındaki baskısında da ayrı bir dil kullanım alanı olarak düzenlenmiştir. Tüm bu nedenlerden dolayı çalışma amaçlı mesleki dil öğretimi “mesleki iletişim kurma” ve “mesleki iletişime aracılık etme” şeklinde iki ayrı başlıklar hâlinde dallandırılmıştır.

Mesleki iletişim kurmak amacıyla mesleki dil öğrenme dönemlerine göre ikiye ayrılmaktadır: mesleki eğitim sırasında ve çalışma yaşamı sırasında. Eğitim sırasında yapılan meslek dil öğretim çalışmaları, kurumlara göre üç alt başlığa ayrılmaktadır: yükseköğretim, ortaöğretim ve mesleki kurs. Eğitim kurumlarında yapılan çalışma amaçlı mesleki dil öğretimi öğrencilerin genelini kapsadığı görülmektedir. Çalışma yaşamı sırasındaki meslek dil öğretimi ise hedef dile göre Türkçeye ve yabancı dillere yönelik olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

Mesleki iletişime aracılık etmek amacıyla mesleki dil, öğrenme kurumlara göre ikiye ayrılmaktadır: yükseköğretim ve mesleki kurs. Yükseköğretim, bölümlere göre kendi içerisinde çevirmenlik ve dil öğretmenliği şeklinde ikiye ayrılmaktadır. Mesleki kurslarda ise sadece mütercim-tercümanlara yönelik faaliyetler yürütüldüğü için bu başlık tek kola ayrılmaktadır.

Eğitim amaçlı mesleki dil öğretimi kurumlara göre üç başlığa ayrılmaktadır: ortaöğretim, yükseköğretim ve mesleki kurs. Ortaöğretim kurumlarında yapılan mesleki dil öğretimi öğrencilerin genelini kapsamaktadır. Yükseköğretim kurumlarında yapılan mesleki dil öğretim çalışmalarının ise iki hedef kitlesi bulunmaktadır: uluslararası öğrenciler (akademik Türkçe dersleri) ve yükseköğretim öğrencilerinin geneli. Mesleki kurslarda yapılan mesleki dil öğretim çalışmalarının da iki hedef kitlesi bulunmaktadır: yabancı kişiler ve mesleki kurs öğrencilerinin geneli.

Yukarıdaki sınıflandırmada görüleceği üzere mesleki dil öğretimi tek boyutlu bir olgu ve süreç değildir. Sadece amaç, dönem, kurum ve hedef kitleye göre yapılan sınıflandırmada mesleki dil öğretiminin 23 alt başlığa ayrıldığı görülmektedir. Buna meslek alanları ve hedef diller de eklendiği zaman karşımıza binlerce alt başlık çıkacaktır. Bu başlıklardan her biri kendine özgü unsurlara ve öğretim sürecine sahip olacağından mesleki dil öğretiminde genel geçer ve ortak bir kapsamdan, içerikten, materyal ve yöntemden söz etmek mümkün değildir. Bu yüzden de mesleki dil öğretiminde her çalışma kendi özel unsurları (amaç, meslek, hedef kitle ve hedef dil) çerçevesinde ele alınmalıdır. Bu

araştırmada da söz konusu gerçeklikten hareket edilmiş ve geliştirilen model çerçevesinde sadece belirli bir hedef kitleye yönelik kapsam ve içerik belirleme çalışması hedeflenmiştir: Türkiye’de çalışacak yabancı hemşireler.

2.6. Hemşirelik ve Mesleki Dil Öğretimi

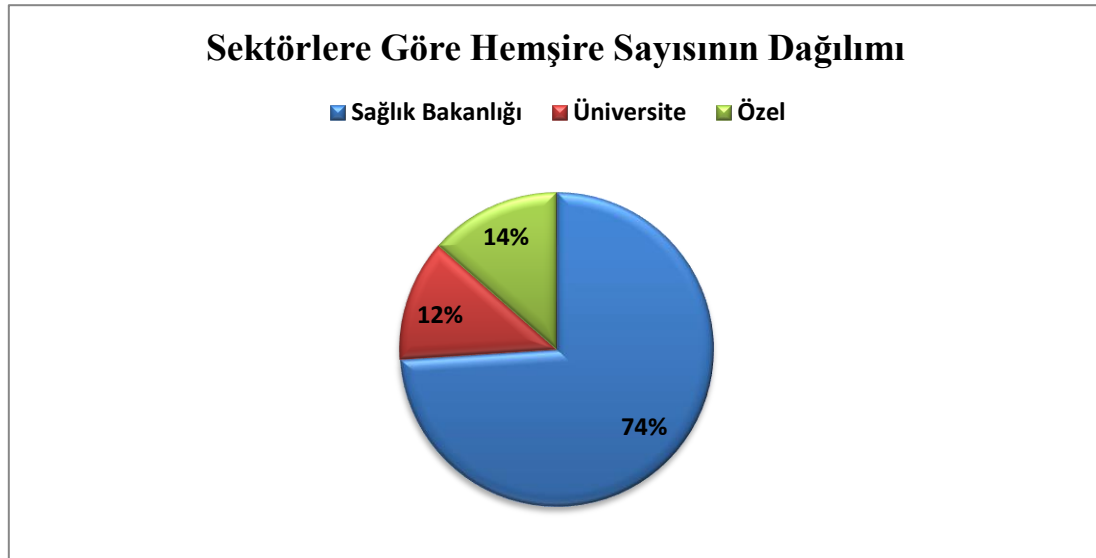
İnsan sağlığının korunmasına ve sürdürülmesinde önemli bir görev üstlenen hemşireler, “Tabip tarafından acil haller dışında yazılı olarak verilen tedavileri uygulamak, her ortamda bireyin, ailenin ve toplumun hemşirelik girişimleri ile karşılanabilecek sağlıkla ilgili ihtiyaçlarını belirlemek ve hemşirelik tanılama süreci kapsamında belirlenen ihtiyaçlar çerçevesinde hemşirelik bakımını planlamak, uygulamak, denetlemek ve değerlendirmekle görevli ve yetkili sağlık personelidir.” (Resmî Gazete, 1954). Hemşirenin temel görevi, “Sağlıklı ya da hasta bireye yardım etmektir. Bu yardım, sağlam kişinin hayatını sağlıklı sürdürmesi, hastanın yeniden sağlığına kavuşması için gerekli olan bilgi, istek ve güce kavuşmasına yönelik faaliyetleri içerir.” (Tatarlı, 2007, s. 55). Akça Ay’a (2008b) göre ise hemşirelik mesleği, “Yaşamın başlangıcından ölüme kadar, sağlık ve hastalık durumunu anlama, uygun girişimleri planlayarak sorunu çözme sorumluluğuna sahiptir.” (s. 61). Özdemir, Temiz ve Akın’a göre ise (2020) “Sağlık ekibinin bir üyesi olan hemşireler, birey, aile ve toplumun biyolojik, psikolojik ve sosyal sağlığını koruma, yükseltme ve hastalık hâlinde tedavi, bakım ve rehabilitasyonundan sorumludurlar.” (s. 456). Hemşirelik Yönetmeliği ise hemşirelerin görev, yetki ve sorumluluklarını şu şekilde listelemiştir:

- a) Her ortamda bireyin, ailenin ve toplumun hemşirelik girişimleri ile karşılanabilecek sağlıkla ilgili ihtiyaçlarını belirler ve hemşirelik tanılama süreci kapsamında belirlenen ihtiyaçlar çerçevesinde hemşirelik bakımını kanıta dayalı olarak planlar, uygular, değerlendirir ve denetler.
- b) Verilen hemşirelik bakımının kalitesini ve sonuçlarını değerlendirir, hizmet sunumunda bu sonuçlardan yararlanarak gerekli iyileştirmeleri yapar ve sonuçları ilgili birime iletir.
- c) Tıbbi tanı ve tedavi planının uygulanmasında; hekim tarafından, acil durumlar dışında yazılı olarak verilen tedavileri uygular, hastada beklenmeyen veya ani gelişen durumlar ile acil uygulanması gereken tanı ve tedavi planlarında müdavi hekimin şifahi tıbbi istemini kabul eder. Bu süreçte hasta ve çalışan güvenliği açısından gerekli tedbirleri alır.
- ç) Hastaya lüzumu hâlinde uygulanmak üzere hekim tarafından reçete edilen tıbbi talepleri bilimsel esaslara göre belirlenen sağlık bakım, tanı ve tedavi protokolleri doğrultusunda yerine getirir.
- d) Tıbbi tanı ve tedavi işlemlerinin hizmetten faydalananlara zarar vereceğini öngördüğü durumlarda, müdavi hekim ile durumu görüşür, hekim işlemin uygulanmasında ısrar ederse durumu kayıt altına alarak hekimin yazılı talebi üzerine söz konusu işlemi uygular.
- e) Tıbbi tanı ve tedavi girişimlerinin hasta üzerindeki etkilerini izler, istenmeyen durumların oluşması hâlinde gerekli kayıtları tutarak hekime bildirir ve gerekli önlemleri alır.

- f) Görevi teslim alacak hemşire gelmeden ve gerekli bilgiyi hasta başında sözlü ve yazılı olarak teslim etmeden ve doğal afet, toplu kazalar gibi olağanüstü durumlarda ise hemşireye olan ihtiyaç ortadan kalkmadan kurumdan ayrılamaz.
- g) Hemşirelikle ilgili eğitim, danışmanlık, araştırma faaliyetlerini yürütür. Mesleği ile ilgili bilimsel etkinliklere katılır. Toplumun, öğrenci hemşirelerin, sağlık çalışanlarının ve adaylarının eğitimine destek verir ve katkıda bulunur.
- ğ) Sağlık hizmetlerinin verildiği tüm alanlarda etkin bir şekilde görev alır, oluşturulan sağlık politikalarının yürütülmesinde, mevzuat çerçevesinde karar mekanizmalarına katılır.
- h) Hizmet sunumunda, hizmetten faydalananların bireysel farklılıklarını kabul ederek, insan onurunu, mahremiyetini ve kültürel değerlerini azami ölçüde göz önünde bulundurur.
- i) Tüm uygulamalarını kayıt altına alır (Resmî Gazete, 2010).

Yukarıda listelenen görevler incelendiğinde hemşirelerin, insan sağlığının söz konusu olduğu her ortamda ve her süreçte aktif bir rol üstlendiği görülmektedir. İnsan sağlığı ve insan sağlığının korunması belirli bir yaşa, cinsiyete, topluluğa, ülkeye ve döneme özgü bir ihtiyaç değildir. Bu yüzden hemşirelik, sunduğu hizmetler ve yerine getirdiği görevler açısından evrensel niteliğe sahip bir meslektir. Evrensel bir meslek olan hemşireliğin Türkiye’deki görünümüne bakıldığında ise karşımıza aşağıdaki veriler çıkmaktadır.

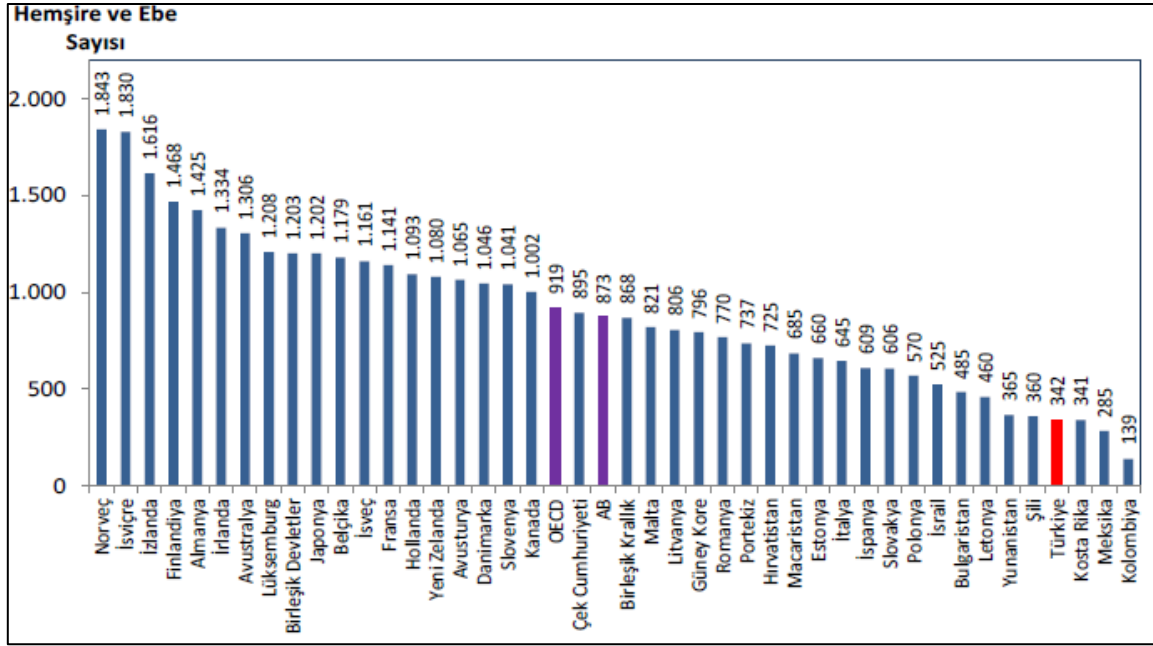
Türkiye’de 2020 yılı itibarıyla 227.292 hemşire görev yapmakta olup hemşireler bu sayıyla Türkiye’de en kalabalık sağlık personeli grubunu oluşturmaktadır (Sağlık Bakanlığı, 2022b). Hemşirelerin çalıştığı kurumlar statülerine ve mülkiyetlerine göre üçe ayrılmaktadır: Sağlık Bakanlığı, üniversiteler ve özel sektör.



Şekil 20. Sektörlere göre hemşire sayısının dağılımı

Şekil 20’de görüldüğü üzere Türkiye’de hemşirelerin %74’ü Sağlık Bakanlığına, %14’ü özel sektöre, %12’si de üniversitelere bağlı sağlık kuruluşlarında çalışmaktadır (Sağlık Bakanlığı, 2022b).

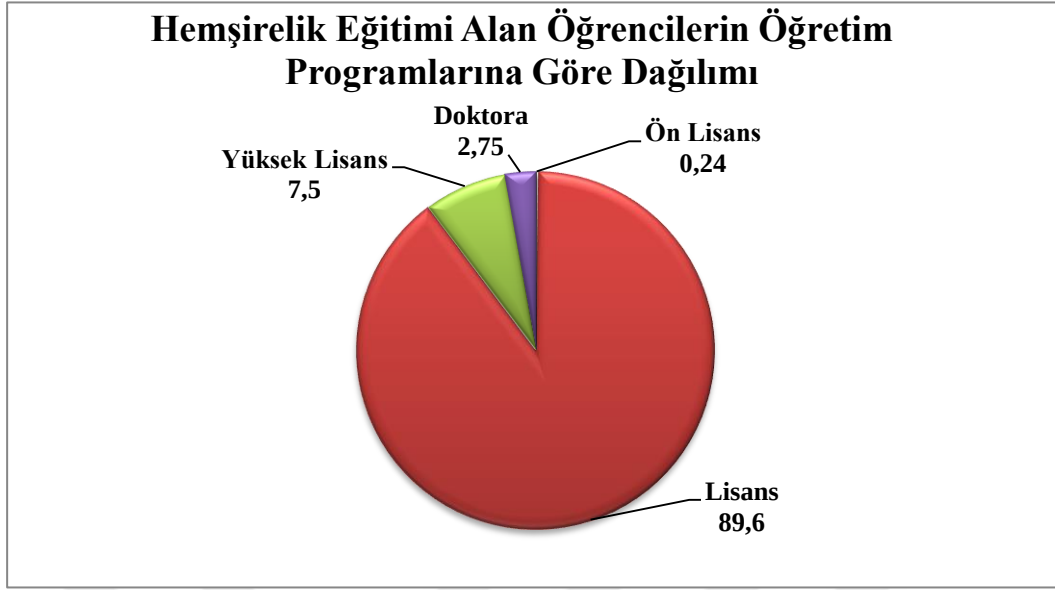
Nüfusa oranla hemşire sayısına baktığımızda Türkiye’de her 100.000 kişiye 342 hemşire düşmektedir:



Şekil 21. Türkiye’de her 100.000 kişiye düşen hemşire sayısı. “Sağlık İstatistikleri Yıllığı” Sağlık Bakanlığı, 2022b, <https://www.saglik.gov.tr/TR,89801/saglik-istatistikleri-yilligi-2020-yayinlanmistir.html> sayfasından erişilmiştir.

Şekil 21’de görüldüğü üzere Türkiye’de her 100.000 kişiye düşen hemşire sayısı bakımından dünyada 41. sıradadır (Sağlık Bakanlığı, 2022b).

Hemşirelik mesleğinin eğitim yaşamındaki görünümü incelendiği zaman ise karşımıza çok geniş bir kitle çıkmaktadır. Türkiye’de yükseköğretime bağlı bölümlerde 2021-2021 yılı 83.465 hemşirelik öğrencisi bulunmaktadır (YÖK, 2022). Bu sayı yükseköğretime kayıtlı bütün öğrencilerin %1’ini oluşturmaktadır (YÖK, 2022). Hemşirelik eğitimi alan öğrencilerin öğretim programlarına göre dağılımı şu şekildedir:



Şekil 22. Hemşirelik eğitimi alan öğrencilerin öğretim programlarına göre dağılımı (Yükseköğretim Kurulu, 2022)

Şekil 22’de görüldüğü üzere hemşirelik eğitimi alan öğrencilerin %89,6’sı lisans (74.776), %7,50’si yüksek lisans (6.293), %2,75’i doktora (2.191) ve 0,24’ü ön lisans programlarına kayıtlıdır.

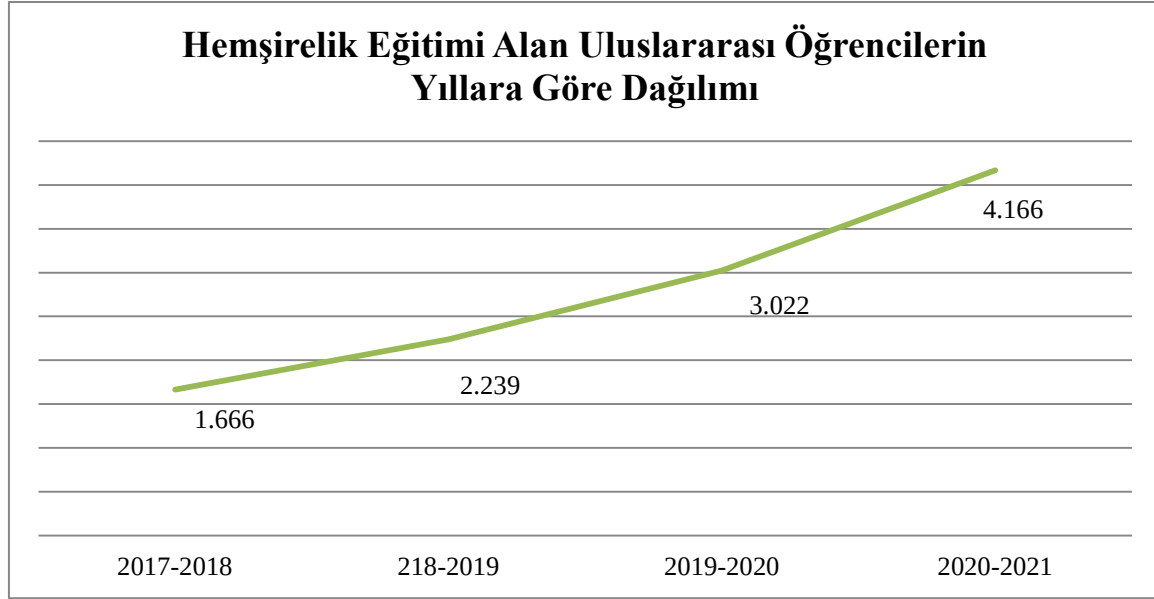
Yükseköğretim kurumlarının yanı sıra Sağlık Bakanlığı da düzenlediği sertifika programları ile hemşirelik eğitime yönelik çalışmalar yapmaktadır. Bu programlarda hemşirelere belirli servis/birim/alana yönelik bilgi ve beceriler öğretilmektedir. Hemşirelere yönelik açılan söz konusu sertifika programları şunlardır: acil bakım hemşireliği, ameliyathane hemşireliği, çocuk acil bakım hemşireliği, çocuk yoğun bakım hemşireliği, diyabet eğitim hemşireliği, enfeksiyon kontrol hemşireliği, evde sağlık hizmetleri hemşireliği, hemşireler için hemodiyaliz sp standartları, hemşireler için periton diyalizi sp standartları, nütrisyon hemşireliği, onkoloji hemşireliği, palyatif bakım hemşireliği, psikiyatri birimlerinde hemşirelik hizmetleri sertifikalı eğitim programı, stoma ve yara bakım hemşireliği, yeni doğan yoğun bakım hemşireliği, yoğun bakım hemşireliği (Sağlık Bakanlığı, 2022c).

Görüldüğü üzere hemşirelik mesleğinin eğitimi ve icrası Türkiye’de farklı kurumların bünyesinde yoğun bir şekilde yapılmaktadır. Ancak Türkiye’de hemşirelik mesleğinin eğitimi ve icrası sadece Türk vatandaşlara değil, yabancı kişilere de açıktır.

2.6.1. Yabancılar ve Hemşirelik

2.6.1.1. Uluslararası Öğrenciler ve Hemşirelik

Türkiye’de hemşirelik eğitiminin hedef kitlelerinden biri de uluslararası öğrencilerdir. Türkiye’ye hemşirelik eğitimi almaya gelen uluslararası öğrencilerin sayısı düzenli olarak artmaktadır.

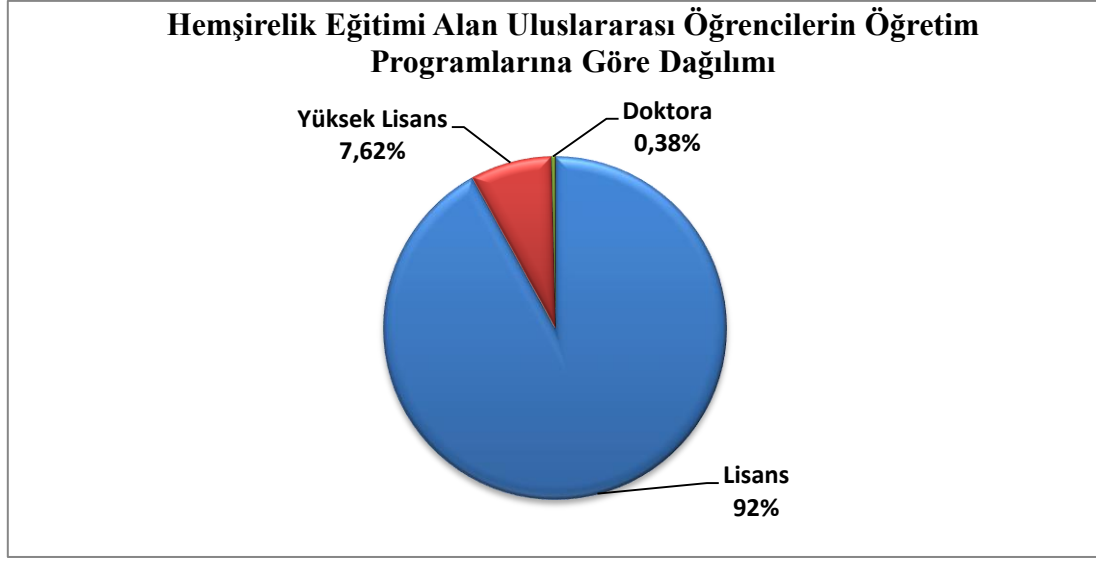


Şekil 23. Hemşirelik eğitimi alan uluslararası öğrencilerin yıllara göre dağılımı (Yükseköğretim Kurulu, 2022).

Şekil 23’te görüldüğü üzere 2017-2018⁹ yıllarında hemşirelik eğitimi alan uluslararası öğrencilerin sayısı 1.666 iken bu sayı 2020-2021 yıllarında 4.166’ya çıkmıştır.

2020-2021 yılı itibarıyla hemşirelik bölümlerinde eğitim gören 4.166 uluslararası öğrenci, diğer bütün uluslararası öğrencilerin %1,85’ini oluşturmaktadır. Bu öğrencilerin öğretim programlarına göre dağılımı şu şekildedir:

⁹ Yükseköğretim Kurumu, uluslararası öğrencilerin öğrenim gördükleri birimlere ait verileri 2017-2018 yılından itibaren vermektedir.



Şekil 24. Hemşirelik eğitimi alan uluslararası öğrencilerin öğretim programlarına göre dağılımı (Yükseköğretim Kurulu, 2022).

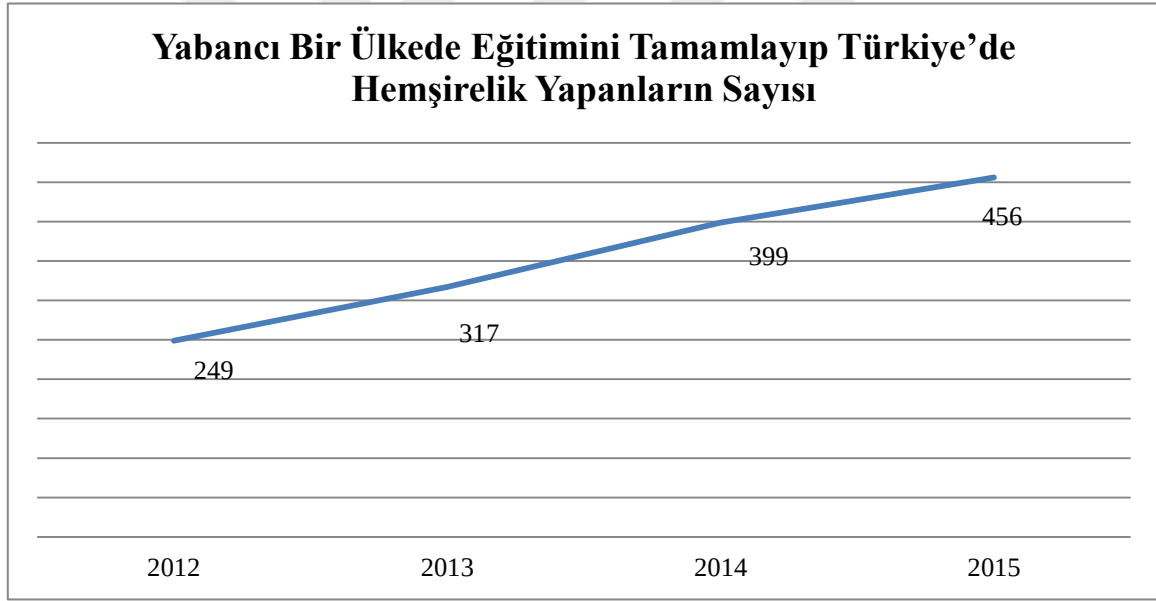
Şekil 24'te görüldüğü üzere hemşirelik eğitimi alan uluslararası öğrencilerin %92'si lisans (3.810), %7,62'si yüksek lisans (340), %0,38'i doktora (16) programlarına kayıtlıdır.

2.6.1.2. Yabancı Çalışanlar ve Hemşirelik

Hemşirelik mesleği ile ilgili ilk hukuki düzenleme olan 11 Nisan 1928 tarih ve 1219 sayılı Tababet ve Şuabatı Sanatlarının Tarzı İcrasına Dair Kanunun 5. faslında “hastabakıcı hemşirelik görevi Türk olmayan kişiler tarafından yapılamaz” ibaresi yer almaktadır. 1954 yılında yürürlüğü giren 6283 sayılı Hemşirelik Kanunu'nun 3. maddesinde “Türkiye’de hemşirelik sanatını bu Kanun hükümleri dâhilinde hemşire unvanını kazanmış Türk kadınlarından başka hiçbir kimse yapamaz.” hükmü yer almıştır. Söz konusu bu her iki hukuki düzenlemeyle hemşirelik mesleğinin icrası yabancılara yasaklanmıştır. Bu yasak, 1981 yılında yürürlüğe giren 2527 Sayılı Türk Soylu Yabancıların Türkiye’de Meslek ve Sanatlarını Serbestçe Yapabilmelerine, Kamu, Özel Kuruluş veya İşyerlerinde Çalıştırılabilmelerine İlişkin Kanun’la Türk Soylular için esnetilmiştir. Kanuna göre Türk Soylular Türk Silahlı Kuvvetleri ve Güvenlik Teşkilatı hariç olmak üzere kamu, özel kuruluş veya iş yerlerinde meslek ve sanat dallarını icra etme izni verilmiştir. Ancak yabancı uyrukluların hemşirelik mesleklerini icra etmeleri hâlâ yasaktı. Bu yasağın esnetilmesi 1987 yılında yürürlüğe giren 3359 sayılı Sağlık Hizmetleri Temel Kanunu’yla mümkün olmuştur. Kanun’un 7. maddesine göre, “Özel bir meslek bilgisine ve ihtisasına ihtiyaç gösteren veya ülke düzeyinde mesleki gelişmeyi sağlayacak Türk uyruklu ve

yabancı uyruklu elemanlar da kadro karşılığı aranmaksızın sözleşmeli olarak çalıştırılabilir.” hükmü yer almıştır. Ancak bu hüküm 1988 yılında Anayasa Mahkemesi tarafından iptal edilmiştir. Yabancı hemşirelerin çalışabilmeleri kalıcı olarak 2012 yılında yürürlüğe giren 28212 sayılı Yabancı Sağlık Meslek Mensuplarının Türkiye’de Özel Sağlık Kuruluşlarında Çalışma Usul ve Esaslarına Dair Yönetmelik ile mümkün olmuştur. Yönetmeliğe göre diş hekimi, eczacı ve hastabakıcılar *hariç* tüm yabancı sağlık meslek mensuplarının özel sağlık kuruluşlarında çalışabilmelerine izin verilmiştir. Günümüzde hâlâ yürürlükte olan bu yönetmelik kapsamında yabancı hemşireler Türkiye’de mesleklerini icra edebilmektedir.

İktisadi İşbirliği ve Gelişme Teşkilatı’nın (OECD) Sağlık İşgücü Göçü verilerine göre yabancı bir ülkede eğitimini tamamlayıp Türkiye’de hemşirelik yapanların sayısı şu şekildedir:



Şekil 25. Yabancı bir ülkede eğitimini tamamlayıp Türkiye’de hemşirelik yapanların sayısı (Organisation for Economic Co-Operation and Development, 2022).

Şekil 25’te görüldüğü üzere yabancı bir ülkede eğitimini tamamlayıp Türkiye’de hemşirelik yapanların sayısı 2012 yılında 249 iken bu sayı 2015 yılında 456’ya yükselmiştir. OECD Türkiye Sağlık İşgücü Göçü verilerini en son 2015 yılını kapsayacak şekilde vermektedir. Bu yüzden 2022 yılı itibarıyla bu kişilerin sayısı ile ilgili net bir bilgiye sahip değiliz. Ayrıca OECD’nin vermiş olduğu bu sayılar sadece yabancılara ait değildir. Söz konusu veriler hemşirelik eğitimini yurt dışında yapan bütün kişilere aittir.

Türk vatandaşı olup yabancı bir ülkede hemşirelik eğitimi alan ve daha sonra tekrar Türkiye'ye dönüp mesleğini icra edenler de bu sayıya dâhildir. Bu sebeple OECD verileri, Türkiye'de çalışan yabancı hemşirelerle ilgili net ve güncel bir bilgi vermemektedir.

Sağlık Bakanlığı ise 2022 yılı itibarıyla Suriyeli mültecilere sağlık hizmeti veren Göçmen Sağlık merkezlerinde 1.149 Suriyeli hemşirenin görev aldığını açıklamaktadır. Göçmen sağlık merkezlerinde çalışan diğer sağlık personeli de (787 hekim ve 34 diş hekimi) Türkiye'ye göçmek zorunda kalan Suriyelilerden oluşmaktadır (Sağlık Bakanlığı, 2022d).

Türkiye'de özel sağlık kuruluşlarında görev yapan yabancı hemşirelerin sayısına ilişkin ise Sağlık Bakanlığının yayımlamış olduğu herhangi bir veri tespit edilememiştir. Buna istinaden 05.09.2021 tarihinde 2104499404 başvuru sayısı ile Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezine Türkiye'de özel sağlık kuruluşlarında çalışan yabancı hemşirelerin sayısı sorulmuştur. Tarafımıza 05.10.2021 tarihinde verilen cevapta Türkiye'de 111 yabancı hemşirenin çalıştığı belirtilmiştir.

Yukarıda görüldüğü üzere Türkiye'de yabancı kişiler farklı öğretim programlarında hemşirelik mesleğinin eğitimini alabilmekte hem de farklı türdeki kurumlarda bu mesleği icra edebilmektedir. Hemşirelik mesleğiyle ilgili olan/olacak bu yabancı kişiler mesleki dil öğretiminin hedef kitesidir.

2.6.2. Yabancı Hemşirelerin Mesleki Dil İhtiyaçları

Türkiye'de hemşirelik eğitimi alan ve hemşirelik mesleğini icra eden yabancılar için mesleki dil becerisine sahip olmama önemli bir problemdir. Özaslan vd. (2019) "Hemşirelik Bölümü Yabancı Uyruklu Öğrencilerin Öğrenim Süreci Deneyimleri" isimli çalışmalarında dil yetersizliği sebebiyle hemşirelik bölümlerine öğrenim gören öğrencilerin dersleri ve sınavları anlamakta zorlandıklarını tespit etmiştir. Tuzcu vd. (2021) Uluslararası Hemşirelik Öğrencilerinin Eğitim Sürecine İlişkin Görüşleri: Fenomonolojik Bir Araştırma isimli çalışmalarında teorik derslerde dil ve öğretim yöntemlerinden kaynaklanan nedenlerle anlamakta zorlandıkları belirlenmiştir. Yılmaz, Mısıktık, Arkan ve Gökdere Çınar (2021) Hemşirelik Bölümünde Öğrenim Gören Yabancı Uyruklu Öğrencilerin Uyum Sorunlarının İncelenmesi: Bursa Uludağ Üniversitesi Örneği isimli çalışmalarında yabancı uyruklu öğrencilerin dil seviyesi ile uyum düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki tespit etmiştir. Buna göre dil seviyelerini kısmen yeterli gören öğrenciler, dil seviyelerini yeterli bulan öğrencilere göre uyum düzeyleri daha düşüktür. Aydoğdu (2020) Yabancı Uyruklu

Hemşirelerin Çalışma Yaşamına İlişkin Deneyimleri: Nitel Araştırma isimli çalışmasına katılan yabancı hemşireler, mesleki dil becerileri gelişmediği için birçok problem yaşadıklarını belirtmişlerdir. Yabancı hemşireler, yaşamış oldukları bazı problemleri şu şekilde ifade etmişlerdir:

“...Gazlı bez ver, dediler. Tavanda gaz arıyordum, böyle değişik terimler, ben çok zorlandım... İşte şu gazlı bezi unutamıyorum, tavanda gazlı bez aramak, o nasıl bi şey olduğunu çok merak ediyordum”

“...mesela “üçlü musluk” ne olduğunu bilmiyordum, “üçlü musluk” getir bana diyor arkadaş, ben de ne olduğunu bilmiyorum yani böyle...”

“...basit bi enjektör diyor ya, enjektör, bizde “şipritiz” diyorlar, enjektör nerde, “şipritiz” nerden aklına gelecek... Bi pamuk, biz “vada” diyoruz mesela, burda mesela gazlı bez diyorlar... Çok değişik Rusçadan, “alkol”, “ispirit” mesela, her şey değişik. Tamamıyla her şey sıfırdan başladım, ama yok kolay, çözdük...”

“...İşte mesela diyelim ki “ilaç kadehi” mesela çok dikkatimi çeken, mesela ilaçları koyuyoruz ya ilaç kadehine, arkadaş dedi ki bi tane ilaç kadehi uzatsana, ya dedim ilaç kadehi ne filan böyle; çünkü alışık olmadığım şeyler, terimler... Böyle bakıyorum nerde kadeh filan, ilaç kadehi ne filan böyle...”

“Çok farklıydı, şöyle ilk başta geldiğimizde, isim olarak zaten, ilk başta malzeme olsun, ilaç olsun, her şey farklıydı, isim olarak... Bizde atıyorum, en basitti, bir enjektörü bile, sen burda enjektör dersin, ama benim mesela eğitim aldığım ülkede enjektöre “sprintsofka” derdik, seruma “sistema” derdik, yani hiç alakası yok, isim olarak, yaklaşıyor bile...”

“Mesela şey vardı, avil istemişlerdi, ben de avil normal bir kelime olarak yani düşünüyorum meğerse o ilaçmış, yani sonrasında öğrendim yani, çünkü avilin ilacı ismi farklıydı yani Bulgaristan’da, alergozan olarak geçtiği için...” (s. 68-73).

Görüldüğü üzere mesleki dil becerisi yetersizliği yabancı hemşirelerin çalışma yaşamlarını son derece olumsuz etkilemektedir. Hatta bazı hemşireler bu yetersizliklerinin kurum içerisinde alay konusu olduğunu ifade etmektedirler: *“...Bi de bazı kelimeleri çok hoşlarına gidiyordu mesela “immunoglobulin” deyince, hee hee bir daha söyle, bir daha söyle, falan filan oluyorlar. Kızamık, kızamıkçık, kabakulak o çok hoşlarına gidiyor, bir daha de, bir daha de, bazen oluyor...” (Aydoğdu, 2020, s. 53).*

Yukarıdaki iletişim problemlerinin temel sebeplerinin başında Türkiye’de hemşirelere yönelik mesleki dil öğretim çalışmalarının yeterince yapılmamış olması gelmektedir. Bir mesleğe ait dil öğelerinin anlamlarını ve doğru kullanımlarını öğrenmeden veya öğrenme

imkânına sahip olmadan o mesleğe dâhil olmak, doğal olarak, beraberinde iletişim problemlerini getirecektir. Bu iletişim problemlerinin önüne geçebilmek için yabancı hemşirelere yönelik mesleki dil öğretim çalışmaları; tür, nitelik ve nicelik açısından artırılmalıdır.

Yabancı hemşirelere yönelik mesleki dil öğretim çalışmalarının en önemli süreçlerinden biri kendilerine neyin öğretileceğinin yani kapsam ve içeriğin belirlenmesidir.

2.7. Mesleki Dil Öğretiminde Kapsam ve İçerik Belirleme

Mesleki dil öğretim çalışmalarının en önemli süreçlerinden biri kapsam ve içerik belirlemedir. Mesleki dil öğretiminin verimli olabilmesi için doğru bir kapsama ve içeriğe sahip olması gerekmektedir.

Mesleki dil öğretiminde doğru kapsam ve içerik, sistematik ve planlı bir süreç yönetimiyle belirlenebilir. Bu sürecin sağlık bir şekilde ilerleyebilmesi ve anlamlı sonuçlar verebilmesi için araştırma öncesinde şu hususların net olarak ortaya konulması ve belirlenmesi gerekmektedir:

- a) Hedef kitle kim?
 - b) Hangi dile yönelik çalışma yapılacaktır?
 - c) Hangi dil ve iletişim unsuruna yönelik çalışma yapılacaktır?
 - ç) Mesleki dil öğretiminin içeriği nelerden oluşacaktır?
- a) Hedef kitle: Hedef kitle, mesleki dil öğretiminin kapsam ve içeriğini etkileyen en temel faktördür. Kapsam ve içeriğin hemşireliğe mi yoksa avukatlığa mı yönelik olacağı; eğer hemşireliğe yönelikse hemşirelik fakültesindeki öğrencileri mi yoksa hastane de çalışan kişileri mi kapsadığını hedef kitle belirler.
- b) Hedef dil: Etkili ve verimli mesleki iletişim kurma sadece belirli dillere özgü bir ihtiyaç değildir. İnsanlar; Türkçe, İngilizce, Arapça, Fransızca, Çince vd. birçok dilde çeşitli amaçlarla etkili mesleki iletişim kurmak isteyebilir. Bu yüzden kapsam ve içerik belirleme çalışmalarının hangi dile yönelik olacağına araştırma öncesi karar verilmesi gerekmektedir.
- c) Dil ve iletişim unsuru: Kapsam ve içerik belirlemenin hangi unsura yönelik olacağı araştırma öncesinde net olarak ortaya konulması gerekmektedir. Çünkü araştırma verileri ile veri kaynakları buna göre şekillenir. Kapsam ve içerik belirleme çalışması, materyale (öğretin programı, ders kitabı, sözlük, tematik sözlük, konuşma kılavuzu vb.) dil becerilerine (okuma, yazma, dinleme ve konuşma), iletişim kanal/araçlarına ve mesleki dil

öğelerine (söz varlığı, kurum kültürü, üslup vd.) yönelik olabileceği gibi bunların tamamını da kapsayabilir. Kapsam ve içerik belirlemenin hangi unsura yönelik olacağını araştırmanın amacı belirler.

ç) İçerik: İçerik, çok geniş bir kavram olup mesleki dile ait bütün dil öğelerini ve iletişim becerilerini kapsar. Ancak mesleki dil öğretimi, mesleğe ait bütün dil yeterliliklerini değil, *öğrencilerin ihtiyaç duyduğu* dil yeterliliklerini kazandırmayı amaçlar (Hutchinson & Waters, 1987, s. 19). Bu yüzden mesleki dil öğretiminde “içerik” mesleğe ait bütün dil öğelerini ve iletişim becerilerini değil, *öğrencilerin ihtiyaç duyduğu* öge ve becerileri kapsar.

Mesleki dil öğretim içeriğinin öğrencilerin ihtiyaçlarına göre şekillenmesi, araştırmacılar için çözülmesi gereken yeni bir problem durumu yaratmaktadır: Öğrencilerin ihtiyaç duyduğu mesleki dil unsurları nasıl ortaya konulacak?

Öğrencilerin ihtiyaç duyduğu mesleki dil unsurlarını ortaya koymada akademik araştırmalarda birçok farklı kaynağa başvurulduğu görülmektedir.

Tablo 10

İçerik Belirleme Çalışmalarında Başvurulan Kaynaklar

Çalışmanın Künyesi	İçeriği Belirlenen Unsur	İçeriğin Belirlenmesinde Başvurulan Kaynak
Alkol (2016)	Söz Varlığı	Doküman Analizi
Arat (2022)	Ders Materyali	Öğrenci+Alan Uzmanı+Öğretmen+Doküman
Aydınlay (2001)	Öğretim Programı	Öğrenci
Aysu (2019)	Öğretim Programı+Dil Becerileri	Öğrenci+Alan Uzmanı+Alan Öğretim Elemanı+Dil Öğretim Elemanı+Sektör Yöneticisi
Banlı (2020)	Öğretim Programı+Dil Becerileri+Söz Varlığı	Öğrenci+Alan Öğretim elemanı+Dil Öğretim Elemanı+Alan Uzmanı+Doküman Analizi
Çangal ve Başar (2021)	Öğretim Programı+Sözlük	Araştırmacıların Kendi Öneleri+Doküman Analizi
Çelik (2003)	Öğretim Programı	Alan Uzmanı+Öğretim Elemanı+Öğrenci İş Veren
Demirdöken (2019)	İletişim Konuları+Dil Becerileri	Öğrenci
Diken (2006)	Dil Becerileri	Öğrenci
Doruk (2016)	İletişim Konuları+Dil Becerisi	Öğrenci+Öğretim Elemanı
Dursun (2021)	Öğretim Programı	Program Geliştirme Uzmanı+ Öğrenci+Öğretim Elemanı

Eda Işık (2002)	Dil Becerisi	Öğrenci+Alan Uzmanı+Öğretim Elemanı+ Bölüm Yöneticileri
Gökçe (2014)	Öğretim Programı	Öğrenci
Güleç (2013)	Öğretim Programı	Öğrenci+Alan Uzmanı+Dil Öğretmeni+Bölüm Yöneticileri
Turan (2019)	Öğretim Programı	Öğrenci
Kazar (2013)	Öğretim Programı	Öğrenci+Alan Uzmanı
Kılıç (2018)	Dil Becerisi	Doküman Analizi
Konyar (2019)	Öğretim Programı+Dil Becerileri	Öğrenci+Öğretim Elemanı
Kurt (2019)	Söz Varlığı	Doküman Analizi
Sert (1997)	İletişim Durumları+Öğretim Programı	Öğrenci+Dil Öğretmeni+Alan Öğretim Elemanı+Alan Uzmanı
Şen (2015)	Söz Varlığı+Üslup+Dil Dışı Gösterge	Doküman Analizi
Temizyürek, Çangal ve Yörüsün (2015)	Öğretim Programı+ Ders Materyali	Araştırmacının Kendi Önerileri
Ertaş (1998)	Öğretim Programı	Öğrenci+Öğretim Elemanı
Tüfekçioğlu (2018b)	Söz Varlığı	Doküman Analizi
Ulutaş (2016)	Söz Varlığı	Doküman Analizi
Uysal (2019)	İletişim Konuları+Öğretim Programı	Öğrenci+Alan Uzmanı+Alan Öğretim Elemanı+ Dil Öğretim Elemanı+Sektör Yöneticisi
Yeniçeri (2008)	Öğretim Programı	Öğrenci+Öğretim Elemanı+Bölüm Yöneticileri
Yılmaz (2022)	Öğretim Programı	Öğrenci+Alan Uzmanı
Yurdakul Güde (2019)	Öğretim Programı	Doküman Analizi+Araştırmacının Kendi Önerisi

Tablo 10’da mesleki dil öğretiminde içerik belirlemeye yönelik çalışmalar ve bu çalışmalarda başvuru kaynakları listelenmiştir. Liste incelendiğinde aynı unsura yönelik içerik belirlemede farklı kaynaklara başvurulduğu görülmektedir. Örneğin, öğretim programı içeriğinin belirlenmesinde bazı araştırmacılar kendileri öneri getirmekteyken bazı araştırmacılar sadece öğrenci görüşlerinden yararlanmakta, bazı araştırmacılar ise öğrenci, alan uzmanı, alan öğretim elemanı, dil öğretim elemanı, sektör yöneticisinin görüşlerinden yararlanmaktadır. Bu farklılıklar, öğrencilerin ihtiyaç duyduğu mesleki dil yeterliliklerinin hangi kaynaklar aracılığıyla belirleneceği konusunda akademik araştırmalar arasında fikir birliğinin olmadığını göstermektedir.

Öğrencilerin ihtiyaç duyacağı dil yeterliliklerinin nasıl belirleneceği ile ilgili kabul gören bir yaklaşımın olmaması, kapsam ve içerik belirleme çalışmaları için olumsuz bir durumdur. Bu olumsuz durumun önüne geçebilmek ve öğrencilerin ihtiyaçlarına cevap

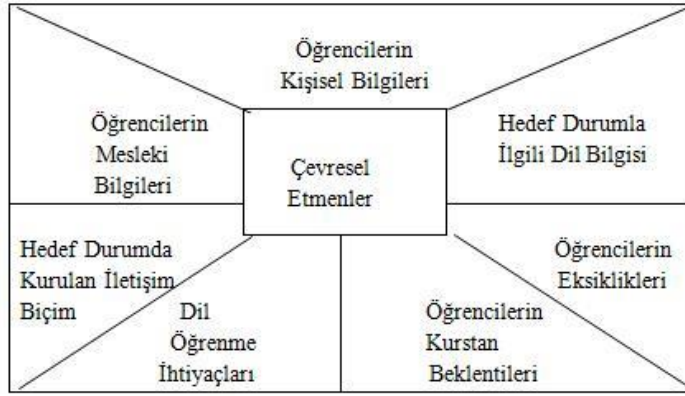
veren içeriklerin hazırlanması için mesleki dil öğretim araştırmacıları tarafından birçok ihtiyaç analizi modeli ve formu hazırlanmıştır. Ancak geliştirilen model ve formların, kapsam ve içeriğin sadece genel yapısının belirlenmesini sağlayacak şekilde düzenlendiği görülmektedir. Örneğin, Richards (1990) kapsam ve içeriğin belirlenmesi için cevaplandırılması gereken 5 soru hazırlamıştır:

- a) Öğrenciler hedef dili hangi ortamlarda kullanacak?
- b) Ne tür iletişimsel olaylar ve konuşma eylemleri söz konusudur?
- c) Hangi dil becerileri kullanılacak?
- ç) Nasıl bir kişiler arası ilişkiler söz konusu?
- d) Ne düzeyde dil yeterliliği gerekli? (s. 2).

Yukarıdaki 5 soruya verilecek cevapla mesleki dil öğretiminin konu başlıkları, öğrencilerin hazırlanacağı iletişim bağlamı, eğitimi verilecek dil becerileri belirlenebilir. Bu unsurlar kapsam ve içeriğin önemli bir parçasıdır ancak sadece bu bilgilerle öğrencilere ne öğretileceği tam olarak bilinemez. Hutchinson ve Waters (1991) kapsam ve içeriği belirlemeye yönelik altı maddelik bir kontrol çizelgesi oluşturmuştur.

- a) Dil öğrenmeye neden ihtiyaç duyulmakta? (eğitim, çalışma veya başka bir sebeple)
- b) Dil nasıl kullanılacak? (beceri [okuma, yazma, dinleme vd.], kanallar [telefon, yüz yüze vd.], metin veya söylem türü [akademik metin, mektuplar, teknik kılavuzlar vd.])
- c) İçerik alanları ne olacak? (konu [tıp, biyoloji, sanat, ekonomi vd.] ve düzey [teknisyen, usta, ortaöğretim, yükseköğretim vd.])
- ç) Kiminle iletişim kurulacak (ana diline göre [ana dil konuşucusu veya ana dil konuşucusu olmayan] alıcının bilgi seviyesi [uzman, öğrenci, meslek dışı] arasındaki ilişki [sınıf arkadaşı, öğrenci, müşteri vd.])
- d) Dil nerede kullanılacak (fiziksel ortam [ofis, otel, kütüphane vd.], insan bağlamı [tek başına, toplantı, sunum vd.] dilsel bağlam [kendi ülkesi, yurt dışı vd.])
- e) Dil ne zaman kullanılacak (Mesleki dil kursuyla eş zamanlı, sık sık, nadiren, küçük miktarlarda, büyük parçalar hâlinde) (s. 59-60).

Yukarıdaki soruların kapsam ve içeriğin genel yapısını belirlemeye yönelik olduğu görülmektedir. Evans ve John (1998) tarafından hazırlanan aşağıdaki modelde mesleki dil öğretim sürecinin planlanması sürecinde analiz edilmesi gereken sekiz faktör belirlemiştir:



Şekil 26. İhtiyaç analizi modeli. Evans ve John, 2018, s. 125'ten alınmıştır.

Şekil 26'da yer alan faktörler incelendiğinde mesleki dil öğretiminin yine konu başlıklarının ve genel sınırlarının çizilmesini sağlayacak düzeyde bilgiler verdikleri görülmektedir.

Yukarıdaki ihtiyaç analizi çalışmaları incelendiğinde mesleki dil öğretiminin genel yapısının ve konu başlıklarının belirlenmesinde mesleki dil öğreticilerine rehberlik edebilecekleri görülmektedir. Ancak mesleki dil öğretiminin sadece sınırlarını çizmek, genel yapısını ve konu başlıklarını belirlemek kapsam ve içerik çalışmaları için yeterli değildir. Çünkü öğrenciler “konu başlıklarını” değil, konu başlıkları çerçevesinde kullanacakları terimleri, dil dışı göstergeleri, kurum kültürünü, üslup, yazım kuralları ve iletişim kanal/araçlarını öğrenmeye ihtiyaç duyarlar. Kapsam ve içerik belirlemeye yönelik geliştirilen model, form ve diğer araçlar, bu unsurların da nasıl tespit edileceğini ortaya koyarak araştırmacılara yol göstermelidir.

Yukarıda ortaya konulan nedenlerden dolayı hem akademik araştırmalar hem de ihtiyaç analizi çalışmaları mesleki dil öğretiminin kapsam ve içeriği belirlemede yeterince yol gösterici olamamaktadırlar. Bu yüzden mesleki dil öğretiminde kapsam ve içeriğin ayrıntılı bir şekilde ortaya konulmasını sağlayacağı düşünülen süreç odaklı bir model geliştirilmiştir. *Yabancı dil olarak planlı mesleki dil öğretim çalışmaları* için geliştirilen modelin aşamaları ve içeriği şu şekildedir.

Birinci Aşama: Mesleki dil öğretim çalışmasının genel kapsamını belirleme

Geliştirilen modelin birinci aşamasında araştırmacı; hangi mesleğe, amaca (eğitim ve çalışma) dile (Türkçe, İngilizce, Fransızca vd.) ve unsura (mesleki dil öğeleri, dil

becerileri, iletişim kanal/araçları, ders materyali, öğretim programı, genel) yönelik içerik belirleyeceğine karar vererek çalışmasının genel kapsamını belirlemelidir.

İkinci Aşama: Alan okuryazarlığı kazanma

Geliştirilen modelin ikinci aşaması, alan okuryazarlığı kazanmadır. Bu aşamada kişi kapsam ve içeriğini ortaya koyacağı meslekle ilgili ileri derecede bilgi sahibi olur. Bir araştırmacı, kapsam ve içeriğini belirleyeceği meslekle ilgili okuryazarlığa sahip değilse; yapacağı çalışmaya yön veremez, doğru kaynaklara ulaşamaz, ulaştığı kaynakların doğru bilgi verip vermediğini değerlendiremez, çalışma gruplarına doğru sorular soramaz, çalışmasının sınırlarını çizemez ve elde ettiği sonuçları da doğru bir şekilde analiz edip yorumlayamaz. Bu yüzden kapsam ve içerik belirleme çalışması yapılmadan önce;

- a) Meslekle ilgili hukuki metinler
- b) Mesleğin görevleri ve sorumlulukları
- c) Mesleğin yapısı, hiyerarşik düzeni ve çalışma düzeni
- ç) Mesleğin tarihsel ve kültürel arka planını
- d) Mesleğin icra edildiği kurumları ve bu kurumların görevlerini, faaliyetlerini, yapılarını, idari dokümanlarını, iç hizmet yönergelerini (varsa), disiplin yönergeleri (varsa)
- e) Mesleğin iletişim özellikleri ve problemleri (mesleki iletişim kitaplar ve akademik araştırmalardan)
- f) Mesleki eğitim süreci
- g) Mesleği tanıtan ve inceleyen kitaplar, makaleler, tezler vb. dokümanlar
- ğ) Mesleki eğitimin içeriği ve yapısı
- h) Çalışma yaşamı ile ilgili hukuki düzenlemeler (İş Kanunu, Uluslararası İş Gücü Kanunu vd.)

araştırmacı tarafından *mesleki dil öğretimi çerçevesinde* okunmalı/incelenmeli/öğrenilmelidir. Ayrıca mesleğin icra edildiği kuramlarda gözlem yapma, meslek mensuplarıyla tanışma ve onlardan meslekleri ve mesleki dilleri hakkında bilgi alma, mesleğe ait varsa film ve dizileri seyretme de araştırmacıların kapsam ve içerik belirleme sürecini daha sağlıklı bir şekilde yönetebilmesini sağlar.

Alan okuryazarlığının kapsam ve içerik belirleme süreci için önemi hemşirelik üzerinden şu örnekle somutlaştırılabilir: Hemşirelik, çok farklı türdeki sağlık kurumlarında icra

edilebilen bir meslektir: Sağlık ocağı, dispanser, ana çocuk sağlığı ve aile planlama merkezi, sıtma savaş dispanseri, acil sağlık hizmetleri istasyonu, toplum sağlığı merkezi, aile hekimliği birimi, kurum tabiplikleri, okul, huzurevi, yaşlı-bakım merkezi, özürli bakım evde bakım merkezi, özel muayene, genel hastane, dal hastanesi, tıp merkezi, dal merkezi, poliklinik, sağlık kabini, ağız ve diş sağlığı merkezi, diş hastanesi vd. (Hemsireyiz, 2020). Ancak yabancı hemşirelerin hukuki statülerinden dolayı Türkiye’de çalışabilecekleri kurum ağı bu kadar geniş değildir. Yabancı Sağlık Meslek Mensuplarının Türkiye’de Özel Sağlık Kuruluşlarında Çalışma Usul ve Esaslarına Dair Yönetmelik’e göre yabancı hemşireler sadece özel sağlık kuruluşlarında çalışabilmektedir (Sağlık Bakanlığı, 2016). Bu sebeple yabancı hemşireler; *belediyelere ait poliklinikler, devlet hastaneleri, sağlık ocakları, yaşlı bakım merkezleri, toplum sağlığı merkezleri, aile sağlığı merkezleri, engelli bakım sağlığı merkezleri, cezaevleri, ambulans servisi komuta kontrol merkezleri* gibi kamuya ait kurumlarda çalışmamaktadır. Yabancı hemşirelere yönelik mesleki dil öğretim çalışması yapacak bir araştırmacı, bu hukuki düzenlemeden haberdar değilse hazırlayacağı materyallerde; *cezaevi, huzurevi, devlet hastanesi, aile sağlığı merkezi* veya *okul* ortamında geçen bir diyaloga veya bu kurumlara özgü söz varlığına yer vererek yabancı hemşireleri hiç dâhil olamayacakları bir iletişim ortamına hazırlayabilir. Bu da yapılan çalışmanın işlevselliğini ve güvenilirliğini son derece olumsuz etkileyecek bir durumdur.

Üçüncü Aşama: Mesleki dil öğretim çalışmasının kapsamını sınırlandırma

Faaliyet alanı çok geniş olan mesleklerle yönelik çalışma yapan araştırmacılar, bu çalışmaların kapsamını sınırlandırmaya ihtiyaç duyabilir. Çünkü faaliyet alanı çok geniş olan mesleklerde ihtisas düzeyine/alanına veya kurum türüne bağlı olarak, genellikle, alt mesleki diller ortaya çıkar.

Faaliyet alanı çok geniş olan mesleklerde iş bölümü neticesinde ihtisas düzeyleri/alanları oluşur. İhtisas düzeyi kişinin bir uzmanlık eğitimi alıp almadığı ile ilgilidir. Örneğin; pratisyen hekim-uzman hekim, hemşire-uzman hemşire, mimar-uzman mimar vb. İhtisas alanları ise uzmanlık eğitimi almış kişinin bu uzmanlığını hangi alanda yaptığı ile ilgilidir. Örneğin, acil servis uzmanı-göz hastalıkları uzmanı, yeni doğan hemşiresi-yoğun bakım hemşiresi, trafik polisi-bomba imha uzmanı vb. İhtisas düzeyi/alanı kişilerin mesleki eylemlerini, görevlerini ve ilgili alanlarını farklılaştırmaktadır. Bu durum, kişilerin mesleki iletişim konularına ve düzeyine de yansyarak alt dil alanlarının oluşmasına neden

olmaktadır. Örneğin, kalp doktoru ve göz doktoru aynı mesleğe mensup olmalarına rağmen iletişim konuları ve kullandıkları söz varlığı birbirinden farklıdır. Bu yüzden söz konusu kişiler, aynı mesleğe mensup olsalar bile farklı bir mesleki dil öğretim içeriğine ihtiyaç duyarlar.

Kurum türü, alt mesleki dillerin oluşmasına neden olan bir diğer faktördür. Faaliyet alanı çok geniş olan mesleklerde farklı düzeylerde hizmet veren farklı türde kurumlar bulunmaktadır. Bu kurumlarda gerçekleştirilen mesleki eylemler veya mesleki eylemlerin düzeyi/sayısı farklı olduğu için her bir kurumda çalışacak kişinin eylemleri, görevleri, karşılaştığı ve dâhil olduğu olaylar da farklılaşmaktadır. Bu durumdan meslek mensuplarının kullandığı dil de etkilenmektedir. Kurum türü ve mesleki dil arasındaki ilişki hemşirelik mesleği üzerinden aşağıdaki görselle somutlaştırılabilir:



Şekil 27. Sağlık kurumlarında verilen tıbbi hizmet sayısı ile mesleki iletişim arasındaki ilişki

Şekil 27’de görüldüğü üzere özel muayene, özel dal hastanesi, radyoloji merkezi, radyo terapi merkezi ve fizik tedavi merkezleri sadece bir uzmanlık alanına/hasta grubuna yönelik tıbbi hizmet verilmektedir (Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliği, 1983; Ayakta Teşhis ve Tedavi Yapılan Özel Sağlık Kuruluşları Hakkında Yönetmelik, 2008). Bu yüzden söz konusu kurumlarda görev yapan bir hemşire de sadece bir uzmanlık alanı/hasta grubuyla ilgili konularda iletişim kurabilecektir. Poliklinik, tıp merkezi ve genel hastanelerde ise birden fazla uzmanlık alanına/hasta grubuna yönelik tıbbi hizmet verilmektedir (Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliği, 1983; Ayakta Teşhis ve Tedavi Yapılan Özel Sağlık Kuruluşları Hakkında Yönetmelik, 2008). Bu yüzden söz

konusu kurumlarda görev yapan bir hemşire de daha çeşitli konularda mesleki iletişim kuracaktır. Çünkü hemşirelerin görev alanları belirli bir tıbbi uzmanlık alanıyla sınırlı değildir. Çalıştıkları kurumun şartlarına göre farklı tıbbi uzmanlık alanlarında görev alabilirler. Kurumun hizmet verdiği tıbbi uzmanlık/hasta grubu ne kadar çeşitlenirse hemşirelerin dâhil olacağı mesleki iletişim konuları ve durumları da o düzeyde çeşitlenir (Nahcivan, 2021). Bu yüzden hemşirelerin görev alacağı her kurum onların mesleki iletişimleri doğrudan şekillendirmekte ve bu da onların farklı mesleki dil öğretim içeriklerine ihtiyaç duymalarına neden olmaktadır.



Şekil 28. Kurum türü-ihtisas düzeyi/alanı ile mesleki dil arasındaki ilişki

Şekil 28’de görüldüğü üzere kurum türü ve ihtisas düzeyi/alanı, mesleki görev ve eylemleri belirlemekte, bu unsurlar da bireylerin kullandığı mesleki dili şekillendirmektedir. Bu durum, aynı mesleğe ait alt dillerin ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Araştırmacılar, çalışmalarının sınırlılıklarını bu alt dillere göre düzenlemek durumundadır. Çünkü aynı mesleğe mensup olmak, aynı iletişim ihtiyaçlarına sahip olduğu anlamına gelmemektedir.

Mesleki dil öğretimin çalışmasının kapsamını sınırlandırma, alan okuryazarlığı kazandıktan sonra yapılmalıdır. Bu yüzden geliştirilen modelde *sınırlık belirleme*, alan okuryazarlığı kazanmadan sonraki aşama olarak yer almaktadır. Çünkü incelenen meslekte alt dil alanlarının olup olmadığı varsa bu alanların sayısı, içeriği ve bu alanların oluşmasına zemin hazırlayan faktörlerin sağlıklı bir şekilde tespit edilebilmesi alan okuryazarlığı ile mümkündür.

Dördüncü Aşama: Mesleki dilin kullanıldığı görev ve eylemleri tespit etme

Mesleki dil öğretim çalışmasının kapsamı netleştirildikten sonra hedef kitlenin mesleki dili hangi görev ve eylemlerde kullandığı tespit edilmelidir.

Diller İçin Avrupa Ortak Başvuru Metni (2013) temel aldığı eylem odaklı yaklaşıma göre bireyler “Belli koşullarda, belirli çevrelerde ve eylem alanlarında, salt dilsel olmayan, bildirimsel görevleri üstlenen birer sosyal aktördür.” (s. 19). Buradaki *bildirimsel görev* ifadesi “Belirli bir sonuç elde etmek için, bir birey tarafından gerekli görülen her türlü amaç odaklı eylem olarak tanımlanabilir. Bu, çözülmesi gereken bir sorun, karşılaşılan bir zorunluluk ya da kendisi tarafından belirlenmiş bir amaç olabilir. Yani bir dolabın yerini değiştirmek, bir kitap yazmak, bir sözleşme görüşmesi esnasında belirli şartları kabul ettirmek, iskambil oynamak, bir lokantada yemek ısmarlamak, yabancı dilde yazılmış bir metni çevirmek ya da ekip çalışmasıyla bir sınıf gazetesi çıkarmak gibi birçok eylem bir bildirimsel görevdir.” (Diller İçin Avrupa Ortak Başvuru Metni, 2013, s. 20). Bu yaklaşıma göre bireylerin dil kullanımı, onların gerçekleştirdikleri görev ve eylemler çerçevesinde ortaya çıkar ve şekillenir. Bu yüzden de Diller İçin Avrupa Ortak Başvuru Metni’de (2013) dil öğretim sürecinde “öğrencilerin hangi görevlerin üstesinden gelmek zorunda kalacakları ve hangi konularla başa çıkmak zorunda kalacaklarının bilinmesi gerektiği” belirtilmektedir (s. 49-50). Söz konusu bu gereklilik, diğer dil kullanım alanları için olduğu gibi mesleki dil için de geçerlidir.

Bireylerin gerçekleştirmesi beklenen görev ve eylemler, mesleki dilin varlık ve ortaya çıkış sebebidir. Bireylerin üstesinden gelmeleri gereken görev ve eylemler onların mesleki dili hangi konularda kullandıklarını ortaya koyar. Bu da mesleki dil öğretiminde hangi konulara ait dil ögesi ve iletişim kanal/araç verileri toplanılacağı ve öğretileceğinin tespit edilmesini sağlar. Birçok mesleki dil öğretim kitabını incelediğimizde de içeriklerinin görev ve eylemlerden hareketle düzenlendiğini görmekteyiz: English For Nursing 1-2 (Symonds & Wright, 2013), Flash on English For Nursing (Harrison, 2016), English For The Military 1-2-3 (Meller Clark & Altamirano, 2005), English For Legal Professionals (Frost, 2009), English For Law Enforcement (Boyle & Chersan, 2009) English for Aircraft 1-2 (Shawcross, 1993) vd.

Mesleki dilimi kullanıldığı görev ve eylemleri tespit etme sürecinde öncelikle “asli görev ve eylemler” ortaya konulmalıdır. Asli görev ve eylemler, kişinin meslek mensubu olarak yerine getirmesi beklenen esas faaliyetlerdir: doktorun hastayı tedavi etmesi, oto teknikerin

araba onarması, hemşirenin hastaya bakım vermesi, öğretmenın ders anlatması, avukatın savunma yapması vb. Asli görev ve eylemler, birçok farklı kaynaktan tespit edilebilir. Ancak araştırmacılar, asli görev ve eylemleri tespit etmede öncelikle resmî ve hukuki metinlere başvurmalıdır. Çünkü bu metinler hem alan uzmanları tarafından geliştirilmekte hem de yasal bağlayıcılığı bulunmaktadır. Asli görev ve eylemleri tespit etmede başvurulacak resmî kaynakların başında Ulusal Meslek Standartları gelmektedir. Ulusal Meslek Standartları, “bir mesleğin başarı ile icra edilebilmesi için Mesleki Yeterlilik Kurumu tarafından kabul edilen gerekli bilgi, beceri, tavır ve tutumların neler olduğunu gösteren asgari normdur. 2022 yılı itibarıyla 895 farklı ulusal meslek standardı metni yayınlanmıştır” (Meslek Yeterlilik Kurumu, 2022). Ulusal meslek standartları asli görev ve eylemleri iki aşamalı bir şekilde ortaya koymaktadır:

Erkek Terzisi Ulusal Meslek Standardı

Birinci aşamada asli görevlerin genel başlıkları listelenmekte:

- a) Dikiş işlemlerini yapmak
- b) İş yeri kalite, çevre ve iş sağlığı ve güvenliği çalışmalarını desteklemek
- c) İş organizasyonu yapmak
- ç) Ön hazırlık yapmak
- d) Provaya hazırlık yapmak
- e) Prova yapmak
- f) Tadilat (onarım) yapmak
- ğ) Mesleki gelişim faaliyetlerine katılmak

İkinci aşamada ise genel başlıklara ait alt görevler listelenmekte:

- a. Dikiş işlemlerini yapmak
 - a.1. Kumaş parçalarını birleştirmek
 - a.2. Cep yapmak
 - a.3. Mostra yapmak
 - a.4. Yaka mostrası yapmak
 - a.5. Kol hazırlamak
 - a.6. Fermuar takmak
 - a.7. Astar yapmak
 - a.8. Omuz (ıspala) kapatmak
 - a.9. Votka takmak
 - a.10. Kıyafetin genel kontrolünü yapmak
 - a.11. İlik açmak
 - a.12. Dügme dikmek (Mesleki Yeterlilik Kurumu, 2013).

Görüldüğü üzere bir erkek terzisinin meslek mensubu olarak gerçekleştirmesi beklenen görev ve eylemler ulusal meslek standardında ayrıntılı bir şekilde ortaya konulmuştur.

Ulusal Meslek Standartları'nın yanı sıra hukuki metinler, mesleklere ait asli görev ve eylemleri belirlemede başvurulacak bir diğer kaynaktır. Birçok hukuki metinde meslek mensuplarının görev ve sorumluluğu ortaya konulmuştur: Hemşirelik Yönetmeliği, İş Uzmanlığı, İş Güvenliği Uzmanlarının Görev, Yetki, Sorumluluk ve Eğitimleri Hakkında Yönetmelik, Uzman Jandarma Kanunu, Millî Eğitim Bakanlığı Ortaöğretim Kurumları Yönetmeliği (Öğretmen, Müdür, Müdür Yardımcısı), Avukatlık Kanunu, İşyeri Hekimi ve Diğer Sağlık Personelinin Görev, Yetki, Sorumluluk ve Eğitimleri Hakkında Yönetmelik, Valilik ve Kaymakamlık Birimleri Teşkilat, Görev ve Çalışma Yönetmeliği vb. Bu hukuki metinler incelendiği zaman meslek mensuplarının asli görevlerine detaylı bir şekilde yer verdiği görülmektedir.

Resmî ve hukuki metinlerin yanı sıra lisansüstü tezler (Nergiz, 2016; Akbaş Gökdoğan, 2016; Avcı, 2019; Çelik, 2022) bilimsel makaleler (Düzgünçınar & Günbayı, 2020; Gökçe & Pelit, 2019) akademik kitaplar (Dikmen & Akın, 2020; Özaras Öz, 2020; Kara Kaşıkçı & Akın Palandöken, 2021), ders AKTS'leri ve kurumlara ait görev tanım formları aracılığıyla da mesleklere ait asli görev ve eylemler ortaya konulmaktadır.

Yukarıdaki kaynaklara başvurmanın yanı sıra meslek mensupları ve eğitimcileriyle yapılacak görüşmeler neticesinde de asli görev ve eylemler tespit edilebilir.

Asli görev ve eylemlerin tespitinden sonra, fiziksel bağlama ait görev ve eylemler belirlenmelidir. Fiziksel bağlam, iletişimin meydana geldiği elle tutulur, gözle görülür somut ortamdır (Orhon & Eriş, 2012, s. 14). Kişiler; özlük işlemlerini takip etme, disiplin kurallarını ve idari işleyişi öğrenme, kurumsal yapıya ve kurallara uygun hareket etme, kurum içi sosyal aktivitelere katılma, diğer mesai arkadaşlarını tanıma, mesleğine ait yasal düzenlemelerden haberdar olma, idari görevleri yerine getirme (nöbet, denetleme, kontrol vb.) gibi *fiziksel bağlama* ait görev ve eylemler için de mesleki iletişim kurmaya ihtiyaç duyarlar. Mesleki dil öğretim sürecinde bu iletişim ihtiyaçları da göz önünde bulundurulmalıdır. Çünkü mesleki dil öğretimi kişileri mesleki yaşamdaki iletişime hazırlamayı amaçlar ve fiziksel bağlam da mesleki yaşamın ayrılmaz bir parçasıdır.

Fiziksel bağlama ait görev ve eylemler belirlenirken iç hizmet yönergelerine, disiplin yönergelerine, personel listelerine, fiziksel donanım listelerine, organizasyon şemalarına, meslekle ilgili hukuki düzenlemelere, görev tanım formlarına, kat planlarına ve meslek mensupları/eğitimcilerinin görüşlerine başvurulabilir.

Beşinci Aşama: Mesleki görev ve eylemlerde kullanılan dil öğelerine ve iletişim kanal/araçlarına ait verilerin toplanacağı kaynakları belirleme

Mesleki dilin kullanıldığı görev ve eylemler tespit edildikten sonra bu mesleki görev ve eylemlerde kullanılan dil öğelerine ve iletişim kanal/araçlarına ait verilerin hangi kaynaklardan toplanılacağı belirlenmelidir. Dil öğelerini ve iletişim kanal/araçlarını doğru ve kapsamlı bir şekilde tespit etmek için bunları doğru kaynaktan toplamak gerekir. Doğru kaynak, görev ve eylemle ilgili her kaynak değildir. Mesleki bir görev ve eylem çok farklı kaynaklarda (kitap, makale, köşe yazısı, konferans, ders anlatımı, eğitici video, konuşma kılavuzu, broşür vb.) farklı boyutlarıyla ele alınabilir. Bu kaynakların mesleki bir görev ve eylemi ele almaları, ele aldıkları konuya ait dil öğelerinin ve iletişim kanal/araçların belirlenmesi için doğru kaynak oldukları anlamına gelmez. Çünkü kapsamaları, hedef kitleleri, amaçları, işlevleri, tarihleri, hazırlayanları farklı olan bu kaynakların dil içeriği de farklı olacaktır. Bu yüzden mesleki görev ve eylemler sırasında kullanılan dil öğelerini ve iletişim kanal/araçlarını ortaya koymada her kaynak eşit düzeyde yeterli değildir. Bu durum, veri toplamak için başvurulacak doğru kaynağın nasıl belirleneceği problemi beraberinde getirmektedir.

Doğru kaynağı belirlemede en güvenilir yöntemin, hedef kitleyle aynı statüde¹⁰ olan ve aynı bildirimsel görevleri yerine getiren ana dili konuşuru kişilerin mesleki dil yeterliliklerinin kökenine gidilmesi olduğu düşünülmektedir. Buna göre, Türk vatandaşı hemşireler/hemşirelik¹¹ bölümü öğrencileri ihtiyaç duydukları mesleki dil yeterliliğini hangi materyal, araç, kişi veya süreç aracılığıyla öğrenmişse yabancı hemşirelere/uluslararası öğrencilere öğretilecek dil öğelerini ve iletişim kanal/araçlarını belirlemede de bu kaynaklara başvurulmalıdır. Çünkü aynı statüdeki bir yabancı ve bir Türk vatandaşı hemşire/hemşirelik bölümü öğrencisi, aynı bildirimsel görevleri yerine getirecekse dâhil olacakları iletişim aktiviteleri ve bu aktiviteler için ihtiyaç duyacakları mesleki dil yeterlilikleri aynı olacaktır.

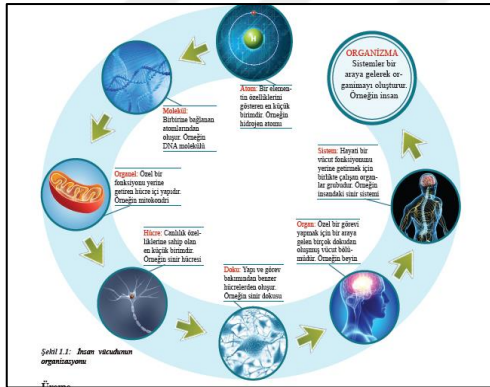
Dil öğelerini ve iletişim araç kanal/araçlarını belirlemede ana dili konuşuru kişilerin mesleki dil yeterliliklerinin kökeninin doğru kaynak olarak görülmesinin nedeni,

¹⁰ Buradaki “aynı statü” ifadesi ile sadece unvan kast edilmemektedir. Kişilerin kayıt olacakları program türünün, öğrenim görecekleri yarıyılın, üstlenecekleri görev ve sorumlulukların vd. aynı olmasını ifade etmektedir.

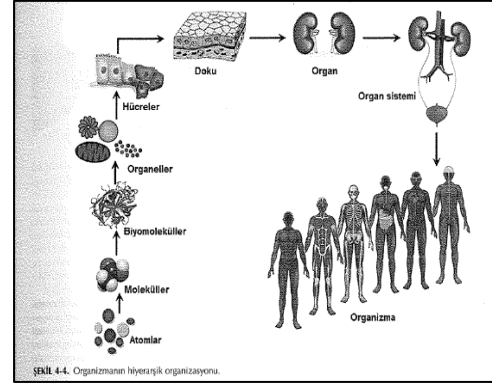
¹¹ Burada hemşirelik örnek olarak verilmiş olup ortaya konulan görüş başka meslek grupları ve bölümler için de geçerlidir.

Türkiye’de Türk vatandaşı hemşireler veya hemşirelik bölümü öğrencileri için çalışma/egitim yaşamına başlamadan önce ilave bir mesleki dil öğretim çalışması yapılmayıp¹² sadece yabancılar için yapılması ile aynıdır. Kendi ülkesinde ortaöğretimden mezun olup Türkiye’de yükseköğretime başlayacak uluslararası öğrenciler için akademik Türkçe çalışmaları yapılırken; Türk vatandaşı öğrenciler için yapılmamaktadır. Benzer şekilde mesleki eğitimlerini kendi ülkelerinde alıp Türkiye’de çalışacak yabancı kişiler için mesleki dil öğretim çalışmaları yapılırken/yapılmaya ihtiyaç duyulurken Türkiye’deki üniversiteden mezun olup göreve başlayacak Türk vatandaşı bir doktor, hemşire, mühendis vb. için bu tür çalışmalar yapılmamaktadır. Çünkü Türk vatandaşı kişilerin gerçekleştirecekleri görev ve eylemler için ihtiyaç duyacakları dil yeterliliği, büyük oranda, mesleki eğitim, staj, oryantasyon, hizmet içi eğitim vb. süreçlerde çeşitli yöntem (örtük, yarı planlı ve planlı) ve araçlarla kendilerine aktarılır. Bu, ortaöğretim ve yükseköğretim öğrencileri için yazılmış birer ders kitabı karşılaştırılarak somutlaştırılabilir.

Aşağıda yer alan görsellerden her ikisi de *insan vücudunun organizasyonunu* resmetmektedir. Aynı konuyu ve aynı terimleri içeren bu görsellerden biri ortaöğretim kitabına aitken diğeri yükseköğretim kurumlarında kullanılan bir ders kitabına aittir.



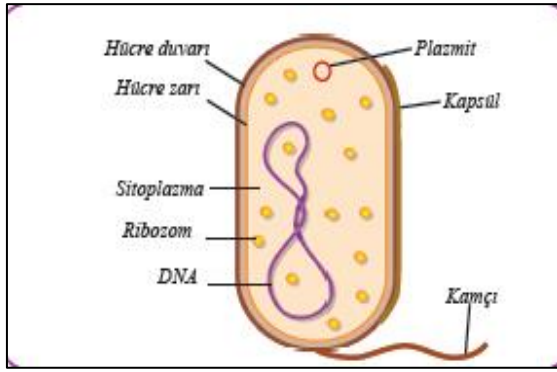
Millî Eğitim Bakanlığı, 2022a, s. 22



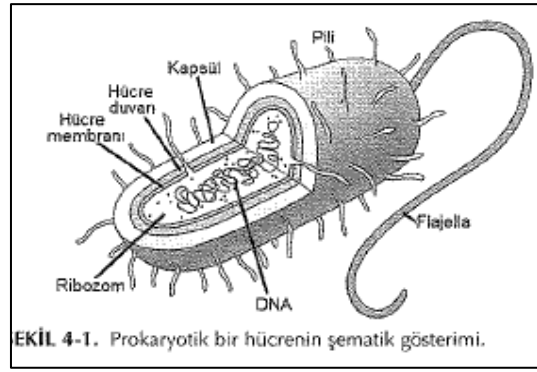
Gürdöl, 2015, s. 53

Benzer şekilde aşağıda yer alan görsellerin her ikisi de *prokaryotik hücreyi* resmetmekte olup bu görsellerden biri ortaöğretim kitabına aitken diğeri yükseköğretim kurumlarında kullanılan bir ders kitabına aittir.

12 Araştırmanın “Türkiye’de Mesleki Dil Öğretim Çalışmaları” isimli bölümü hazırlanırken yapılan literatür taramasında, Türk vatandaşı kişiler için çalışma/egitim yaşamına başlamadan önce yapılan ilave bir mesleki dil öğretim çalışması tespit edilmemiştir.



Millî Eğitim Bakanlığı, 2022a, s. 80



Gürdöl, 2015, s. 51

Görüldüğü üzere iki farklı öğretim sürecine ait kitaplarda aynı konular aynı görsellerle ele alınmaktadır. Yine her iki kitapta da yer alan *hücre, asit, baz, organizma, canlı, eklem, bağ, lif, kas, molekül, hücre çekirdeği, kromozom, iskelet, yağ, enzim, gen, sindirim, kalsiyum, amilim, sentez, bakteri, vücut, molekül, beyin, omirlik, sinir, oksijen, protein, doku, vitamin, molekül* gibi terimler ve ortaöğretim kitaplarında kullanılan akademik üslup¹³ iki öğretim süreci arasındaki ortak bağı ortaya koymaktadır. Örnekleri çoğaltılabilecek bu ortak bağ sayesinde Türkiye’de ortaöğretimden mezun olan öğrenciler yükseköğretim sürecinde karşılaşacakları mesleki dile tamamen yabancı değildirler

Yukarıda ortaya konulan örnekte görüldüğü üzere Türk vatandaşı kişilerin mesleki yaşamda ihtiyaç duyacakları dil yeterliliğini kazanmaları için farklı süreçlerde farklı materyaller aracılığıyla çalışmalar yapılmaktadır. Bu çalışmaların sonucu olarak Türkiye’de Türk vatandaşı kişiler için mesleki yaşama başlamadan önce ilave mesleki dil öğretim çalışmaları yapılmasına gerek görülmemektedir. Dil öğelerini ve iletişim kanal/araçlarını belirlemede ana dili konuşuru kişilerin mesleki dil yeterliliklerinin kökeninin doğru kaynak olarak görülmesinin nedeni işte budur: *Aynı statüde ve aynı bildirimsel görevleri üstlenen iki gruptan birini (Türk vatandaşı kişiler), ilave bir mesleki dil öğretimi almadan, mesleki iletişim ortamına hazır hâle getiren unsurlar, diğer gruba (yabancı kişiler) yönelik mesleki dil öğretimi için kaynak olarak kullanılmalıdır.* Ancak mesleki dil öğretimine yönelik çalışmalar incelendiğinde bu yaklaşım yerine “sadece, dâhil

¹³ Millî Eğitim Bakanlığının yayımlamış olduğu Taslak Ders Kitabı ve Eğitim Araçları İle Bunlara Ait Elektronik İçeriklerin İncelenmesinde Değerlendirmeye Esas Olacak Kriterler ve Açıklamaları (2022) isimli kılavuzun “İçeriğin Bilimsel Olarak Yeterliliği” bölümündeki kriterler incelendiğinde ders kitaplarında akademik bir dil ve üslubun kullanılmasının gerekli olduğu görülmektedir. Ortaöğretimdeki ders kitaplarının içerikleri incelendiğinde de bu gerekliliğe uygun bir dil ve üslubun kullanıldığı görülmektedir.

olunacak mesleki iletişim ortamından¹⁴ toplanan verileri kullanma” yöntemi tercih edildiği görülmektedir.

Sadece, dâhil olunacak mesleki iletişim ortamından veri toplam yönteminin temel dayanağı şudur: Bir kişi üniversitede veya çalışma ortamında kullanılan/karşılaşılan dil unsurlarını öğrenmesi gerekiyorsa o zaman bu yerlere ait dokümanlarda ve diyaloglarda geçen dil unsurlarının tamamı toplanıp kendisine öğretilirse kişi ihtiyaç duyduğu mesleki dil yeterliliğini kazanmış olur. Bu yaklaşım ilk bakışta işlevsel, pratik ve doğru olarak görülsede bazı problemleri beraberinde getirir. İlk *mesleki dil öğretiminin mesleki eğitime dönüşmesine* neden olabilir. Bireyler eğitim ve çalışma yaşamlarının başındayken mesleklerine ait bütün dil öğelerini bilmemeleri doğaldır. Örneğin, hukuk fakültesine yeni başlayacak bir öğrenciden bütün hukuk terminolojisine hâkim olması beklenmez. Bu hâkimiyet mesleki eğitime paralel bir şekilde zamanla edinilir. Kişiler ders kitapları, makaleler, yardımcı kaynaklar, anlatımlar vd. aracılığıyla yeni mesleki konular öğrenirken o mesleki konuya ait dil öğelerini de beraberinde öğrenir. Bir mesleki dil öğreticisi, hukuk bölümüne ait bütün materyallerde geçen dilsel unsurları tespit edip bunları hukuk bölümüne yeni başlayacak uluslararası öğrencilere öğretmeye çalışırsa yaptığı dil öğretim faaliyetini mesleki eğitime dönüştürmüş olur. Çünkü mesleki eğitimle kazanılan/kazanılması beklenen bir beceriyi öğretmek mesleki eğitimin rolünü üstlenmiş olur. Sadece, dâhil olunacak mesleki iletişim ortamından veri toplamının yaratacağı ikinci problem, mesleki dil öğretiminin kapsamının ve süresinin uzamasıdır. Öğrenciye veya çalışana kendisinden beklenilenin üstünde mesleki dil yeterliliğin kazandırmaya çalışmak, mesleki dil öğretiminin kapsamının ve süresinin uzamasına neden olur. Bu durum, öğrencilerin motivasyonunu olumsuz etkileyeceği gibi zaman ve kaynak israfına neden olur. Çünkü bir Türk vatandaşı hemşire/hemşirelik bölümü öğrencisi mesleki yaşama katılırken, örneğin, 1.000 terimlik bir söz varlığı hazinesine sahip olması yeterli görülürken kendisiyle aynı statüde olan ve aynı bildirişimsel görevleri üstlenecek yabancı kişiye daha fazla sayıda terim öğretmek doğru ve etkili bir yöntem değildir. Burada yapılması gereken Türk vatandaşı hemşire/hemşirelik bölümü öğrencisi için yeterli görülen 1.000 terimi tespit

¹⁴ Dâhil olunacak mesleki iletişim ortamından veri toplamak tamamen yanlış değildir. Burada göz önünde bulundurulması gereken nokta, dâhil olunacak mesleki iletişim ortamının hedef kitleyle aynı statüde ve aynı bildirişimsel görevleri yerine getirecek ana dili konuşuru meslek mensuplarının dil yeterliliklerine kaynaklık edip etmediğidir. Mesleki iletişim ortamındaki; staj, oryantasyon, meslek içi eğitim, bölüm uyum programı vb. aktiviteler bireylere ihtiyaç duyacakları dil yeterliliğini, mesleki yaşama başlamadan önce kazandırabilir. Bu tür durumlarda hedef iletişim ortamından veri toplamak gerekir. Ancak bu tür bir işlevi yerine getirmeyen mesleki iletişim ortamlarından veri toplamak doğru ve etkili bir yöntem değildir.

edip kendisiyle aynı statüde olan ve aynı bildirişimsel görevleri üstlenecek yabancı kişiye de bunları öğretmektir. Bunun için de öncelikle Türk vatandaşı hemşire/hemşirelik bölümü öğrencisinin 1.000 terimi nereden ve hangi kaynaklar aracılığıyla öğrendiğini tespit etmek gerekir. İlgili yaklaşımın yaratacağı üçüncü problem ise mesleki iletişim ortamındaki sadece aktif kelime servetinin tespit edilip pasif kelime servetinin tespit edilememesidir. Bu, özellikle, çalışma yaşamına yönelik mesleki dil öğretim çalışmalarında sık görülebilecek bir problemdir. “Bir kişinin, konuşmalarında ve yazılarında anlamını bilerek kullandığı kelimelerin toplamına aktif kelime serveti; kişinin okuduğu ve işittiği zaman anlamını çıkarabildiği; ama kendi cümlelerinde kullanmadığı kelimelerin toplamına ise pasif kelime serveti” (Karakuş, 2000, s. 128-129) denmektedir. “Bilinen kelimelerin sayısı, kullanılan kelimelerin sayısından daha fazladır. Çünkü insanlar hayatları boyunca çeşitli deneyimler yoluyla farklı konularda binlerce kelimeyi anlamakta fakat anlatımda merak ve uğraşları ile ilgili kelimeleri seçmektedirler.” (Özcan, 2020, s. 24). Benzer durum mesleki çalışma yaşamı için de geçerlidir. Bireyler mesleklerine ait bildikleri terimleri ve diğer dil unsurlarını gerekli gördükleri ve ihtiyaç duydukları ölçüde kullanır. Bu durumda sadece, dâhil olunacak mesleki iletişim ortamında kullanılan/karşılaşılan dil unsurlarına ait veriler toplandığında meslek mensuplarının pasif terim ve dil hazinesi tespit edilmemiş olur. Pasif terim ve dil hazinesi tespit edilemediği için de öğrencelere ihtiyaç duyacakları dil unsurları değil, araştırmacının tespit ettiği unsurlar öğretilir. Doğru kaynağa ulaşmak için ortaya konulan yukarıdaki yaklaşım ise belirtilen bu problemlerin yaşanmamasını ve öğrencilerin sadece ihtiyaç duyacakları düzeyde mesleki dil yeterliliği kazanmalarını sağlayacağı düşünülmektedir.

Özetle, mesleki yaşama dahil olacak ana dili konuşuru bir kişi, ihtiyaç duyduğu iletişim yeterliliğini ortaöğretim, yükseköğretim, staj vb. hangi süreçte ve bu süreçte hangi kaynaklardan öğrenmişse kendisiyle aynı statüdeki yabancıya yönelik mesleki dil öğretiminin içeriği de bu süreç ve kaynaklardan toplanmalıdır. Ana dili konuşuru kişiler, mesleki dil yeterliliklerini çok çeşitli süreç ve kaynaklar aracılığıyla öğrenmiş olabilir. Bu durumda araştırmacılar da veri toplama süreçlerini bu çeşitliliğe uyarlamak durumundadır.

Ana dili konuşuru kişilerin mesleki dil yeterliliklerine kaynaklık eden unsurları tespit etmek için faal meslek mensuplarından veya eğitimcilerinden görüşme yöntemiyle bilgi alınabilir. Ancak yapılan görüşmenin verimli geçebilmesi ve araştırmacının ihtiyaç duyduğu bilgileri toplayabilmesi için ise meslek mensuplarına ve eğitimcilerine görüşme

öncesi araştırmanın amacı ile mesleki dil, dil becerileri ve mesleki dil öğeleri kavramları hakkında bilgi verilmelidir. Bu kapsamda mesleklerin kendi özgü bir dili olduğunu ve bu dilin de söz varlığı, kurum kültürü, üslup, dil dışı göstergeler ve yazım kuralları gibi öğeleri olduğu çeşitli örneklerle açıklanmalıdır. Eğer araştırmacı yeterli düzeyde alan okuryazarlığı kazanmışsa görüşmecilere kendi mesleki dillerinden örnekler verebilmesi çok daha faydalı olacaktır. Çünkü meslek mensubu ve eğitimcisi, araştırmacının tam olarak neyi öğrenmek istediğini veya “söz varlığı, kurum kültürü, üslup, dil dışı gösterge ve yazım kuralları” ile tam olarak neyin kastettiğini anlamamış olabilir. Bu yüzden meslek mensubuna “A konusuna ait terimleri hangi materyallerden ve hangi süreçte öğrendiniz?” şeklinde sorulmadan önce kendisi bu soruyu doğru anlayacak ve istenilen cevabı verebilecek düzeye ulaştırılmalıdır.

Altıncı Aşama: Kaynağı belirlenen mesleki dil öğelerine ve iletişim kanal/araçlarına ait verileri toplama

Mesleki dil öğelerine ve iletişim kanal/araçlarına ait verileri toplamada kullanılacak yöntem, bu unsurların kaynaklarına ve öğrenilme biçimlerine (örtük mesleki dil öğrenimi, yarı planlı mesleki dil öğrenimi, planlı mesleki dil öğrenimi) göre değişiklik gösterir. Örneğin, mesleğe ait dil öğeleri “hukuk terminolojisi” veya “hukuk metinleri için yazım kılavuzu” “hukuk metinlerinde üslup” gibi planlı bir mesleki dil öğretim çalışmasından öğreniliyorsa mesleki dil öğreticisi bu kaynaklardan alıntılama yoluyla veri toplayabilir. Ancak mesleki dil öğeleri yarı planlı veya örtük bir şekilde öğreniliyorsa derlem, metin tahlili, söylem analizi vd. yöntemlere başvurulması gerekir. Verilerin toplanmasında kullanılacak araçlar için ise belirli bir standart ve sınırlama getirmek doğru değildir. Veriler, belirlenen kaynaklardan çok farklı araçlarla toplanabilir. Ancak mesleki dile ait verileri toplarken araştırmacılar; etik, insan sağlığı, gizlilik, zaman, yasal prosedür gibi faktörlere bağlı engellerle karşılaşabilir. Örneğin, sağlık ile ilgili mesleklere ait dil öğeleri toplanırken hastane ortamında video ve ses kaydı almak veya gözlem yapmak hasta mahremiyetini ve insan sağlığını olumsuz etkileyebilir. Benzer bir şekilde hukuk, askerlik, kolluk gibi mesleklere ait dil öğeleri toplanırken video ve ses kaydı almak, doküman incelemesi yapmak, gözlem yapmak gizlilik nedeniyle her zaman mümkün olmayabilir. Yani mesleki dil öğelerini ve iletişim kanal/araçların toplanmasında her zaman her araç kullanılamayabilir. Bu tür durumlarda farklı veri toplama araçlarına yönelmek gerekebilir. Örneğin, gözlem ve video kaydı yerine alan uzmanlarından görüşme ve anket yoluyla bilgi

almak ya da uygulamaya yönelik otantik eğitim videolarını alan uzmanlarıyla birlikte deşifre etmek bu çerçevede kullanılabilecek veri toplama araçlarından bazılarıdır. Burada önemli olan doğru veri kaynağına ulaşmaktır. O kaynaktan verilerin nasıl toplanacağı ise çevresel faktörlere ve araştırmacının hangi araçları daha pratik ve güvenilir bulduğuna göre değişkenlik gösterebilir.

Veri toplama süreciyle ilgili açıklığa kavuşturulması gereken bir diğer önemli husus; ana dili konuşuru kişilerin mesleki dil yeterliliklerine kaynaklık eden toplumsal/kamusal araç ve süreçlerin durumudur. Toplumsal/kamusal yaşamla etkileşimleri yüksek olan bazı mesleklere (sağlık, eğitim, güvenlik, ekonomi, otomotiv, gazetecilik vb.) ait kültür, üslup ve terimler (*pandemi, virüs, karantina, aşı, iğne, pansuman, ameliyat, cerrah, damar, serum, bakteri, pansuman, para, dekont, makbuz, çek, faiz, havale, hisse, fatura, borsa, kredi, tiraj, baskı, asayiş, kolluk, devriye, tutuklama, suç, yasa, yasa dışı, gözaltı, ekran kartı, işlemci, depresyon, fay hattı vb.*) mesleğe mensup olmayan vatandaşlar tarafından bireysel yaşantı, kamusal duyuru, haber programı, gazete yazısı, mesleki film ve dizi gibi birçok yolla öğrenilebilmektedir. Böylelikle, toplumsal/kamusal yaşamla etkileşimi yüksek olan meslekleri icra edecek veya eğitimini kişiler, çalışma ve eğitim yaşamına katılmadan önce, ihtiyaç duyacakları bazı mesleki dil yeterliliklerini kazanabilmektedir. Bu durum akıllara, “*Bireylerin mesleki yaşamda ihtiyaç duyacakları dil yeterliliklerine kaynaklık eden toplumsal/kamusal araç ve süreçler için hangi materyal ve ortamlardan veri toplanacağı?*” sorusunu getirebilmektedir.

Toplumsal ve kamusal ortamlarda kullanılan ve öğrenilen kelime ve kavramları öğrencilere öğretmek mesleki dilin değil, genel amaçlı dil eğitiminin ilgi ve uğraş alanıdır (Diller İçin Avrupa Ortak Başvuru Metni, 2013). Bu yüzden “*normal koşullarda*” mesleki dil öğretim sürecinde ana dili konuşuru kişilerin mesleki dil yeterliliklerine kaynaklık eden toplumsal/kamusal araç ve süreçlerden veri toplanıp öğrencilere aktarılmasına ihtiyaç duyulmaması gerekir. “Normal koşullarda” ifadesinin kullanılmasının nedeni ise mesleki dil öğretiminde hedef kitlenin sahip olması beklenen *genel dil yeterliliği düzeyidir*.

Herhangi bir hedef kitleye yönelik mesleki dil öğretim çalışmasının yapılabilmesi için hedef kitlenin belirli düzeyde *genel dil yeterliliğine* sahip olması gerekir. Bu yeterlilik, mesleki dil öğretim öğrencilerinin temel özellikleri arasında görülür (Woodrow, 2018; Evans & John, 1998; Cigan & Kordić, 2013). Çünkü mesleki dil, nasıl ki *yemek, almak, vermek, getirmek, dönmek, bilmek, yazmak, gibi, mesela, örneğin, nasıl, neden, kalem,*

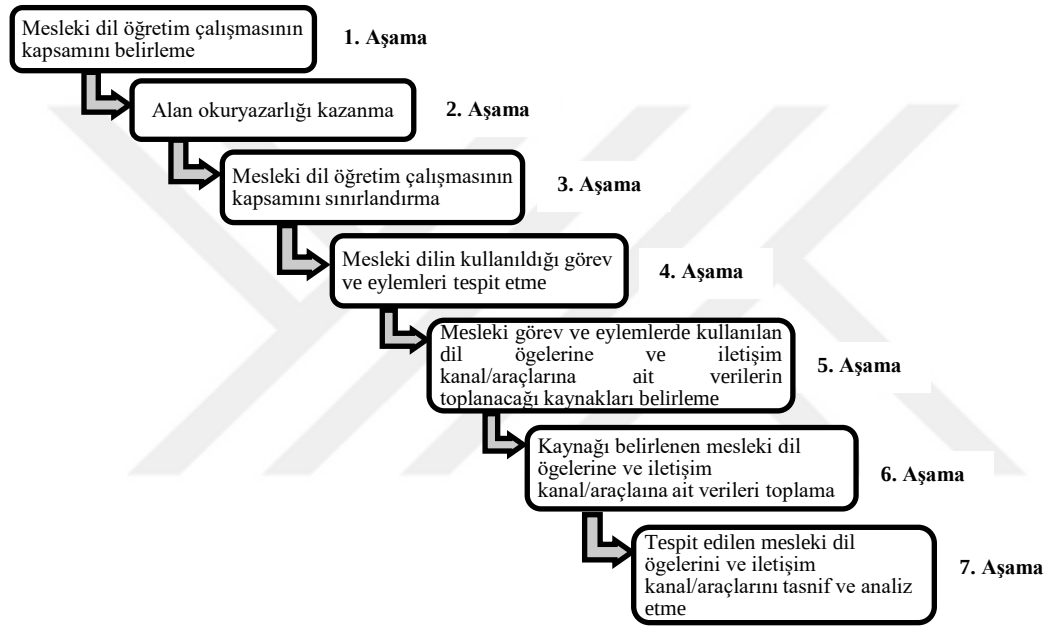
eşya, önemli, örnek, bir, ve, şey, vd. gibi genel dile ait kelimeler olmadan sadece terminolojiyle gerçekleştirilemiyorsa aynı şekil de öğretimi de yapılamaz. Mesleki dil öğreticileri öğrencilere mesleki dil öğelerini anlatıp öğretirken genel dile ait kelimelerden yararlanılması gerekir. Bunun yanı sıra hazırlanacak terimler sözlüğünde, diyaloglarda, okuma ve dinleme parçalarında da genel dile ait kelimeler bulunur. Mesleki dil öğrencisinin kendisine aktarılabilecek bilgi ve becerileri sağlıklı bir şekilde anlayıp öğrenebilmesi için genel dil yeterliliğinin sahip olması beklenir. Bu yüzden de Türkiye’deki birçok mesleki dil kursuna katılabilmek için öğrencilerden B2-C1 dil yeterliliğine sahip olma şartı aranmaktadır (Ankara Üniversitesi, 2022; Ege Üniversitesi, 2022; Üsküdar Üniversitesi, 2022 Avrasya Tömer, 2022; Fatih Sultan Mehmet Vakıf Üniversitesi, 2022; Erciyes Üniversitesi, 2022 vd.). Diller İçin Avrupa Ortak Başvuru Metni (2013) incelendiğinde de mesleki dil alanında etkili iletişim kurma becerisinin kazandırılması B2 düzeyi ile başlamaktadır. Görüldüğü üzere belirli bir hedef kitleye yönelik mesleki dil öğretim çalışmalarının yapılabilmesi için hedef kitlenin B2-C1 genel dil yeterliliğine sahip olması gerekmektedir. Diller İçin Avrupa Ortak Başvuru Metni (2013) kazanımlar listesi incelendiğinde bu dil düzeyine ulaşmış kişilerin toplumsal ve kamusal niteliğe sahip konularda rahat bir şekilde iletişim kurması gerekir. Bu yüzden “*normal koşullarda*” mesleki dil öğretim sürecinde ana dili konuşuru kişilerin mesleki dil yeterliliklerine kaynaklık eden toplumsal/kamusal araç ve süreçlerden veri toplanıp öğrencilere aktarılmasına ihtiyaç duyulmaması gerekir. Ancak hedef kitlenin bu konuda bazı eksiklikleri varsa genel dile ait söz varlığı ve iletişim çalışmalarından mesleki dile ait unsurlar derlenip *mesleki dil öğretimine hazırlık eğitimi kapsamında* öğrencilere aktarılabilir. Örneğin, Kurt (2019) tarafından yapılan *Yabancı Dil Olarak Türkçenin Öğretiminde Özel Amaçlı Dil Öğretimi: İş Türkçesi* isimli çalışma da veriler bu niteliğe sahip kaynaklardan (Çağdaş Türkçenin Sıklık Sözlüğü, Yazılı Türkçenin Kelime Sıklığı Sözlüğü, A Frequency Dictionary of Turkish) toplanmıştır.

Yedinci Aşama: Tespit edilen mesleki dil öğelerini ve iletişim kanal/araçlarını tasnif ve analiz etme

Yukarıdaki 6 aşamayı uygulayan bir araştırmacı çok geniş bir veri havuzu elde eder. Bu havuzdaki verilerin etkin ve doğru kullanılabilmesi için bunların tasnif ve analiz edilmesi gerekmektedir. Yapılacak tasnif ve analizin türü ve derinliği araştırmacının amacına (hangi unsura yönelik içerik hazırlamak istediği, hazırlamak istediği materyalin ve çalışmanın

kapsamı ve boyutu vd.) göre değişkenlik gösterecektir. Örneğin, araştırmacı mesleğe ait “genel sıklık sözlüğü” çalışması yapıyorsa topladığı bütün terimleri bir dizi işlemten sonra sıklık programına yükleyerek elde etmek istediği veriye ulaşabilir. Ancak araştırmacı mesleğe ait tematik bir sözlük hazırlamayı amaçlıyorsa topladığı bütün terimleri belirlediği kriterlere (renk, işlev, tür, fiyat, köken vb.) göre kategorilendirip bu kategorilerden hareketle tematik sözlük verilerine ulaşabilir.

Mesleki dil öğretiminin kapsam ve içeriğini doğru bir şekilde tespit etmek için geliştirilen modelin aşamaları yukarıda açıklanmıştır.



Şekil 29. Mesleki dil öğretiminde kapsam ve içerik belirlemeye yönelik geliştirilen modelin aşamaları

Şekil 29'daki model, kapsam ve içerik belirlemede, hedef iletişim yeterliliğini tespit etmeyi önceler. Hedef iletişim yeterliliği, mesleki yaşama (eğitim veya çalışma) dâhil olacak kişilerin sahip olmaları gereken mesleki dil becerileridir. Hedef iletişim yeterliliğini tespit etmek, mesleki dil öğretiminin ilk ve en önemli adımı olarak nitelendirilen (Rahman, 2015; Robinson, 1991) ihtiyaç analizinin de ana süreçlerinden biridir. İhtiyaç analizine getirilen tanımlarda bunu somut bir şekilde görmek mümkündür: “Öğrencilerin *hedef iletişim durumunda* çalışmak için *neye ihtiyaç duyduklarının* sistematik analizi.” (Woodrow, 2017, s. 11-12). “Öğrencilerin mevcut performansları ile *onlardan beklenen beceriler* arasındaki farklılığın analizi.” (McKillip, 1987, s. 20). “Ne” ile “*Ne olmalı?*”

arasındaki farkın kurumlar ya da bireyler açısından belirlenmesi ve bu farkın kapatılacağı yönünde önceliklerin belirlenmesi sürecidir.” (Demirel, 2017, s. 91). “İhtiyaç analizi, *hedef ortamın analiz edilerek iletişim ihtiyaçlarının tespit edilmesine* ve tespit edilen bu ihtiyaçları gerçekleştirilmesine odaklanır.” (Chamber’den aktaran, Basturkmen, 2018, s. 18). “İhtiyaç analizi esas olarak bir kursun hedeflerine ve içeriğine yönelik olup öğrencilerin hâlihazırda bildiklerini ve *bilmeleri gerekenleri* inceleme süreci.” (Nation & Macalister, 2010, s. 198).

Hedef iletişim yeterliliğinin yapısını ve içeriğini ortaya koymak, öğrencilerin ulaşması ve kazanması beklenen mesleki dil yeterliliklerinin neler olduğu ile ilgili bir veri havuzuna sahip olunmasını sağlar. Mesleki dil öğretmenleri bu veri havuzu sayesinde öğrencilerinin mesleki dil düzeylerini eksik ve yetersiz olarak nitelendirebilir ve bu eksik ve yetersizliklere yönelik çalışmalar yapabilir. Çünkü bir kişinin mesleki dil düzeyini eksik ve yetersiz olarak nitelendirilebilmesi için öncelikli onun hangi yeterliliklere sahip olması gerektiği bilinmesi gerekmektedir. Bu yüzden mesleki dil öğretim sürecinde öncelikle hedef iletişim yeterlilikleri tanımlanmalıdır.

Hedef iletişim yeterliliklerini tanımlamak, mesleki dil öğretiminde öğrencilerin öznel ihtiyaçlarına cevap verilebilmesini de sağlar. Öznel ihtiyaçlar, öğrencilerin öğrenme sürecindeki bilişsel ve psikolojik tutumlarını ifade eder (Brindley, 1984, s. 31). Örneğin; eğitimin süresi, tercih edilen öğretim süreci ve materyali vd. Mesleki dil öğretim öğrencileri homojen bir grup değildir. Öğrencilerin mesleki dil öğretimine ayırabilecekleri süre, geliştirme ihtiyacı duydukları öge ve dil becerisi, kendileri için pratik olacağını düşündükleri araç ve materyal vd. unsurlar birbirinden farklılık gösterebilir. Dil öğreticisinin bu tür öznel ihtiyaçlara cevap verebilmesi için elinde kapsamlı ve detaylı bir şekilde tasnifi ve analizi yapılmış hedef iletişim yeterliliklerine ait bir veri havuzu olmalıdır. Bu tür bir veri havuzuna sahip olan dil öğreticisi görüşme ve form aracılığıyla, varsa, öğrencilerin öznel ihtiyaçlarını tespit edebilir ve elindeki geniş veri havuzu sayesinde öğrenciler için farklı tür ve boyutta materyal ve araçlar hazırlayabilir.

Yukarıda ayrıntılı bir şekilde tanımlanan modelin yöntem ve ilkeleri çerçevesinde örnek bir kapsam ve içerik belirleme çalışmasının yapılması, modelin doğru bir şekilde kullanılıp uygulanmasına katkı sağlayacaktır.

2.8. İlgili Araştırmalar

Türkiye’de mesleki dil öğretimi ile ilgili çalışmalar sayısı son yıllarda giderek artmaktadır. Yapılan çalışmalar hedef dil (İngilizce, Almanca, Arapça vd.), meslek grubu ve konu (söz varlığı, öğretim programı tasarlama, ihtiyaç analizi vd.) açısından oldukça geniş bir yelpazeye dağılmaktadır. Bu yüzden mesleki dil öğretimi ile ilgili yapılan bütün çalışmaları burada incelemek güç olduğundan sadece Türkçeye yönelik olanlar tanıtılmıştır. Ayrıca mesleki dil öğretimine yönelik kurs, sözlük ve ders kitabı çalışmaları da burada ele alınmamıştır.

Arat (2022) tarafından yapılan *Özel Amaçlı Türkçe Öğretiminde İhtiyaç Analizi, Materyal Örnekleri ve Terimler Sözlüğü: Askerî Türkçe* isimli çalışma yabancı dil olarak Türkçe öğrenen yabancı uyruklu askerlerin özel amaçlı Türkçe öğrenimine (Askerî Türkçe) yönelik ihtiyaçlarını belirlemek ve bu ihtiyaçlara yönelik olarak hem üç dilli (Türkçe-Arapça-İngilizce) bir askerî terimler sözlüğü hazırlamak hem de tüm dil seviyeleri için dört temel beceriyi de kapsayacak biçimde örnek ders materyali oluşturmayı amaçlamaktadır. Araştırma sonucunda yabancı uyruklu askerî personelin ve en sık en az gerçekleştirdikleri iletişim durumları, askerî Türkçe eğitiminin hangi dil seviyesinde başlaması gerektiği ortaya konmuştur. Araştırmada ayrıca farklı kaynaklardan yapılan derlemeler sonucunda üç dilli bir Terminoloji sözlüğü sunulmuştur.

Untuç (2022) tarafında yapılan *Özel Amaçlı Türkçe Öğretiminde Kullanılan Öğretim Yaklaşımları Üzerine Bir Araştırma* isimli çalışma Özel amaçlı Türkçe öğretiminin etkinliğini artırmak dil öğretim yöntemlerinden hangisinin öğretim yönteminde daha işlevsel olabileceğini anlamak amacıyla yapılmıştır. Araştırmacı oluşturduğu 30 kişiden oluşan deney grubuna yapısalcı yaklaşım 30 kişiden oluşan kontrol grubuna iletişimsel yaklaşımla toplam 120 saat ders verilmiştir. Araştırmacı sonucunda her iki yöntemin olumlu ve geliştirici yönleri ortaya konulmuş ve dil öğreticilerin hangi yöntemi kullanırken nelere dikkat etmeleri gerektiği belirtilmiştir.

Yılmaz (2022) tarafından yapılan *İki Dilli Türk Öğrenciler İçin Akademik Türkçe Dersinin Geliştirme ve Değerlendirme Çalışması* isimli çalışma sistematik ve bütüncül bir bakış açısıyla yükseköğretim düzeyinde öğrenim gören iki dilli Türk öğrencilerin ihtiyaçlarını karşılayabilecek bir akademik Türkçe ders programının tasarlanması, geliştirilmesi ve değerlendirilmesini amaçlamaktadır. Araştırmada geliştirilen öğretim tasarımının çalışma grubunun ihtiyaçlarına uygun bir ders tasarımı olduğu; hedef gruba yönelik ders

hedeflerinin ve ders materyallerinin tasarlanmasının öğrenci motivasyonu, derse katılıma doğrudan etki ettiği; alanyazında genel çerçevesi çizilen akademik Türkçe ders materyallerinin alan ve grup özelinde yeniden düzenlenmesi gerektiği; bu çalışmada ortaya konan öğretim tasarımının bir ders tasarım sürecini genel hatlarıyla ortaya koyabilecek bir araç olduğu sonucuna varılmıştır.

Hasırcı Aksoy (2021) tarafından yapılan *Lisansüstü Öğrenim Gören Yabancı Öğrencilerin Akademik Türkçe Özyeterliliklerine İlişkin Görüşleri* 12 lisansüstü öğrencisiyle odak grup görüşmesi yapılmış ve görüşmede öğrencilerin Türkçeyi yabancı dil olarak öğrenen lisansüstü öğrencilerin dersleri anlamada zorluk yaşayıp yaşamadıklarına ilişkin görüşleri, Derslerle ilgili çalışmalarda Türkçe bilimsel çalışmaları (tez, makale, bildiri) okumalarına ilişkin görüşleri, Türkiye’de yapılan bilimsel toplantılara (sempozyum, kongre, çalıştay) katılma durumlarına ilişkin görüşleri, Türkçeyi yabancı dil olarak öğrenen lisansüstü öğrencilerin Türkçe makale yazmalarına ilişkin görüşleri alınmıştır. Çalışmada öğrencilerin akademik öz yeterliliklerinin düşük olduğu sonucuna varılmıştır.

Çangal ve Başar (2021) tarafından yapılan *Türkçe Öğrenen İranlılar İçin Turizm Türkçesi Öğretim Programı, Terimler Sözlüğü ve Konuşma Kılavuzu Denemesi* isim araştırmada çeşitli gerekçelerle “Turizm Türkçesi” öğrenmek isteyenlerin ihtiyaçlarına cevap vermek adına öğretim programı, terimler sözlüğü ve konuşma kılavuzu hazırlanmaya çalışılmıştır. Araştırmada okuma, dinleme, yazma, konuşma becerilerine ve dil bilgisine ait kazanımları içeren Turizm Türkçesi Öğretim Programı Örneği yer almaktadır. Araştırmacı başka bir dil için hazırlanan turizm terimleri sözlüğünden aldığı verilerden hareketle oluşturduğu Turizm Türkçesi Terimler Sözlüğü Denemesi isimli üç dilli bir terimler listesi oluşturmuştur. Araştırmada son olarak üç dilli konaklama sırasında kullanılmak üzere hazırlanmış üç dilli bir konuşma kılavuzu yer almaktadır.

Dursun (2021) tarafından yapılan *Özel Amaçlı Türkçe Öğretim Programı Tasarısı: Sağlık Türkçesi Öğretim Programı* isimli çalışma B1 dil seviyesine ulaşabilmek için Türkçe öğrenen ve sağlık disiplinine ait bir lisans bölümünde eğitim alan öğrencilere yönelik özel amaçlı bir sağlık Türkçesi öğretim programı tasarısı hazırlamayı amaçlamaktadır. Araştırmacı öncelikle bir ihtiyaç analizi yapmış, daha sonra yapış olduğu bu ihtiyaç analizi bulguları ışığında yabancı uyruklu sağlık bilimi öğrencilerine yönelik özel amaçlı bir Türkçe öğretim programı tasarısı hazırlanmıştır. Tasarlanan programda; dinleme, sözlü etkileşim, sözlü üretim becerisi, okuma ve anlama becerisi, yazma becerisi ve dil bilgisi

yapılarına ait kazanımlar düzenlenmiş ayrıca öğretim programın temaları, öğretim yöntemleri, öğretim stratejileri, öğretim teknikleri, öğretim materyalleri ve ölçme değerlendirme araçlarını içeren ayrı ayrı listeler hazırlanmıştır.

Ünlü Alkaya (2021) tarafından yapılan *Yabancılar Türkçe Öğretiminde Sağlık Türkçesinin Mevcut Durumuna Yönelik Öğretici ve Öğrenci Görüşleri* isimli çalışmanın amacı Türkiye'ye sağlık alanında (tıp, eczacılık, diş hekimliği, hemşirelik vd.) eğitim almak üzere gelen uluslararası öğrencilerle özel amaçlı Türkçe öğretimi yapan/yapmış öğretmenlerin görüşlerinden hareketle sağlık Türkçesinin mevcut durumunu ortaya koymayı amaçlamaktadır. Araştırmaya katılan öğrenciler hem de öğretmenler çoğunlukla Sağlık Türkçesi öğretiminin öğrenciler için bir gereklilik olduğunu ifade etmişlerdir.

Çiftler ve Aytan (2019) tarafından yapılan *Yabancılar İçin Akademik Türkçe Kitapları Üzerine Bir İnceleme* isimli çalışmada Akademik Türkçe alanında yazılmış iki kaynak kitaptan seçilen toplam 1605 kelime, 26 farklı disipline göre sınıflandırılmış ve uzman görüşleri doğrultusunda bu disiplinlere göre hazırlanacak kelime listelerinin nasıl olması gerektiği üzerinde durulmuştur. Araştırmanın sonuçlarına göre çalışmada seçilen akademik Türkçe kitaplarının, ilgili branşlarda çok sık kullanılan ve gerekli olan kelimelere büyük oranda yer verdiği, lisans veya lisansüstü eğitime başlayacak öğrenciler için yeterli olduğu tespit edilmiştir.

Kurt (2019) tarafından yapılan *Yabancı Dil Olarak Türkçenin Öğretiminde Özel Amaçlı Dil Öğretimi: İş Türkçesi* isimli çalışma İş adamları için İş Türkçesi öğretiminin nasıl yapılacağını ortaya koymayı amaçlamaktadır. Araştırmacı farklı sözlüklerden İş Türkçesine ait kelimeleri derlemiş ve derlediği bu sözcüklerden genel amaçlı İş Türkçesi için A1, A2 düzeyinde söz varlığı oluşturulmuştur.

Yurdakul Güde (2019) tarafından yapılan *Yabancı Dil Olarak Türkçenin Öğretiminde Akademik Yazmaya Yönelik Bir İçerik Önerisi* isimli çalışmada Türkiye'den elde edilen 68 ve yurt dışından elde edilen 44 olmak üzere toplam 112 adet akademik yazma ders içeriği incelenmiş ve daha sonra Türkiye'de verilecek akademik yazma dersi ile ilgili örnek bir içerik hazırlanmıştır.

Tüfekçioğlu (2018b) tarafından yapılan *Yabancı Dil Olarak Akademik Türkçe: Sosyal Bilimlerde Akademik ve Teknik Söz Varlığı* isimli çalışmada Türkçenin sosyal bilimler alanındaki teknik ve akademik sözvarlığının belirlenmesi ve yabancı dil olarak akademik

Türkçe derslerinde yararlanılmak üzere eğitim amaçlı akademik sözcük listesi hazırlanması amaçlanmıştır. Araştırmacı bu amaç doğrultusunda sosyal bilimler alanını; arkeoloji, felsefe, iletişim, siyasal bilimler, spor bilimleri, ilahiyat, tarih, psikoloji, coğrafya, sanat, sosyoloji, antropoloji, şehir planlaması, turizm, eğitim, ekonomi, dilbilim, edebiyat olmak üzere 18 alana ayrılmıştır. Bu 18 alt alana ait söz varlığını tespit edebilmek için her biri en az 100.000 (mak. %5+) sözcük birim olmak üzere 2005-2016 yılları arasında yayımlanan 58 dergiden 385 makale derlenmiş ve toplam 1.854.157 sözcük birimlik bir veri tabanı oluşturulmuştur.

Demir (2017) tarafından yapılan *Uluslararası Öğrencilerin Akademik Türkçe İhtiyaçları* isimli çalışma Türkiye’de lisans ve lisansüstü eğitimi gören uluslararası öğrencilerin akademik dil ihtiyaçlarının araştırılması ve akademik Türkçe konusunda karşılaştıkları sorunların tespit etmeyi amaçlamaktadır. Çalışmada, öğrenci ve öğretim elemanı anketleri yoluyla nicel veriler, yarı yapılandırılmış öğrenci görüşmeleri yoluyla da nitel veriler elde edilmiştir. Araştırmada Türkiye’deki 54 farklı üniversite ile Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsünde lisans ve lisansüstü eğitimi görmekte olan 697 uluslararası öğrenci ile 15 farklı üniversitede uluslararası öğrencilere lisans ve lisansüstü eğitimi vermekte olan 203 öğretim elemanından veri toplanmıştır. Araştırmada öğrencilerin dil becerilerini etkin ve rahat kullanma durumu, dil becerilerini kullanırken yaşadıkları zorluklar, dil becerilerini ne tür akademik etkinliklerde kullandıkları belirlenmiştir. Araştırmanın sonunda öğrencilerin Akademik Türkçe problemlerinin çözümüne yönelik öneriler getirilmiştir

Alkol (2016) tarafından yapılan Jandarma Mesleğine Yönelik Sıklık Sözlüğü isimli çalışmada Jandarma Okullar Komutanlığında öğrenim görecekt yabancı uyruklu askerlerin ihtiyaç duyacağı terimleri ve bu terimlerin sıklığını ortaya koyma amaçlanmıştır. Çalışmada Jandarma Okullar Komutanlığı’nda basılan 21 adet ders kitabı, Jandarma Dergisi’nin dört farklı sayısı, jandarmaya görev ve yetki veren iki hukuk metni, jandarma ile ilgili iki yardımcı eğitim materyali ve jandarmanın resmî internet sitesindeki metinlerden terim derlenmiştir. Araştırmada 4.720’si farklı olmak üzere toplam 251.790 terim derlenmiştir. Araştırma sonunda derlenen bu terimlerin genel ve tematik sıklıkları listelenmiştir.

Ulutaş (2016) tarafından yapılan Türkiye’de Yükseköğrenim Görecekt Yabancılar İçin Özel Amaçlı Türkçe Öğretimine Yönelik Program Geliştirme: Bir Model Önerisi isimli çalışmada Uşak Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi’nde öğrenim görecekt

yabancı uyruklu öğrenciler için “özel amaçlı Türkçe öğretim programı” geliştirmesi amaçlanmıştır. Araştırmacı uyguladığı İhtiyaç ve içerik belirleme formu verilerine göre belirlenen kaynak kitaplar incelenmiş ve bu kitaplarda en sık kullanılan alanla ilgili sözcük, sözcük grupları ve terimlerden oluşan “İlk 1000 Sözcük Listesi” oluşturmuştur. Yine ihtiyaç ve içerik belirleme formundan elde edilen veriler ve bu sözcük listesinden yararlanarak incelenen kaynaklardan, alan içeriğini en iyi yansıtacak metinler seçmeye çalışmıştır

Dolmacı (2015) tarafından yapılan *Akademik Türkçe Kelime Bilgisi Üzerine Bir Derlem Çalışması: Yabancı Dil Olarak Türkçe Öğretimine Dair Çıkarımlar* isimli çalışmada oluşturduğu 2000 kelime içeren Genel Türkçe Kelime Listesi ve 1010 kelimelik akademik Türkçe kelimedenden oluşan bir kelime listesi hazırlayıp bu listeden Akademik Kelime Testi Geliştirilmiştir. Geliştirdiği bu test 6 farklı üniversitenin Türkçe Eğitim Merkezlerinde eğitim alan 196 öğrenciye yönelmiştir. Araştırmacı ayrıca akademik Türkçe kelime bilgilerine yönelik fikirlerini ortaya çıkarmak için öğretim dili Türkçe olan üniversitelerde öğrenim görmekte olan 41 anadili Türkçe olmayan lisans öğrencisiyle görüşme yapmıştır. Yapılan analizler çerçevesinde Akademik Türkçenin ana dili Türkçe olmayan öğrenciler için bir gereklilik olduğu sonucuna varılmıştır

Şen (2015) tarafından yapılan *İktisadi ve İdari Bilimler Türkçesinin İncelenmesi ve Yabancı Dil Olarak Türkçe Öğretiminde Kullanımı* isimli İktisadi ve İdari Bilimler Türkçesinin dilsel özelliklerinin betimlemeye çalışılmış, betimleme sözcük özellikleri, dilbilgisi özellikleri, metin özellikleri ve dil dışı özellikler bağlamında ortaya koyulduktan sonra, İktisadi ve İdari Bilimler Türkçesinin öğretimine yönelik örnek bir materyal ile yabancı dil olarak Türkçe sınıflarında öğretimi ortamına aktarılmaya çalışmıştır.

Temizyürek ve Çangal (2015) tarafından yapılan *Yabancılarla Türkçe Öğretiminde İş Türkçesi Öğretim Programı, Ders Kitabı ve Terimler Sözlüğü Denemesi: Bankacılık Örneği* isimli çalışmada Bankacılık Türkçesine yönelik öğretim programı, ders kitabı ve terimler sözlüğünün içeriği ortaya konulması amaçlanmıştır. Araştırmacıların hazırlamış olduğu öğretim programında okuma, dinleme yazma ve konuşma becerilerine yönelik kazanımlar ve dil bilgisi konuları yer almaktadır. Hazırlanan terimler sözlüğü örneği bankacılıkla ilgili terimlerin İngilizce, Türkçe ve Boşnakça karşılıklarından oluşan bir listedir. Araştırmacılar bankacılık Türkçesine yönelik ders kitabının hazırlanması ve içeriğiyle ilgili de öneriler de bulunmuşlardır.

Yahşi Cevher ve Güngör (2015) tarafından yapılan *Yabancı Dil Olarak Türkçe Öğretiminde Akademik Türkçenin Önemine İlişkin Uygulama Bir Araştırma: Türk Dili Öğretimi Uygulama ve Araştırma Merkezi Örneği* isimli çalışmada 2013-2014 eğitim-öğretim yılında Sakarya Üniversitesi Türk Dili Öğretimi Uygulama ve Araştırma Merkezinde Türkçe hazırlık sınıfında okumuş olan farklı bölümlerden bir grup lisans, yüksek lisans ve doktora öğrencilerine, yabancılara Türkçe öğretimi uzman görüşleri alınarak geçerliliği tespit edilmiş sorulardan oluşan yarı yapılandırılmış mülakat formu uygulanmıştır. Bu mülakat formu baz alınarak içerik analizi yapılmış, eldeki veriler çözümlenerek yorumlanmıştır. Araştırmanın sonucunda yabancı öğrencilerin akademik Türkçe dersini almalarının eğitim programları açısından yararlı olacağı belirlenmiştir.

Yukarıdaki çalışmalar incelendiğinde mesleki dil öğretiminde kapsam ve içerik belirlemeye yönelik bir model ortaya koyan ve yabancı hemşirelere yönelik mesleki dil öğretimini ele alan bir araştırmanın yapılmadığı görülmektedir.

BÖLÜM III

YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın modeli, çalışma grubu, veri toplama araçları, verilerin toplanması ve analizi ile ilgili bilgiler yer almaktadır.

3.1. Araştırma Modeli

Bu çalışma, mesleki dil öğretiminde kapsam ve içerik ortaya koymayı amaçlayan nitel bir araştırmadır. Nitel araştırma, “Gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi nitel veri toplama yöntemlerinin kullanıldığı, algıların ve olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konmasına yönelik nitel bir sürecin izlendiği araştırma.” olarak tanımlanmaktadır (Yıldırım & Şimşek, 2000, s. 19). Nitel araştırma olarak planlanan bu çalışmanın modeli, durum çalışmasıdır. Durum çalışmaları, gerçekte ortamda neler olduğuna bakma, sistematik bir biçimde verileri toplama, analiz etme ve sonuçları ortaya koyma yoludur (Davey, 1991, s. 1). Dil öğretimi alanında yaygın olarak kullanılan durum çalışmaları, bir kişi, olay veya kurumu derinlemesine ve boylamasına inceler (Paker, 2021). Durum çalışmalarının temel amacı, bir durum hakkında detaylı betimlemeler yapmak ve o durumu var olduğu şekliyle anlamaktır (Büyüköztürk, Kılıç Çakmak, Akgün, Karadeniz & Demirel, 2020, s. 272). Geliştirilen model çerçevesinde yabancı hemşirelere yönelik mesleki Türkçe öğretiminin kapsam içeriğini belirlemek için bu çalışmada özel hastanelerde çalışan Türk vatandaşı hemşirelerin dil ve iletişim özellikleri detaylı olarak incelenmiş ve betimlenmiştir.

Durum çalışmaları desenlerine göre; iç içe geçmiş tek durum çalışması, bütüncül çoklu durum çalışması ve iç içe geçmiş çoklu durum çalışması olmak üzere üçe ayrılmaktadır (Paker, 2021). Araştırma iç içe geçmiş tek durum çalışması desenindedir. İç içe geçmiş tek durum çalışması tek durum içinde birden fazla analiz biriminin olması anlamına

gelmektedir (Uğurlu, 2018, s. 344). Araştırmada mesleki dilin; söz varlığı, kurum kültürü, üslup, dil dışı gösterge, yazım kuralları ve iletişim kanal/araçları unsurları ele alınmaktadır. Aynı mesleğe ait birden fazla dil unsuru incelenip analiz edildiği için çalışmanın deseni iç içe geçmiş tek durum çalışması olarak nitelendirilmektedir.

3.2. Çalışma Grubu-İnceleme Nesnesi

Araştırmada veriler, danışma grubu rehberliğinde belirlenen bir çalışma grubundan ve 128 inceleme nesnesinden toplanmıştır.

Araştırmada yer alan danışma grubu 6 hemşireden oluşmakta olup bu kişilere ait demografik bilgiler şu şekildedir:

Tablo11

Danışma Grubuna Ait Demografik Bilgiler

Katılımcı	Çalıştığı Birim	Mesleki Tecrübe (Yıl)	Cinsiyet
Katılımcı 1	Acil Servis	8	Erkek
Katılımcı 2	Yoğun Bakım	2	Kadın
Katılımcı 3	Dâhiliye	20	Erkek
Katılımcı 4	Kadın Doğum	4	Kadın
Katılımcı 5	Kalp ve Damar Cerrahisi	6	Erkek
Katılımcı 6	Cerrahi Servis	7	Kadın

Tablo 11’de görüldüğü üzere danışma grubunda yer alan hemşirelerin 3’ü kadın 3’ü de erkektir. Hemşirelerin mesleki tecrübeleri 2 ila 20 yıl arasındadır. Danışma grubunda yer alan bütün hemşireler farklı birimlerde görev almaktadır.

Danışma grubunun araştırmadaki temel rolü, mesleki dil öğelerine ve iletişim kanal/araçlarına ait verilerin toplanacağı kaynakların belirlenmesinde araştırmacıya rehberlik etmektedir. Araştırmacı, hemşirelik mesleği mensubu olmadığı için hemşirelerin kullandığı dil öğelerinin ve iletişim kanal/araçlarının hangi kaynak ve süreçler aracılığıyla öğrenildiği konusunda bilgiye sahip değildir. İhtiyaç duyulan bu bilgiye danışma grubunda yer alan katılımcılarla gerçekleştirilen yarı yapılandırılmış görüşme çerçevesinde ulaşılmıştır.

3.2.1. Çalışma Grubu

Araştırmanın çalışma grubu 40 hemşireden oluşmaktadır. Çalışma grubunun belirlenmesinde amaçsal örnekleme türlerinden ölçüt örnekleme kullanılmıştır. Ölçüt örnekleme yöntemindeki temel anlayış, önceden belirlenmiş bir dizi ölçütü karşılayan bütün durumların çalışılmasıdır (Yıldırım & Şimşek, 2021). Çalışma grubu için belirlenen ölçütler özel hastanede çalışmaları ve faal olarak hemşirelik mesleğini icra etmeleridir. Çalışma grubuna ait demografik bilgiler şu şekildedir:



Tablo 12

Çalışma Grubuna Ait Demografik Bilgiler

Katılımcı	Çalıştığı Birim	Mesleki Tecrübe (Yıl)	Cinsiyet	Katılımcı	Çalıştığı Birim	Mesleki Tecrübe (Yıl)	Cinsiyet
Katılımcı 1	Yönetim	22	Kadın	Katılımcı 21	Ameliyathane	3	Erkek
Katılımcı 2	Acil Servis	10	Erkek	Katılımcı 22	Kadın Hastalıkları ve Doğum	3	Kadın
Katılımcı 3	Acil Servis	11	Kadın	Katılımcı 23	Plastik Cerrahi	16	Erkek
Katılımcı 4	Ameliyathane	17	Kadın	Katılımcı 24	Genel Yoğun Bakım	17	Kadın
Katılımcı 5	Kalp ve Damar Cerrahisi	20	Kadın	Katılımcı 25	Kadın Hastalıkları ve Doğum	7	Kadın
Katılımcı 6	Bebek Bakım	6	Kadın	Katılımcı 26	Ameliyathane	6	Erkek
Katılımcı 7	Ameliyathane	15	Erkek	Katılımcı 27	Cerrahi Servis	1	Kadın
Katılımcı 8	Ameliyathane	15	Kadın	Katılımcı 28	Cerrahi Servis	2	Kadın
Katılımcı 9	Plastik Cerrahi	8	Kadın	Katılımcı 29	Acil Servis	3	Erkek
Katılımcı 10	Kan Alma	3	Kadın	Katılımcı 30	Erişkin Yoğun Bakım	5	Kadın
Katılımcı 11	Cerrahi Servis	1	Kadın	Katılımcı 31	Erişkin Yoğun Bakım	10	Kadın
Katılımcı 12	Kadın Hastalıkları ve Doğum	8	Kadın	Katılımcı 32	Ameliyathane	7	Erkek
Katılımcı 13	Plastik Cerrahi	4	Kadın	Katılımcı 33	Kadın Hastalıkları ve Doğum	18	Kadın
Katılımcı 14	Yeni Doğan Yoğun Bakım	19	Erkek	Katılımcı 34	Kadın Hastalıkları ve Doğum	7	Kadın
Katılımcı 15	Kadın Hastalıkları ve Doğum	4	Kadın	Katılımcı 35	Cerrahi Servis	7	Kadın
Katılımcı 16	Kadın Hastalıkları ve Doğum	13	Kadın	Katılımcı 36	Yeni Doğan Yoğun Bakım	17	Kadın
Katılımcı 17	Doğumhane	8	Kadın	Katılımcı 37	Dahiliye	7	Kadın
Katılımcı 18	Yeni Doğan Yoğun Bakım	6	Kadın	Katılımcı 38	Doğumhane	17	Kadın
Katılımcı 19	Ameliyathane	6	Kadın	Katılımcı 39	Erişkin Yoğun Bakım	3	Erkek
Katılımcı 20	Yeni Doğan Yoğun Bakım	3	Kadın	Katılımcı 40	Yeni Doğan Yoğun Bakım	3	Kadın

Tablo 12’de görüldüğü üzere çalışma grubunda yer alan hemşirelerin 31’i (%67) kadın 9’u (%23) da erkektir. Hemşirelerin mesleki tecrübeleri 1 ila 22 yıl arasındadır. Katılımcıların mesleki tecrübe ortalamaları 9 yıldır. Çalışma grubunda yer alan hemşireler 14 farklı

birimde görev almaktadır. Söz konusu birimler ve birimlerde çalışan hemşirelerin sayısı şu şekildedir: Ameliyathane (7), Kadın Hastalıkları ve Doğum (7), Yeni Doğan Yoğun Bakım (5), Cerrahi Servis (4), Erişkin Yoğun Bakım (3), Acil Servis (3), Plastik Cerrahi (3), Erişkin Yoğun Bakım (3), Doğumhane (2), Kalp ve Damar Cerrahisi (1), Bebek Bakım (1), Kan Alma (1), Dahiliye (1), Genel Yoğun Bakım (1), Yönetim (1).

3.2.2. İnceleme Nesnesi

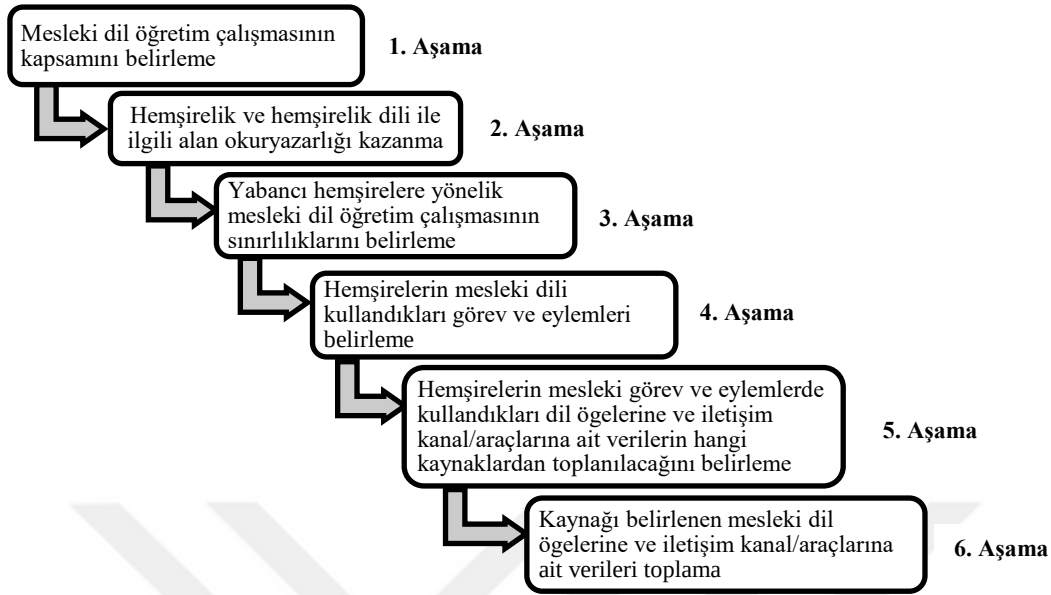
Araştırmanın inceleme nesnesi hemşirelik ve sağlıkla ilgili 128 farklı yazılı dokümandır.

Söz konusu dokümanlar:

- a) Hemşirelik bölümlerinde kullanılan ders kitapları
- b) Hemşirelik ve sağlıkla ilgili yardımcı kaynaklar (sözlük, kılavuz, rehber vd.)
- c) Hemşirelik, sağlık ve sağlık kurumlarıyla ilgili hukuki düzenlemeler
- ç) Özel hastanelere ait idari ve tıbbi dokümanlar
- d) Hemşirelik ve iletişim konulu akademik yayınlar
- e) Hemşirelik ve sağlıkla ilgili resmî yayınlar
- f) Hemşirelerin kullandığı tıbbi cihaz ve eşyalara ait kullanım kılavuzları ve rehberlerden oluşmaktadır.

3.3. Veri Toplama

Veri toplama süreci, araştırmacı tarafından mesleki dil öğretiminde kapsam ve içerik belirlemeye yönelik geliştirilen model çerçevesinde şu aşamalardan oluşmaktadır:



Şekil 30. Veri toplama sürecinin aşamaları

Şekil 30’da görüldüğü üzere veri toplama sürecinin ilk aşamasında, mesleki dil öğretim çalışmasının genel kapsamı belirlenmiştir. Buna göre çalışmanın kapsamı, “Türkiye’de çalışacak yabancı hemşirelerin mesleki iletişim kapsamında kullanacakları/karşılaşacakları dil öğelerini ve bu öğeleri kullanırken başvuracakları/başvurdıkları iletişim kanal/araçlarını tespit etme” şeklinde belirlenmiştir. İkinci aşamada araştırmacı, belirlediği kapsam çerçevesinde hemşirelik ve sağlıkla ilgili literatür okuması yaparak (resmî ve hukuki metinler, akademik yayınlar, özel hastane dokümanları) hemşirelerle görüşmeler yaparak, özel hastanelerin *tedavi alanı dışındaki* bölümlerinde gözlem yaparak ve sağlıkla ilgili film ve dizileri izleyerek alan okuryazarlığı kazanmıştır. Üçüncü aşamada edinilen alan okuryazarlığı çerçevesinde araştırma kapsamının sınırlandırılması gerektiğine karar verilmiştir. Çünkü sağlık kurumlarının türü, hemşirelerin mesleki iletişimlerini içerik açısından farklılaştırdığı tespit edilmiştir. Bu durumda bütün sağlık kurumlarına hitap edecek bir içerikten söz edilemeyeceğinden araştırma, *özel hastanelerde çalışacak yabancı hemşirelere yönelik mesleki Türkçe öğretiminin içeriğini* ortaya koymak sınırlandırılmıştır. Dördüncü aşamada özel hastanede çalışacak hemşirelerin mesleki dili kullandıkları görev ve eylemler tespit edilmiş ve bunlar “Hemşirelerin Sağlık Hizmeti Kapsamında Gerçekleştirdikleri Görev ve Eylemler” (Ek 1) ve “Hemşirelerin Fiziksel Bağlam Kapsamında Gerçekleştirdikleri Görev ve Eylemler” (Ek 2) şeklinde listelenmiştir.

Listelerin oluşturulmasında; hukuki ve resmî metinlere, özel hastane dokümanlarına ve alan uzmanlarına başvurulmuştur. Başvurulan metin, doküman ve kişilerin isimleri listelerde belirtilmiştir. Beşinci aşamada Ek 1 ve Ek 2’de listelenen görev ve eylemlerde kullanılan mesleki dil öğelerine ve iletişim kanal/araçlarına ait verilerin hangi kaynaklardan toplanacağı belirlenmiştir. Bu kapsamda danışma grubunda yer alan hemşirelerle yarı yapılandırılmış görüşme gerçekleştirilmiştir. Görüşmenin başında hemşirelere mesleki dil, mesleki dil öğretimi, mesleki dil öğeleri (söz varlığı, kurum kültürü, dil dışı gösterge, üslup ve yazım kuralları) ve iletişim kanal/aracı kavramları ile ilgili bilgi verilmiştir. Görüşmede tespit edilen kaynaklar ve bu kaynaklar çerçevesinde veri toplamada kullanılan araç ve nesneler şu şekildedir:

3.3.1. Veri Toplama Araç ve Nesneleri

Veri toplamada kullanılan araç ve nesneler, danışma grubunda yer alan hemşirelerin görüşleri çerçevesinde mesleki dil öğeleri ve iletişim kanal/araçları için ayrı ayrı belirlenmiştir.

3.3.1.1. Mesleki Dil Öğelerinin Tespitinde Kullanılan Araç ve Nesneler

3.3.1.1.1. Söz Varlığının Tespitinde Kullanılan Nesneler

Danışma grubunda yer alan hemşirelerle yapılan görüşmede kendilerine “sağlık hizmeti ve fiziksel bağlam kapsamında gerçekleştirdikleri görev ve eylemler için ihtiyaç duydukları ve kullandıkları terimleri hangi süreçte ve hangi kaynaklar aracılığıyla öğrendikleri” sorulmuştur. Hemşireler “EK-1’de yer alan görev ve eylemlerden bazıları ‘temel hemşirelik uygulamaları’ olup bu uygulamalara ait terimleri lisans eğitimlerindeki ‘Hemşirelik Esasları’ dersi ve staj eğitimleri sırasında okudukları ‘hemşirelik formları’ aracılığıyla öğrendiklerini” ifade etmişlerdir. Yine “Ek 1’de yer alan görev ve eylemlerden bazıları ise ‘belirli bir birime (iç hastalıkları, yoğun bakım, cerrahi vd.) özgü uygulamalar’ olup bu tür uygulamalara ait terimleri de lisans eğitimlerindeki o birime özgü dersler (İç Hastalıkları Hemşireliği Dersi, Yoğun Bakım Hemşireliği Dersi, Cerrahi Hastalıkları Hemşireliği Dersi vd.) ile staj eğitimleri ve bölüm uyum eğitimi sırasında okudukları hastane dokümanları ve hukuki metinler aracılığıyla öğrendiklerini” ifade etmişlerdir. Hemşireler, fiziksel bağlam kapsamında gerçekleştirdikleri görev ve eylemler için ihtiyaç duydukları ve kullandıkları terimleri ise, ağırlıklı olarak, “Staj eğitimleri ve

mesleğe yeni başladıkları dönemde okudukları hastane dokümanları ile hukuki ve resmî metinler aracılığıyla öğrendiklerini ” ifade etmişlerdir.

Hemşirelerin yukarıdaki görüşlerinden hareketle sağlık hizmetlerine ait söz varlığı “temel hemşirelik uygulamaları” ve “servisler” olmak üzere iki başlık altında incelenmiştir. “*Temel hemşirelik uygulamalarına*” ait terimlerin tespiti için 2021 yılı üniversite yerleştirme sınavı sonuçlarına göre taban puanı en yüksek ilk 20 hemşirelik bölümünün¹⁵ Hemşirelik Esasları dersinde en yaygın kullanılan kitap olan Aştı ve Karadağ (2021) “Hemşirelik Esasları Bilgiden Uygulamaya: Kavramlar-İlkeler-Beceriler 1-2” isimli çalışmadan (43 Ünite [10-52]) ve Hemşirelik Yönetmeliği’nin ekinde yer alan 10 hemşirelik formundan doküman incelemesi yoluyla veri toplanmıştır. “*Servislere*” ait terimlerin tespiti “Acil Servis” birimi ile sınırlandırılmış olup buna göre 2021 yılı üniversite yerleştirme sınavı sonuçlarına göre taban puanı en yüksek ilk 20 hemşirelik bölümünde Acil Servis ile ilgili derslerde en yaygın kullanılan kitap olan Aslan ve Olgun’a (2021) ait “Acil Bakım” kitabından, Acil Sağlık Hizmetleri Yönetmeliği, Yataklı Sağlık Tesislerinde Acil Servis Hizmetlerinin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ’den ve özel hastanelere ait acil servisle ilgili 24 adet tıbbi dokümandan (Ek 3. Acil Servise Ait Söz Varlığının Derlendiği Dokümanların Listesi), doküman incelemesi yoluyla veri toplanmıştır.

Fiziksel bağlam kapsamında gerçekleştirilen görev ve eylemlere ait söz varlığını derlemek için danışma grubunda yer alan hemşirelerin onayı alınarak aralarında; Hemşirelik Kanunu, İş Kanunu, Hemşirelik Yönetmeliği, Hasta ve Çalışan Güvenliğinin Sağlanmasına Dair Yönetmelik, Hasta Hakları Yönetmeliği, Yataklı Tedavi Kurumları Yönetmeliği, Özel Hastaneler Yönetmeliği, Yabancı Sağlık Meslek Mensuplarının Türkiye’de Özel Sağlık Kuruluşlarında Çalışma Usul ve Esaslarına Dair Yönetmelik, Sağlık Bakanlığı Türkiye Sağlık Yapıları Asgari Tasarım Standartları Rehberi, Türk Hemşireler Derneği tarafından hazırlanan Hemşirelikte Haklar ve Sorumluluklar (2006) isimli çalışmanın da olduğu 56 farklı metinden (Ek 4. Fiziksel Bağlama Ait Söz Varlığının Derlendiği Dokümanların Listesi) doküman incelemesi yoluyla veri toplanmıştır.

¹⁵ Koç Üniversitesi, Acıbadem Mehmet Ali Aydınlar Üniversitesi, Hacettepe Üniversitesi, İstanbul Medipol Üniversitesi, Ankara Üniversitesi, İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa, Bezmialem Vakıf Üniversitesi, Bahçeşehir Üniversitesi, Gazi Üniversitesi, Ege Üniversitesi, Başkent Üniversitesi, Marmara Üniversitesi, Biruni Üniversitesi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Eskişehir Osman Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Üniversitesi, Çukurova Üniversitesi, On Dokuz Mayıs Üniversitesi, Akdeniz Üniversitesi, Bursa Uludağ Üniversitesi.

3.3.1.1.2. Kurum Kültürü Özelliklerinin Tespitinde Kullanılan Araçlar

Araştırmada kurum kültürü “temel iletişim durumları” çerçevesinde incelenmiştir. Bu kapsamda danışma grubunda yer alan hemşirelerle yapılan görüşmede kendilerine “*Temel iletişim durumlarında (hitap etme, kendini tanıtma, selam verme, hâl hatır sorma, tanışma ve telefonla görüşme) kullanacakları ifadeleri ve sergileyecekleri davranışları hangi süreçte ve nasıl öğrendikleri?*” sorulmuştur. Hemşireler bu becerileri “*Lisans eğitimlerinin staj döneminde ve mesleğe ilk başladıkları zamanlarda gözlem ve tecrübeli kişilerin sözlü aktarımları çerçevesinde öğrendiklerini*” ifade etmişlerdir. Bu görüşlerinden hareketle, hemşirelerin temel iletişim durumlarında kullandıkları ifadeler ve sergiledikleri davranışlar İstanbul ilinde faaliyet gösteren iki özel hastanede çalışan toplam 40 hemşireye (Çalışma Grubu) uygulanan anketle toplanmıştır.

3.3.1.1.3. Dil Dışı Göstergelerin Tespitinde Kullanılan Nesneler

Danışma grubunda yer alan hemşirelerle yapılan görüşmede kendilerine “*Mesleklerini icra ederken sağlık hizmetleri ve fiziksel bağlamla ilgili görev ve eylemlerde ne tür dil dışı göstergelerle karşılaştıkları ve karşılaştıkları bu dil dışı göstergelerin anlamlarını hangi kaynaklardan öğrendikleri?*” sorulmuştur. Hemşireler, “*Mesleklerini icra ederken; kişi, tıbbi cihaz ve eşya, fiziki mekân, tıbbi form ve davranış kurallarına ait dil dışı göstergelerle karşılaştıklarını ancak dil dışı göstergelerle ilgili özel bir ders veya eğitim almadıklarını, lisans eğitimleri sırasındaki dersler, hastane dokümanları, kullandıkları tıbbi cihazlara ait kullanım kılavuzları, hukuki metinler aracılığıyla dil dışı göstergelerin anlamlarını öğrendiklerini*” belirtmişlerdir. Bu ifadelerden hareketle; danışma grubunda yer alan hemşirelerin onayı alınarak şu nesnelerden doküman incelemesi yoluyla veri toplanmıştır.

- a) TS EN ISO 15223-1 Tıbbi Cihazlar - İmalatçı Tarafından Sunulacak Bilgide Kullanılacak Semboller
- b) TS 4802 ISO 7001 numaralı Halka Bilgi Verici İşaretler (2005)
- c) Hemşirelik Yönetmeliği (2010)
- ç) Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı tarafından yayımlanan Renk Kodları isimli kılavuz
- d) Sağlık Bakanlığı tarafından hasta güvenliği ile ilgili yayımlanan çalışma
- e) Sağlık Bakanlığı tarafından yayımlanan Tanımlayıcı Figürler isimli çalışma

- f) Hablamos Juntos/SEGD tarafından yayımlanan Evrensel Sağlık Bakımı Sembolleri
- g) Hemşirelik uygulamaları sırasında kullanılan tıbbi cihaz ve aletlere ait Kullanım Kılavuzları
- ğ) Özel hastaneye ait Kılık-Kıyafet Yönergesi
- h) Hastanelere ait biyolojik örneklerin alımı ile ilgili Kılavuz

3.3.1.1.4. Üslup Özelliklerinin Tespitinde Kullanılan Nesneler

Danışma grubunda yer alan hemşirelerle yapılan görüşmede kendilerine “Sağlık hizmetleri ve fiziksel bağlamla ilgili görev ve eylemler çerçevesinde gerçekleştirdikleri yazılı ve sözlü iletişimde kullandıkları üslup özelliklerini nasıl ve hangi kaynaktan öğrendikleri?” sorulmuştur. Hemşireler, “Hemşirelik ve iletişim ile konulu ders kitapları ve ders kitabı bölümleri, hukuki ve resmî metinler, hastanelere ait idari dokümanlar aracılığıyla kullanacakları üslup özelliklerini öğrendiklerini” belirtmişlerdir. Bu ifadelerden hareketle; danışma grubunda yer alan hemşirelerin onayı alınarak şu nesnelerden doküman incelemesi yoluyla veri toplanmıştır.

- a) Üstün ve Demir (2019) Hemşirelikte İletişim
- b) Millî Eğitim Bakanlığı (2015) Sağlıkta İletişim
- c) Sağlık Bakanlığı (1994) Hemşirelikte İletişim ve Hasta Hemşire İlişkileri
- ç) Hasta Hakları Yönetmeliği (1998)
- d) Türk Hemşireler Derneği Tarafından Yayımlanan Hemşireler İçin Etik İlke ve Sorumluluklar Metni
- e) Birol (2011) Hemşirelik Süreci
- f) Kaya ve Özdemir Aydın (2021) Kayıt ve Rapor Etme
- g) Kaya (2021) Hemşirelik Süreci Hemşirelik Tanılaması
- ğ) Akça Ay (2008b) Hemşirelik Süreci
- h) Özel Hastanelere ait idari dokümanlar (disiplin yönergesi, iç hizmet yönergesi, oryantasyon rehberi vd.)

3.3.1.1.5. Yazım Kurallarının Tespitinde Kullanılan Nesneler

Danışma grubunda yer alan hemşirelerle yapılan görüşmede kendilerine “Sağlık hizmetleri ve fiziksel bağlamla ilgili kayıt ve yazışmalarında kullandıkları mesleki yazım kurallarının olup olmadığı varsa bu yazım kurallarını hangi kaynaklardan öğrendikleri?” sorulmuştur. Hemşireler “Tıbbi kayıtlarda ve kurum içi resmî yazışmalarda uymaları gereken yazım kuralları olduğunu ancak bu yazım kuralları için özel bir eğitim almadıklarını, bunun

yerine hemşirelik ve kayıt, hemşirelik ve iletişim konulu ders kitabı bölümlerinden, resmî ve hukuki metinlerden, hastanelere ait idari dokümanlardan kayıt ve yazışmalarda uymaları gereken yazım kurallarını öğrendiklerini” ifade etmişlerdir. Bu ifadelerden hareketle; danışma grubunda yer alan hemşirelerin onayı alınarak şu nesnelerden doküman incelemesi yoluyla veri toplanmıştır:

- a) Ankara Üniversitesi (2022) Tıbbi Terminoloji
- b) Arslantaş (2012) Tıbbi Terminoloji
- c) Bikem Süzen (2011) Sağlık Dili
- ç) Erbil (2007) Laboratuvar Testleri ve Klinik Kullanımı
- d) Erten (2021) Tıp Terminolojisi ve Tıp Metinleri Çevirisi
- e) Ezel Esatoğlu ve Köksal (2010) Sağlık Hizmetlerinde Bilgi Yönetimi
- f) Hasta ve Çalışan Güvenliğinin Sağlanmasına Dair Yönetmelik (2011)
- g) Kaya ve Özdemir Aydın (2021) Kayıt ve Rapor Etme
- ğ) Sağlık Bakanlığı (2012) Sağlıkta Kalite Standartları Cilt 1
- h) Sağlık Bakanlığı (2012) Sağlıkta Kalite Standartları Cilt 3
- i) Sosyal Güvenlik Kurumu Sağlık Uygulama Tebliği (2010)
- ı) Türk Dil Kurumu (2015) Hemşirelik Terimleri Sözlüğü
- j) Türk Dil Kurumu (2021) Yazım Kılavuzu
- k) Türkiye Eczacılar Birliği Reçetelerde Kullanılan Kısaltmalar

3.3.1.2. İletişim Kanal/Araçlarına Ait Verilerin Toplanmasında Kullanılan Araçlar

Araştırmada iletişim kanal/araçları, “kişiler arası iletişimde kullanılan kanal/araçlar”, “sağlık hizmetlerine ait iletişim aktivitelerinde kullanılan kanal/araçlar” ve “fiziksel bağlama ait iletişim aktivitelerinde kullanılan kanal/araçlar” olmak üzere üç başlık altında ele alınmıştır. Bu başlıklara ait verileri toplamak için kullanılacak araçları belirlemede danışma grubunda yer alan hemşirelerden görüş alınmıştır. Danışma grubunda yer alan hemşirelere “*Kişiler arası iletişim kapsamında kullandıkları kanal/araçlar için belirli bir sistem ve düzen olup olmadığı varsa bu sistem ve düzeni hangi süreçte ve hangi kaynaktan öğrendikleri?*” sorulmuştur. Hemşireler kişiler arası iletişim kapsamında kullandıkları kanal/araçlar için belirli bir sistem ve düzen olduğunu, bu sistem ve düzeni de “*Lisans eğitimlerinin staj döneminde ve mesleğe ilk başladıkları zamanlarda gözlem ve tecrübeli kişilerin sözlü aktarımları çerçevesinde öğrendiklerini?*” ifade etmişlerdir. Hemşirelerin bu

görülerinden hareketle çalışma grubunda yer alan hemşirelere, kişiler arası iletişimde kullanılan kanal/araçlara ait verilerin tespiti için anket uygulanmıştır.

Sağlık hizmeti ve fiziksel bağlama ait iletişim aktivitelerinde kullanılan kanal/araçların tespiti için danışma grubu ile yapılan görüşmede kendilerine “*Sağlık hizmeti ve fiziksel bağlam çerçevesinde gerçekleştirecekleri iletişim aktiviteleri ve bu aktiviteler sırasında kullandıkları kanal/araçlar için belirli bir sistem ve düzen olup olmadığı varsa bu sistem ve düzeni hangi süreçte ve hangi kaynaktan öğrendikleri?*” sorulmuştur. Hemşireler “*Sağlık hizmetleri sırasında gerçekleştirecekleri iletişim aktivitelerinin hukuki ve hayati bir önem taşıması sebebiyle bu aktivitelere ilişkin hem yasal ve mesleki standartların olduğunu belirtmişlerdir. Söz konusu bu standartları öğrenmenin hemşirelik eğitimlerinin bir parçası olduğunu ve bu yüzden hem ders kitapları hem de uygulamalı eğitim aracılığıyla gerçekleştirecekleri iletişim aktivitelerini öğrendiklerini*” ifade etmişlerdir. Söz konusu iletişim aktivitelerinde kullanacakları kanal/araçları da “*Lisans döneminde hocalarından ve staj döneminde tecrübeli hemşirelerden öğrendiklerini*” ifade etmişlerdir. “*Fiziksel bağlama iletişim aktiviteleri bu aktiviteler sırasında kullanacakları kanal/araçlar için de belirli bir sistem ve düzen olduğunu, bunu da lisans eğitimlerinin staj döneminde ve mesleğe ilk başladıkları zamanlarda gözlem ve tecrübeli kişilerin sözlü aktarımları çerçevesinde öğrendiklerini*” ifade etmişlerdir.

Yukarıdaki görüşlerden hareketle; hemşirelerin sağlık hizmetleri çerçevesinde gerçekleştirdikleri iletişim aktiviteleri ve bu aktiviteler sırasında kullandıkları kanal/araçların tespiti için 2020-2021 eğitim öğretim yılında üniversite yerleştirme taban puanı en yüksek olan ilk 20 üniversitenin hemşirelik bölümlerinde en yaygın kullanılan Aştı ve Karadağ (2021) “Hemşirelik Esasları Bilgiden Uygulamaya: Kavramlar-İlkeler-Beceriler 1-2” isimli çalışma ve çalışma grubunda yer alan katılımcılara uygulanan anket aracılığıyla veri toplanmıştır.

Fiziksel bağlama ait iletişim aktivitelerinde kullanılan kanal/araçlara ait verilerin tespiti için ise çalışma grubunda yer alan hemşirelere anket uygulanmıştır.

3.3.2. Veri Toplama Aracının Hazırlanması ve Uygulanması

Araştırmada mesleki dil öğeleri ve dil becerilerinin tespitinde kullanılan araç, ankettir. Anket; eğitim, resmî, hukuki, idari vd. dokümanlarda yer almayan, hemşirelerin tamamen bireysel tecrübeleri ve gözlemleri çerçevesinde ait öğrendikleri mesleki dil öğelerine ve

iletişim kanal/araçlarına standartları ve kuralları tespit etmede kullanılmıştır. Bu kapsamda; temel iletişim durumlarında kullanılan ifade ve sergilenen davranışlar ile kişiler arası iletişim, sağlık hizmetleri ve fiziksel bağlam çerçevesinde kullanılan kanal/araçlara ait veri toplamak için anket hazırlanmıştır. Söz konusu unsurları tespit etmek için gözlem yapma, ses ve video kaydı alma insan sağlığını ve hasta mahremiyetini olumsuz etkileyeceği için bu araçlar yerine anket formunun kullanımı daha etik ve daha işlevsel görülmüştür.

Hazırlanan anketin güvenilirliğine yönelik çalışmalar yapılmıştır. Buna göre, anket formu hazırlanmadan önce hemşirelik iletişimi ve mesleki dil ğretimi konusunda ayrıntılı bir alanyazın taraması yapılmıştır. Bu kapsamda hemşirelikte iletişim ve mesleki dil ğretimi alinyazındaki akademik kitaplar, makale, yüksek lisans ve doktora tez çalışmaları incelenmiştir. Alanyazında yer alan bilgiler ve araştırmanın amaçları doğrultusunda anket formu oluşturulmuştur. Oluşturulan anket formu 5 hemřireye¹⁶ ve dil eğitimi alanında çalışmalar yapan üç akademisyene sunularak uzman görüşü alınmıştır. Uzman görüşleri doğrultusunda anket formunda gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Düzenlenen anketin anlaşılabilirliği, okunabilirliği ve kapsam yeterliliğinin tespiti için danışma grubunda yer alan hemşirelerden anketi cevaplamaları ve incelemeleri istenmiştir. Danışma grubunun görüşleri çerçevesinde yapılan düzenlemelerden sonra anket formuna son hâli verilmiştir. Son hâli verilen anket formun uygulanabilmesi için Gazi Üniversitesi Etik Komisyonu'na başvurulmuş ve komisyondan 08.04.2022 tarihinde onay alınmıştır (Ek 5. Gazi Üniversitesi Etik Komisyonu Onay Yazısı). Komisyon onayından sonra İstanbul ilinde faaliyet gösteren iki özel hastaneye başvurularak hazırlanan anket formunun hastanede görevli hemşirelere uygulanabilmesi için izin alınmıştır (Ek 6. Hastanelere Ait İzin Belgeleri). Hastanelerden izin alındıktan sonra her hastanede gönüllü 20 hemşireye anket uygulanmıştır. Uygulamadan önce anketin amacı ve yaklaşık 40-50 dakika süreceği gönüllü hemşirelere söylenmiştir. Söz konusu zamanı ayırabileceğini söyleyen hemşirelere anket yüz yüze uygulanmıştır. Yüz yüze anket uygulaması sırasında araştırmacının ilginç bulduğu hususlarla ilgili katılımcılardan ek bilgi istenmiş ve katılımcının verdiği cevaplar not alınmıştır. Ankete katılmak için şu an vakti olmadığını ifade eden hemşirelere de anket formunun boş bir nüshası bırakılmıştır. Kendilerinden anket formunu 1 hafta içinde

¹⁶ Hemşire Veysel Yıldırım (İpekyolu Hastanesi), Hemşire Ferit Oral (Liv Hospital Hastanesi), Hemşire Zeynep akıcı (Acıbadem Hastanesi), Hemşire Kader Turan (İpekyolu Hastanesi), Hemşire Cebail Kendirci (Yakındoğu Üniversitesi Hastanesi).

doldurup teslim etmeleri istenmiştir. Anlamadıkları veya ek açıklamaya ihtiyaç duydukları anket maddeleri ile ilgili soru sorabilmeleri için de kendilerine irtibat numarası verilmiştir.

Bu başlık altında araştırmada veri toplama süreci, araç ve nesneleri detaylı bir şekilde ortaya konulmuştur. Araştırmada veri toplamada kullanılan yöntemleri şu şekilde tablolastırılabilir:

Tablo 13

Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Yöntemleri

	Doküman İncelemesi	Anket
Mesleki Dil Öğeleri		
Söz Varlığı	+	
Kurum Kültürü		+
Dil Dışı Gösterge	+	
Üslup	+	
Yazım Kuralları	+	
İletişim Kanal/Araçları		
Kişiler Arası İletişim		+
Sağlık Hizmetleri	+	+
Fiziksel Bağlam	+	+

Tablo 13’te görüldüğü üzere söz varlığı, dil dışı gösterge, üslup, yazım kurallarına ait veriler doküman incelemesi yöntemiyle; kurum kültürü ve kişiler arası iletişim başlıklarına ait veriler anket yöntemiyle toplanmıştır. İletişim kanal/araçlarının “fiziksel bağlam ve sağlık hizmetleri” başlığına ait verileri toplamada hem doküman incelemesi hem de anket yöntemi kullanılmıştır.

3.4. Verilerin Analizi

Durum çalışması modelindeki bu araştırmada veriler, betimsel analiz yöntemiyle çözümlenmiştir. Betimsel analiz, çeşitli veri toplama teknikleri ile elde edilmiş verilerin daha önceden belirlenmiş temalara göre özetlenmesi ve yorumlanmasını içeren bir nitel veri analiz türüdür (Özdemir, 2010, s. 336). Yıldırım ve Şimşek’e (2021) göre bu tür analizde amaç, “Elde edilen bulguları düzenlenmiş ve yorumlanmış bir biçimde okuyucuya sunmaktır. Bu amaçla veriler, önce mantıki ve anlaşılır biçimde betimlenir. Daha sonra

yapılan bu betimlemeler yorumlanır, neden-sonuç ilişkileri irdelenir ve de birtakım sonuçlara ulaşılır.” (s. 244). Araştırmada, hemşirelik mesleğine ait dil öğelerinin ve iletişim kanal/araçlarının içeriği sistematik bir biçimde ortaya koyup yorumlanmıştır. Böylelikle mesleki dil öğrencilerinin farklı materyallere yönelik içerik oluştururken yararlanacakları düzenli ve kapsamlı bir veri havuzu oluşturulması amaçlanmıştır. Betimsel analiz, yapısal özellikleri ve boyutları itibarıyla araştırmanın “var olanı sistematik ve planlı bir biçimde sunma” amacına elverişli bir analiz türü olduğu için tercih edilmiştir.

Mesleki dil öğelerinin ve iletişim kanal/araçların analizinde izlenen süreç şu şekildedir:

3.4.1. Mesleki Dil Öğelerinin Analizi

3.4.1.1. Söz Varlığına Ait Verilerinin Analizi

Sağlık hizmetlerine ait durum ve görevlerde kullanılan söz varlığı tümünden gelim yöntemiyle sıklıklarına göre analiz edilmiştir. Buna göre toplanan söz varlığı verilerinin sıklığı üç aşamalı şekilde ortaya konulmuştur: a. genel sıklık b. ünitelere ait sıklık c. temalara ait sıklık. Söz varlığı sıklığının ortaya konulması bir dizi işlem çerçevesinde gerçekleşmiş olup bu işlemler sırasıyla şöyledir:

- a) Tüm yazılı materyaller “*Abby Fine Reader 12*” programı kullanılarak Microsoft Office Word’e aktarılmıştır.
- b) Aktarma sırasında program tarafından yanlış algılanan kelimeler, yazılı materyalin aslı kontrol edilerek teker teker düzeltilmiştir.
- c) Microsoft Office Word’e aktarılan ve düzeltilen kelimelerde yer alan çekim ekleri silinmiş ve bütün terimler kök ve gövde hâline getirilerek ait oldukları kategorinin söz varlığı havuzuna dâhil edilmiştir: iğneyi: iğne, hastalar: hasta, hemşirede: hemşire vd.
- ç) Yardımcı fiilden uzak düşmüş kelimeler, yardımcı fiille beraber ait oldukları kategorinin söz varlığı havuzuna dâhil edilmiştir: *ilacın tümü verilir*: ilaç verme.
- d) Kelime gruplarında yer alan kelimeler tek parça halinde ait oldukları kategorinin söz varlığı havuzuna dâhil edilmiştir: kültür çubuğu, yetişkin hastanesi, afet triyajı, yeşil alan, ilaç tedavisi, timpanik termometre vd.
- e) Tamlayanı ve tamlananı birbirinden uzak düşmüş sözcükler birlikte, ait oldukları kategorinin söz varlığı havuzuna dâhil edilmiştir: öyküsünde transfüzyon reaksiyonu belirlenen hastalar: hasta öyküsü.

- f) Tamlananı ortak olan, kelimeler ayrı ayrı havuza dâhil edilmiştir: baş ve işaret parmağı: baş parmak, işaret parmağı, supine ve fowler pozisyon: supine pozisyon-fowler pozisyon, pasif ve aktif el: pasif el-aktif el.
- ğ) Terimlerin kök ve gövdelerine gelerek yeni bir terim oluşturmayan yapım ekleri silinmiştir: ilaçsız: ilaç, enfeksiyonlu: enfeksiyon.
- g) Kurum ve belge adları olduğu gibi havuza dâhil edilmiştir: hemşirelik gözlem formu, Sağlık Bakanlığı vd.
- h) Kısaltmaların açılımı yapılarak söz varlığı havuzuna dâhil edilmiştir: ÖDİ: Ölçülü Doz İnhaler
- i) Açılımından daha çok kullanılarak birer terim hâline gelen kısaltmalar olduğu gibi havuza dâhil edilmiştir: DNA, SPO2, NaCl,
- ı) Bütün kategorilere ait havuzlarda yer alan ayrı yazılan birleşik terimler “+” işaretiyle birleştirilmiştir. Böylece ayrı yazılan kelimelerin sıklık programda farklı kelime olarak hesaplanması engellenmiştir: hekim+istemi, hasta+yakını, streil+eldiven, yeşil+alan, timpanik+termometre vd.

Yukarıdaki işlemlerin ardından “*Simple Concordance Program 4.10*” programı kullanılarak havuzlarda yer alan söz varlığının sıklığı ayrı ayrı hesaplanmış ve tablolastırılmıştır.

Fiziksel bağlama ait durum ve görevlerde kullanılan söz varlığı verileri yazılı materyallerin içeriğinin incelenmesi sonucu oluşturulan 6 tema altında (Adli-Hukuki, İdari, Personel, Fiziki Mekân, Doküman ve Eşya tasnif edilip *bilinme önceliklerine göre analiz edilmiştir*. Söz varlığı verilerinin bilinme önceliklerine göre analizi bir dizi işlem çerçevesinde gerçekleşmiş olup bu işlemler sırasıyla şöyledir:

- a) Tüm yazılı materyaller “*Abby Fine Reader 12*” programı kullanılarak Microsoft Office Word’e aktarılmıştır.
- b) Aktarma sırasında program tarafından yanlış algılanan kelimeler, yazılı materyalin aslı kontrol edilerek teker teker düzeltilmiştir.
- c) Microsoft Office Word’e aktarılan metinlerdeki kelimeler içeriklerine göre kodlanmıştır. Daha sonra bu kodlardan hareketle 6 temaya ulaşılmıştır: Adli-Hukuki, İdari, Personel, Fiziki Mekân, Doküman ve Eşya). Kodlanan her bir söz varlığı ait oldukları temanın söz varlığı havuzuna dâhil edilmiştir.

- ç) Alan uzmanlarından her bir temaya ait havuzda yer alan terim ve kavramlardan hemşirelerin öncelikle bilmesi gereken ilk 50 tanesini işaretlemesi istenmiştir.
- d) Alan uzmanlarının işaretlediği terim ve kavramlar tablolastırılmıştır.

Görüldüğü üzere fiziksel bağlama ait söz varlığı verileri, sağlık hizmetlerine ait söz varlığı verileri gibi sıklıklarına göre değil, *bilinme önceliklerine* göre analiz edilmiştir. Çünkü fiziksel bağlamla ilgili söz varlığının yer aldığı kaynaklar tür ve içerik olarak birbirinden oldukça farklılaşmaktadır: kitap, hukuki metin, lisansüstü tez, liste, form, kontrol çizelgesi vb. Bu kaynakların bazılarında kelimelerin tekrar sayısı yüksekken (kitap, lisansüstü tez ve hukuki metin) bazılarında da (form, liste ve kontrol çizelgesi) kelimelerin tekrar sayısı sadece bir veya ikidir. Eğer bu kaynaklardaki söz varlığı verileri beraber sıklık programına yüklenirse, doğal olarak, tekrar sayısı yüksek olan metinlerde geçen söz varlığının sıklığı yüksek; tekrar sayısı düşük olan metinlerde geçen söz varlığının sıklığı da düşük olacaktır. Bu durumda elde edilen sıklık verileri, sağlıklı ve anlamlı olmayacağından fiziksel bağlama ait söz varlığı *bilinme önceliklerine* göre analiz edilmiştir.

3.4.1.2. Kurum Kültürü Verilerinin Analizi

Her iki özel hastanedeki hemşirelerin kurum kültürüyle ilgili ait anket formlarına vermiş oldukları cevaplar her bir temel iletişim durumu için ayrı ayrı tasnif edilip cevapların sıklıkları ve yaygınlıkları hesaplanmıştır. Sıklıkları ve yaygınlıkları hesaplanan veriler ait oldukları hastaneye göre tablolastırılıp yorumlanmıştır. Tablolarda hastane isimleri “Özel A Hastanesi” ve “Özel B Hastanesi” şeklinde kodlanarak verilmiştir.

3.4.1.3. Dil Dışı Göstergelere Ait Verilerin Analizi

Doküman incelemesi yoluyla tespit edilen dil dışı göstergeler “sağlık hizmetlerine ait dil dışı göstergeler” ve “fiziksel bağlama ait dil dışı göstergeler” şeklinde iki başlık analiz edilmiştir. Tespit edilen dil dışı göstergeler içeriklerine kodlanmış ve kodlardan hareketle kategoriler oluşturulmuştur. Buna göre sağlık hizmetlerine ait dil dışı göstergeler için a. Tıbbi Cihaz ve Aletlere Ait Olanlar b. Mekânlara Ait Olanlar c. Tıbbi Dokümanlara Ait Olanlar olmak üzere üç kategori oluşturulmuştur. Fiziksel bağlama ait dil dışı göstergeler için de a. Kişi b. Mekân c. Yasaklayıcı ve Bilgilendirici ç. Eşya olmak üzere dört kategori oluşturulmuştur.

3.4.1.4. Üslup Özelliklerine Ait Verilerin Analizi

Doküman incelemesi yoluyla tespit edilen üslup özellikleri “sağlık hizmetlerine ait üslup özellikleri” ve “fiziksel bağlama ait üslup özellikleri” şeklinde iki gruba ayrılarak analiz edilmiştir. Daha sonra her başlığa ait üslup özellikleri için alt temalar oluşturulmuş ve tespit edilen veriler ait oldukları tema altında listelenmiştir. Buna göre fiziksel bağlama ait üslup özellikleri için a. Sözlü İletişim b. Yazılı İletişim olmak üzere iki tema oluşturulmuştur. Sağlık Hizmetlerine ait üslup özellikleri için de a. Sözlü İletişim b. Yazılı İletişim olmak üzere iki tema oluşturulmuştur.

3.4.1.5. Yazım Kurallarına Ait Verilerin Analizi

Doküman incelemesi yoluyla tespit edilen yazım kuralları “sağlık hizmetlerine ait yazım kuralları” ve “fiziksel bağlama ait yazım kuralları” şeklinde iki gruba ayrılarak analiz edilmiştir. Daha sonra sağlık hizmetlerine ait yazım kuralları için alt temalar oluşturulmuş tespit edilen veriler ait oldukları tema altında listelenmiştir. Buna göre sağlık hizmetlerine ait yazım kuralları için a. Yabancı Terimlerin Yazılışı b. Kısaltmaların Yazılışı c. Diğer Yazım Kuralları olmak üzere üç tema oluşturulmuştur.

3.4.2. İletişim Kanal/Araçlarının Analizi

3.4.2.1. Kişiler Arası İletişime Ait Kanal/Araç Verilerinin Analizi

Her iki özel hastanedeki hemşirelerin kişiler arası iletişimde kullanılan kanal/araçlarla ilgili ait anket formlarına vermiş oldukları cevaplar ayrı ayrı tasnif edilip cevapların sıklıkları ve yaygınlıkları hesaplanmıştır. Sıklıkları ve yaygınlıkları hesaplanan veriler ait oldukları hastaneye göre tablolastırılıp yorumlanmıştır. Tablolarda hastane isimleri “Özel A Hastanesi” ve “Özel B Hastanesi” şeklinde kodlanarak verilmiştir.

3.4.2.2. Sağlık Hizmetlerine Ait Kanal/Araç Verilerinin Analizi

Sağlık hizmetlerine ait iletişim aktivitelerinde kullanılan kanal/araçların analizi için öncelikle hemşirelerin sağlık hizmeti sırasında hangi iletişim aktivitelerini gerçekleştirdikleri Aştı ve Karadağ (2021) “Hemşirelik Esasları Bilgiden Uygulamaya: Kavramlar-İlkeler-Beceriler 1-2” isimli kitaptan doküman incelemesi yoluyla tespit edilmiştir. Bu kapsamda kitapta yer alan 100 hemşirelik uygulamasının işlem basamakları teker teker incelenmiştir. Bu işlem basamaklarında mesleki dil kullanımına ait kodların (*yaptığınız uygulamayı kaydedin, hastaya ağzını açmasını söyleyin, hastayı*

gözünü kapsamaması konusunda uyarın, beklenmedik bir durumda hekime haber verin, ilacın son kullanma tarihini kontrol edin, tedavi ile ilgili hasta ailesini eğitin vd.) içerik ve hedef kitlelerinden hareketle üç hemşireyle¹⁷ birlikte “iletişim aktiviteleri kategorileri” oluşturuldu. Örneğin,

Tablo 14

Sağlık Hizmetlerine Ait İletişim Aktiviteleri İçin Oluşturulan Kategori Örnekleri

Veri Toplama Aracındaki Mesleki Dil Kullanımına Ait Kodlar	Oluşturulan Kategori
İşlemlerle ilgili gerekli açıklamayı yapın. Özellikle uygulama sırasında ısıklık ve kabarcık sesi duyulabileceğini açıklayın.	Yapılacak Uygulamayı Hastaya Açıklama
Evde hastanın işlemi kendi kendine yapabilmesi konusunda eğitin	Hastayı Eğitme
Hastanın bilişsel düzeyi yeterli değil ise uygulama için aile bireylerini eğitin	Hasta Yakınını Eğitime
IV giriş yerinde enfeksiyon belirtilerinin görülmesi gibi beklenmeyen sonuçlarda IV sıvı tedavisini durdurun, hekime haber verin.	Olağan Dışı/Beklenmedik Durumu Hekime Bildirme

Veri toplama aracındaki mesleki dil kullanımına ait ifade ve cümlelerden hareketle oluşturulan kategorilerin sıklıkları ve yaygınlıkları hesaplandı. Sıklık ve yaygınlıkları hesaplanan veriler tablollaştırıldı. Daha sonra, tespit edilen iletişim aktivitelerinde hangi iletişim kanal/araçlarının kullanıldığını belirlemek için çalışma grubunda yer alan hemşirelere anket uygulanmıştır. Her iki özel hastanedeki hemşirelerin anket formlarına vermiş oldukları cevaplar ayrı ayrı tasnif edilip cevapların sıklıkları hesaplanmıştır. Sıklıkları hesaplanan veriler ait oldukları hastaneye göre tablollaştırılıp yorumlanmıştır. Tablolarda hastane isimleri “Özel A Hastanesi” ve “Özel B Hastanesi” şeklinde kodlanarak verilmiştir.

3.4.2.3. Fiziksel Bağlama Ait Kanal/Araç Verilerinin Analizi

Her iki özel hastanedeki hemşirelerin fiziksel bağlamla ilgili ait anket formlarına vermiş oldukları cevaplar ayrı ayrı tasnif edilip cevapların sıklıkları ve yaygınlıkları hesaplanmıştır. Sıklıkları ve yaygınlıkları hesaplanan veriler ait oldukları hastaneye göre tablollaştırılıp yorumlanmıştır. Tablolarda hastane isimleri “Özel A Hastanesi” ve “Özel B Hastanesi” şeklinde kodlanarak verilmiştir.

¹⁷ Hemşire Ferit Oral (Liv Hospital Hastanesi), Hemşire Zeynep Çakıcı (Acıbadem Hastanesi) ve Hemşire Delil Doğan Apaydın (Antalya Yaşam Hastanesi)



BÖLÜM IV

BULGULAR

Bu bölümde araştırmanın alt problemlerine yönelik bulgulara yer verilmiştir.

4.1. Mesleki Dil Öğelerinin İçeriği

Bu başlık altında araştırmanın birinci problem durumuna yönelik bulgulara yer verilmiştir.

4.1.1. Söz Varlığı

Söz varlığı başlığına ait bulgular, hemşirelik mesleğinin yapısal özelliklerine uygun olarak “sağlık hizmetlerine ait söz varlığı” ve “fiziksel bağlama ait söz varlığı” olmak üzere iki bölümde ortaya konulmuştur.

4.1.1.1. Sağlık Hizmetlerine Ait Söz Varlığı

Sağlık hizmetlerine ait söz varlığı, hemşirelerin asli görevleri çerçevesinde anlamak ve kullanmak durumunda olduğu söz varlığıdır. Sağlık hizmetlerine ait söz varlığı, niteliklerine göre “temel hemşirelik uygulamalarına ait söz varlığı” ve “servislere ait söz varlığı” olmak üzere iki başlık altında incelenmiştir.

Temel hemşirelik uygulamalarına ait söz varlığı; *hastayı kabul ve taburcu etme, hastayla ilgili bulguları kaydetme, ilaç uygulama, yaşam bulgularını ölçme, beslenme desteği sunma, intravenöz sıvı tedavisi verme* gibi hemşirelerin yaygın, sık ve birden fazla serviste gerçekleştirdikleri faaliyetlere ait terim ve kavramlardan oluşmaktadır.

Sağlık hizmetlerine ait söz varlığının bir diğer kaynağı servislerdir. Hemşireler hastane içerisinde birçok farklı serviste (acil servis, yoğun bakım, yeni doğan, iç hastalıkları vd.) görev alırlar. Bu servisler arasında ortak bazı tıbbi uygulamalar ve araçlar olsa da her bir

servis tıbbi hizmet içeriği, hasta profili, personel ve fiziksel donanım açısından başka bir servisten farklılaşır. Bu da servislerin kendine ait bazı söz varlıklarının oluşmasını sağlar.

Bu yönüyle temel hemşirelik uygulamalarına ait söz varlığı geniş ve yaygın bir kullanım alanına sahipken servislere ait söz varlığı ise daha dar ve spesifik bir kullanım alanına sahip olduğu söylenebilir.

4.1.1.1.1. Temel Hemşirelik Uygulamalarına Ait Söz Varlığı

Temel hemşirelik uygulamalarına ait söz varlığının tespitinde iki farklı kaynak kullanılmıştır: Aştı ve Karadağ (2021) editörlüğünde hazırlanan “Hemşirelik Esasları Bilgiden Uygulamaya: Kavramlar-İlkeler-Beceriler” isimli kitap (43 Ünite [10-52]) ve Hemşirelik Yönetmeliğinde yer alan 10 adet form.

Yukarıda belirtilen kaynaklardan toplanan veriler sonucunda 19.872’si farklı olmak üzere toplam 309.346 söz varlığı tespit edilmiştir. Bunlar arasında sıklığı en yüksek 100 söz varlığı şu şekildedir:

Tablo 15

Temel Hemşirelik Uygulamalarına Ait Sıklığı En Yüksek 100 Söz Varlığı

Söz Varlığı	Sıklık	Söz Varlığı	Sıklık	Söz Varlığı	Sıklık	Söz Varlığı	Sıklık	Söz Varlığı	Sıklık
ve	14.814	sonra	1.045	bilgi	701	ara	573	kontrol etme	494
olma	6.973	belirleme	1.028	konu	697	bölge	571	kateter	485
hasta	5.900	doğru	950	de	696	ilgili	569	tedavi	476
bir	5.004	gerekme	933	önleme	689	sırasında	563	bağlı	475
birey	4.850	uygun	897	risk	685	hareket	558	sağlanma	471
için	3.627	ağrı	882	azalma	679	yatak	566	kadar	464
ile	3.095	kendi	857	her	668	artma	551	bazı	457
bu	2.914	en	837	işlem	663	enfeksiyon	531	yöntem	456
uygulama	2.186	sonuç	819	yapma	654	göre	529	saat	455
da	2.017	önemli	806	yapılma	637	fazla	528	vücut	447
sağlama	1.989	zaman	795	bulma	633	alt	522	açıklama	445
veya	1.948	bakım	774	önce	617	süreç	518	idrar	441
hemşire	1.098	neden	776	aile	615	yer	513	değişiklik	440
durum	1.700	olma		gösterme	597	örneğin	508	normal	436
kullanma	1.513	kullanılma	751	tanılama	597	gereksinim	507	iki	435
değerlendirm	1.449	diğer	738	içinde	591	verme	506	ya da	433
e									
ya	1.427	azaltma	716	yara	589	yerleştirme	501	tanımlama	432
daha	1.319	etkileme	713	çok	587	süre	499	yönelik	429
gibi	1.232	var	713	hastalık	587	oluşma	498	el	416
ilaç	1.180	ise	710	alma	577	az	497	gelişme	416

Tablo 15'te yer alan 100 söz varlığının sıklık sayılarının 14.814 ila 416 arasında olduğu görülmektedir. Sıklığı en yüksek ilk 10 söz varlığı ise sırasıyla; *ve, olma, hasta, bir, birey, için, ile, bu, uygulama* ve *da*'dır.

Temel hemşirelik uygulamalarına genel söz varlığı arasında yer alan; bağlaç, edat, sayı sıfatları, miktar ve derecelendirme zarfları ile gündelik dile ait kelimeler (hafta, masa, radyo vb.) çıkarıldıktan sonra “Temel hemşirelik uygulamalarına ait terim havuzu” oluşturulmuştur. Söz konu havuzda yer alan sıklığı en yüksek 100 terim şu şekildedir:

Tablo 16

Temel Hemşirelik Uygulamalarına Ait Sıklığı En Yüksek 100 Terim

Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık
hasta	5.900	yatak	556	iğne	351	kan	287	stoma	245
uygulama	2.186	enfeksiyon	531	veri	345	hekim	282	insan	243
hemşire	1.908	gereksinim	507	su	342	uç	281	bölüm	240
durum	1.700	kateter	485	egzersiz	341	torba	279	hemşirelik	240
değerlendirme	1.449	tedavi	476	ilaç uygulama	335	cilt	275	koruma	240
ilaç	1.180	yöntem	456	yaralanma	333	baş	272	enjektör	239
belirleme	1.028	vücut	447	ayak	333	stres	265	solunum	234
agrı	882	idrar	441	belirti	332	sistem	264	yakın	234
sonuç	819	normal	436	beslenme	332	ameliyat	261	yaşam	233
bakım	774	tanımlama	432	tüp	321	tablo	257	eldiven	225
etkileme	713	el	416	pozisyon	317	aktivite	256	hastane	222
önleme	689	gelişme	416	iyi	310	doku	256	tanı	220
risk	685	deri	404	yaşama	310	hissetme	255	güvenlik	217
işlem	663	faktör	399	sağlık	305	düşme	254	görme	213
aile	615	çocuk	376	yaşlılık	305	kayıp	253	doz	211
tanılama	597	girişim	376	bacak	304	dönem	252	hemşirelik girişimi	206
yara	589	sağlıklı	370	eğitim	303	basınç	251	örnek	206
hastalık	587	hemşirelik tanısı	367	çevre	297	anksiyete	250	hâl	194
bölge	571	mikroorgan izma	358	beceri	290	uyku	249	ölüm	191
hareket	558	sıvı	358	bulgu	290	iyileşme	245	komplikasyon	187

Tablo 16'da yer alan 100 terimin sıklık sayılarının 5.900 ila 187 arasında olduğu görülmektedir. Sıklığı en yüksek ilk 10 terim ise sırasıyla; *hasta, uygulama, hemşire, durum, değerlendirme, ilaç, belirleme, ağrı, sonuç* ve *bakım*'dır.

Tablo 16'da yer alan terimler oldukça farklı hemşirelik uygulamalarını konu edinen 43 farklı üniteye aittir. Hemşireler tarafından en sık ve en yaygın gerçekleştirilen

uygulamaları konu edinen üç üniteye ve bu üç ünitenin temalarına ait söz varlığı verileri şu şekildedir:

Yaşamsal Bulgular

Yaşamsal bulgular ünitesi; *vücut sıcaklığını ölçme, nabız ölçme, kan basıncı ölçme, solunum düzeyini belirleme* hemşirelik uygulamaları ile ilgili teorik ve pratiğe yönelik bilgiler veren dört temadan oluşmaktadır. Bu üniteye ait söz varlığının tespiti için Aştı ve Karadağ (2021) çalışmasındaki sadece “yaşamsal bulgular” ünitesinden veri toplanmıştır. Toplanan veriler sonucunda 2.141’i farklı olmak üzere toplam 10.935 söz varlığı tespit edilmiştir. Yaşamsal bulgular ünitesine ait genel söz varlığı arasında yer alan; bağlaç, edat, sayı sıfatları, miktar ve derecelendirme zarfları ile gündelik dile ait kelimeler (hafta, masa, radyo vb.) çıkarıldıktan sonra “yaşamsal bulguları terim havuzu” oluşturulmuştur. Havuzda yer alan sıklığı en yüksek 50 terim ise şu şekildedir:

Tablo 17

Yaşamsal Bulgular Ünitesine Ait Sıklığı En Yüksek 50 Terim

Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık
hasta	222	hemşire	44	kalp	33	prob	24	pozisyon	19
ölçüm	159	steteskop	43	sıcaklık	31	uygulama	24	bakım	18
kan basıncı	138	kol	42	termometre	31	brakiyal arter	23	ısı	18
değer	127	vücut	41	tablo	30	diyafram	23	sistolik kan basıncı	18
değerlendirm e	121	yaş	38	hissetme	29	el yıkama	23	akciğer	17
solunum	86	hava	36	yaşamsal bulgu	28	civa	21	bulgu	17
nabız	69	kan	36	bacak	25	basınç	20	yetişkin	17
manşon	65	ölçüm yapma	35	el	25	pulse oksimetre	20	kardiyak output	16
vücut sıcaklığı	65	arter	34	mikroorganizma	24	rahat	20	manometre	16
durum	64	faktör	34	nabız hızı	24	hastalık	19	oksijen	16

Tablo 17’de yer alan 50 terimin sıklık sayılarının 222 ila 16 arasında olduğu görülmektedir. Sıklığı en yüksek ilk 10 terim ise sırasıyla; *hasta, ölçüm, kan basıncı, değer, değerlendirme, solunum, nabız, manşon, vücut sıcaklığı* ve *durum*’ dur.

Yaşamsal bulgular ünitesine ait genel sıklık verileri belirlendikten sonra üniteye ait 4 hemşirelik uygulamasına ait söz varlığı verileri ayrı ayrı tespit edilmiştir. Bu kapsamda ünitenin; *vücut sıcaklığı, nabız, kan basıncı, solunum* temalarından ayrı ayrı veri toplanmıştır. Toplanan veriler arasında yer alan; bağlaç, edat, sayı sıfatları, miktar ve

derecelendirme zarfları ile gündelik dile ait kelimeler (hafta, masa, radyo vb.) çıkarıldıktan sonra yaşamsal bulgular ünitesinin temalarına ait 4 terim havuzu oluşturulmuştur. Havuzlarda yer alan sıklığı en yüksek 25 terim ise şu şekildedir.

Tablo 18

Yaşamsal Bulgular Ünitesinin Temalarına Ait Sıklığı En Yüksek 25 Terim

A. Vücut Sıcaklığı									
Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık
vücut sıcaklığı	62	sıcaklık	29	değerlendirme	11	uygulama	11	uç	9
hasta	48	değer	23	durum	11	normal	10	yayıma	8
ölçüm	32	cıva	17	mikroorganizma	11	timpanik termometre	10	beden sıcaklığı	8
termometre	31	ısı	17	prob	11	yeni doğan	10	cilt	8
vücut	30	ısı kaybı	15	sonuç	11	ateş	9	hemşire	8
B. Kan Basıncı									
Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık
kan basıncı	133	kol	35	değerlendirme	21	basınç	17	el	13
hasta	104	ölçüm	29	hava	21	manometre	16	kan	13
ölçüm	100	durum	26	arter	18	hipertansiyon	15	kardiyak output	13
değer	84	steteskop	26	sistolik kan basıncı	18	mmhg	14	manşet	12
manşon	64	brakiyal arter	23	bacak	17	ekstremit	13	hemşire	11
C. Nabız									
Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık
nabız	52	kalp	19	ölçüm	11	yüzük	9	uç	8
bölge	24	steteskop	17	apikal nabız	10	bacak	8	ayak	7
nabız hızı	24	durum	15	diyafram	10	faktör	8	belirti	7
hasta	21	arter	14	hemşire	10	işaret parmağı	8	bulgu	7
hissetme	21	kalp sesi	14	diz	9	tespit	8	acı	7
D. Solunum									
Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık
solunum	80	solunum hızı	16	solunum derinliği	13	durum	9	oksijen saturasyonu	8
hasta	36	akciğer	15	hava	12	ölçüm	9	alveol	7
değerlendirme	27	alan dinleme	13	oksijen	11	göğüs kafesi	8	diyafram	7
pulse oksimetre	20	prob	13	hareket	10	hemşire	8	eritrosit	7
Kan	16	normal	13	değer	9	nabız	8	monitör	7

Tablo 18 incelendiğinde *vücut sıcaklığı* temasına ait sıklığı en yüksek 5 terim; *vücut sıcaklığı*, *hasta*, *ölçüm*, *termometre* ve *vücut*'tur. *Kan Basıncı* temasına ait sıklığı en yüksek 5 terim; *kan basıncı*, *hasta*, *ölçüm*, *değer* ve *manşon*'dur. *Nabız* temasına ait sıklığı

en yüksek 5 terim; *nabız, bölge, nabız hızı, hasta ve hissetme*'dir. *Solunum* temasına ait sıklığı en yüksek 5 terim; *solunum, hasta, değerlendirme, pulse oksimetre ve kan*'dır.

Örnek Alma ve Toplama

Örnek alma ve toplama ünitesi; *steril (orta akımlı) idrar örneği alma, 24 saatlik idrar örneği toplama, kateterden idrar örneği alma, gaitadan dizli kan için örnek alma, boğaz kültürü alma, kan kültürü ve örneği alma, parmak ucundan kan glikoz seviyesinin ölçülmesi* hemşirelik uygulamaları ile ilgili teorik ve pratiğe yönelik bilgiler veren yedi temadan oluşmaktadır. Bu üniteye ait söz varlığının tespiti için Aştı ve Karadağ (2021) çalışmasındaki “örnek alma ve toplama” ünitesinden veri toplanmıştır. Toplanan veriler sonucunda 1.123'ü farklı olmak üzere toplam 5.310 söz varlığı tespit edilmiştir. Örnek alma ve toplama konusuna ait genel söz varlığı arasında yer alan; bağlaç, edat, sayı sıfatları, miktar ve derecelendirme zarfları ile gündelik dile ait kelimeler (hafta, masa, radyo vb.) çıkarıldıktan sonra “örnek alma ve toplama terim havuzu” oluşturulmuştur. Havuzda yer alan sıklığı en yüksek 50 terim ise şu şekildedir:

Tablo 19

Örnek Alma ve Toplama Ünitesine Ait Sıklığı En Yüksek 50 Terim

Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık
hasta	224	delme	28	glikometre	18	bakteri	16	anksiyete	12
örnek alma	80	gaita	28	hekim	18	enjektör	16	cilt	12
idrар	72	hemşire	27	test çubuğu	18	kateter	16	örnek kabı	11
işlem	78	değerlendirme	25	bildirme	17	enfeksiyon	15	basınç uygulama	10
kan	63	mikroorganizma	25	bölge	17	kanama	15	idrар yapma	10
örnek	58	ven	25	çocuk	17	damara girme	13	kültür	10
test	50	örnek toplama	22	eldiven	17	risk	13	endişe	9
sonuç	49	laboratuvar	21	normal	17	glikoz seviyesi	13	mahremiyet	9
iğne	44	önleme	19	steril	17	durum	12	tanı	9
idrар toplama	33	el yıkama	18	uygulama	17	kimlik	12	tedavi	9

Tablo 19'da yer alan 50 terimin sıklık sayılarının 224 ila 9 arasında olduğu görülmektedir. Sıklığı en yüksek ilk 10 terim ise sırasıyla; *hasta, örnek alma, idrar, işlem, kan, örnek, test, iğne, toplama ve delme*'dir.

Örnek alma ve toplama ünitesine ait genel sıklık verileri belirlendikten sonra, üniteye ait yedi hemşirelik uygulamasına ait temaların söz varlığı verileri ayrı ayrı tespit edilmiştir.

Bu kapsamda ünitenin; *steril (orta akımlı) idrar örneği alma, 24 saatlik idrar örneği toplama, kateterden idrar örneği alma, gaitadan dizli kan için örnek alma, boğaz kültürü alma, kan kültürü ve örneği alma, parmak ucundan kan glikoz seviyesinin ölçülmesi* temalarından ayrı ayrı veri toplanmıştır. Toplanan veriler arasında yer alan; bağlaç, edat, sayı sıfatları, miktar ve derecelendirme zarfları ile gündelik dile ait kelimeler (hafta, masa, radyo vb.) çıkarıldıktan sonra örnek alma ve toplama ünitesinin temalarına ait yedi terim havuzu oluşturulmuştur. Havuzlarda yer alan sıklığı en yüksek 25 terim ise şu şekildedir:

Tablo 20

Örnek Alma ve Toplama Ünitesinin Temalarına Ait Sıklığı En Yüksek 25 Terim

A. 24 Saatlik İdrar Örneği Toplama									
Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık
hasta	43	sonuç	11	miktar	4	idrar örneği	3	bulaşma	2
idrar	24	örnek toplama	9	örnek	4	ördek	3	değerlendirme	2
idrar toplama	23	laboratuvar	7	durum	3	toplama kabı	3	hormon	2
işlem	14	madde	5	gaita	3	tuvalet kağıdı	3	kimyasal madde	2
test	14	bildirme	4	idrar yapma	3	aile	2	mahremiyet	2
B. Boğaz Kültürü Alma									
Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık
hasta	20	örnek alma	7	ağız	5	mikroorganizma	4	dokunma	2
işlem	11	sonuç	7	dil	5	örnek	4	durum	2
çubuk	7	boğaz kültürü	6	değerlendirme	4	baş	3	refleks	2
dil basacağı	7	farenks	6	enfeksiyon	4	belirti	2	üreme	2
öğürme	7	kültür	6	hemşire	4	çocuk	2	yapı	2
C. Kan Kültürü ve Örneği Alma									
Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık
iğne	37	örnek alma	17	çocuk	10	önlem	8	cilt	6
hasta	35	enjektör	15	kan alma	10	test	8	kan kültürü	6
kan	33	damara girme	12	kanama	9	basınç uygulama	7	değerlendirme	5
işlem	20	örnek	11	sonuç	9	hemşire	7	hekim	5
ven	20	tüp	11	hematom	8	turnike	7	kan tüpü	5
Ç. Gaitan Gizli Kan İçin Örnek Alma									
Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık
gaita	20	örnek	7	değerlendirme	3	aplikatör	2	hekim	2
hasta	14	test	7	gizli kan testi	3	el yıkama	2	içerik	2
sonuç	11	ilaç	7	kan	3	enfeksiyon	2	imha etme	2
örnek alma	8	pozitif	5	tanı	3	gizli kan	2	mikroorganizma	2
işlem	7	diyet	4	antikoagülan	2	gözleme	2	örnek kabı	2

D. Steril (Orta Akımlı) İdrar Örneği Alma

Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık
hasta	42	steril	10	değerlendirme	7	bulaşma	5	test	5
idrar	30	işlem	9	idrar kabı	6	idrar yapma	5	yatak	5
örnek	17	bakteri	8	örnek kabı	6	laboratuvar	5	anksiteye	4
örnek alma	16	mikroorg anizma	8	örnek toplama	6	orta idrar	5	belirti	4
temizleme	11	tuvalet	8	üreme	6	sürgü	5	el	4

E. Kateterden İdrar Örneği Alma

Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık
idrar	30	steril	8	değerlendirme	4	idrar kültürü	3	sonuç	3
kateter	26	iğne	7	balon	3	idrar torbası	3	buzdolabı	2
örnek alma	12	örnek	7	bant	3	mikroorganizm	3	dezenfektan	2
hasta	11	önleme	6	belirti	3	örnek kabı	3	drenaj	2
işlem	10	bakteri	4	enfeksiyon	3	sistem	3	drenaj tüpü	2

F. Parmak Ucundan Kan Glikoz Seviyesinin Ölçülmesi

Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık
kan	21	test çubuğu	11	normal	6	hekim	4	risk	4
hasta	19	test	9	bölge	5	hemşire	4	ölçüm	4
delme	18	glikoz seviyesi	8	değerlendirme	5	kanama	4	kâğıt havlu	3
işlem	16	sonuç	8	damla	4	lanset	4	örnek alma	3
glikometre	12	cilt	6	glikoz	4	parmak	4	parmak ucu	3

Tablo 20 incelendiğinde 24 saatlik idrar örneği toplama temasına ait sıklığı en yüksek 5 terim; hasta, idrar, idrar toplama, işlem ve test'tir. Boğaz kültürü alma temasına ait sıklığı en yüksek 5 terim; hasta, işlem, çubuk, dil basacağı ve öğürme'dir. Kan kültürü ve örneği alma temasına ait sıklığı en yüksek 5 terim; iğne, hasta, kan, işlem ve ven'dir. Gaitan gizli kan için örnek alma temasına ait sıklığı en yüksek 5 terim; gaita, hasta, sonuç, örnek alma ve işlem'dir. Steril (orta akımlı) idrar örneği alma temasına ait sıklığı en yüksek 5 terim; hasta, idrar, örnek, örnek alma ve temizleme'dir. Kateterden idrar örneği alma temasına ait sıklığı en yüksek 5 terim; idrar, kateter, örnek alma, hasta ve işlem'dir. Parmak ucundan kan glikoz seviyesinin ölçülmesi temasına ait sıklığı en yüksek 5 terim; kan, hasta, delme, işlem ve glikometre'dir.

Hasta Kabul-Nakil ve Taburculuk Süreci

Hasta kabul-nakil ve taburculuk süreci ünitesi; hastanın kabulü, hasta nakili, hastanın taburcu edilmesi hemşirelik uygulamaları ile ilgili teorik ve pratiğe yönelik bilgiler veren üç temadan oluşmaktadır. Bu üniteye ait söz varlığının tespiti için Aştı ve Karadağ (2021) çalışmasındaki sadece Hasta kabul-nakil ve taburculuk süreci ünitesinden veri toplanmıştır.

Toplanan veriler sonucunda 1.161'i farklı olmak üzere toplam 5.108 söz varlığı tespit edilmiştir. Hasta kabul-nakil ve taburculuk konusuna ait genel söz varlığı arasında yer alan; bağlaç, edat, sayı sıfatları, miktar ve derecelendirme zarfları ile gündelik dile ait kelimeler (hafta, masa, radyo vb.) çıkarıldıktan sonra “hasta kabul-nakil ve taburculuk terim havuzu” oluşturulmuştur. Havuzda yer alan sıklığı en yüksek 50 terim ise şu şekildedir:

Tablo 21

Hasta Kabul-Nakil ve Taburculuk Süreci Ünitesine Ait Sıklığı En Yüksek 50 Terim

Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık
hasta	384	gereksinim	29	eğitim	16	problem	11	yaşamsal bulgu	9
aile	58	kabul	24	aile üyesi	13	bulgu	10	kayıt etme	8
nakil	55	oda	22	düzy	13	girişim	10	korku	8
durum	52	hekim	21	hasta kabul	13	güvenli	10	sağlık	8
bakım	48	Tedavi	20	risk	13	sedye	10	taburculuk	8
hemşire	47	çocuk	20	taburcu	13	taburcu olma	10	tanı	8
hastane	38	planlama	19	etme	13	uygulama	10	tekerlekli	8
değerlendirm	33	anksiyete	18	tanılama	13	taburcu	9	belirti	7
kurum	32	ilaç	18	hastalık	12	yaralanma	9	birim	7
işlem	30	taburcu planı	17	saptama	12	yaşama	9	bölüm	7
		yaşlı	12						

Tablo 21’de yer alan 50 terimin sıklık sayılarının 384 ila 7 arasında olduğu görülmektedir.

Sıklığı en yüksek ilk 10 terim ise sırasıyla; *hasta, aile, nakil, durum, bakım, hemşire, hastane, değerlendirme, kurum ve işlem*’dir.

Hasta Kabul-Nakil ve Taburculuk Süreci ünitesine ait genel sıklık verileri belirlendikten sonra, ünitedeki 3 hemşirelik uygulamasına ait temaların söz varlığı verileri ayrı ayrı tespit edilmiştir. Bu kapsamda ünitenin; *hasta kabul işlemleri, hasta nakil işlemleri ve hasta taburcu işlemleri* temaları için ayrı ayrı veri toplanmıştır. Toplanan veriler arasında yer alan; bağlaç, edat, sayı sıfatları, miktar ve derecelendirme zarfları ile gündelik dile ait kelimeler (hafta, masa, radyo vb.) çıkarıldıktan sonra *hasta kabul-nakil ve taburculuk süreci* ünitesinin temalarına ait 3 terim havuzu oluşturulmuştur. Havuzlarda yer alan sıklığı en yüksek 25 terim ise şu şekildedir

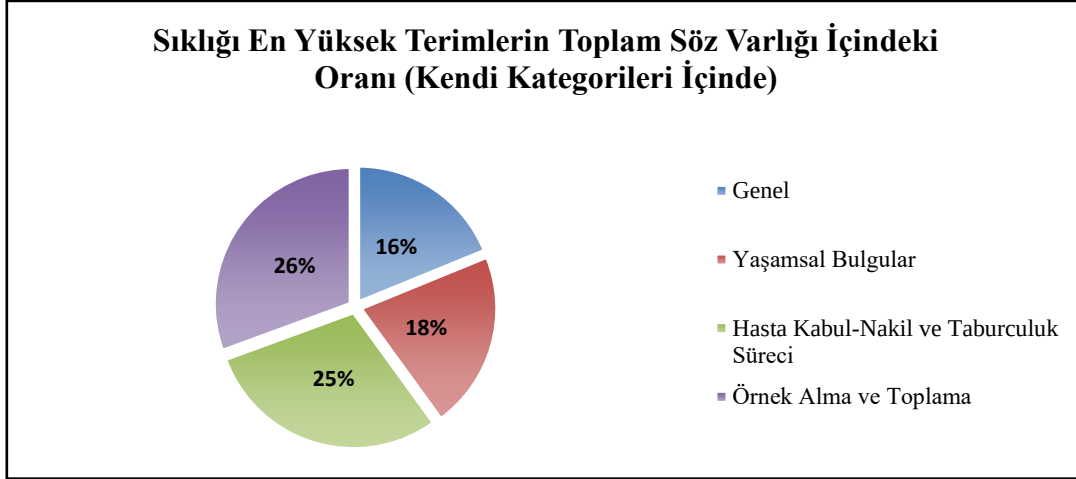
Tablo 22

Hasta Kabul-Nakil ve Taburculuk Süreci Ünitesinin Temalarına Ait Sıklığı En Yüksek 25 Terim

A. Hasta Kabul İşlemleri									
Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık
hasta	140	değerlendirme	15	kurum	12	planlama	7	ilaç	6
hemşire	24	kabul	15	anksiyete	10	problem	7	alerji	5
durum	20	hastane	14	bakım	8	tedavi	7	belirti	5
aile	18	oda	14	bulgu	8	hasta kabulü	7	hekim	5
işlem	16	tanılama	14	yatak	8	girişim	6	oryantasyon	5
B. Hasta Nakil İşlemleri									
Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık
hasta	84	hemşire	11	işlem	6	bölüm	4	saptama	4
nakil	46	aile	10	sedye	6	çocuk	4	aile üyesi	3
durum	16	hastane	10	oda	5	değerlendirme	4	akut bakım ortamı	3
kurum	16	hekim	10	tekerlekli sandalye	5	güvenlik	4	anksiyete	3
bakım	14	nakil etme	7	uzun dönemli bakım	5	nakil olma	4	durum çizelgesi	3
C. Hasta Taburcu İşlemleri									
Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık
hasta	108	taburcu planı	15	tedavi	10	planlama	8	bakım verme	5
aile	27	yaş	14	hastalık	9	taburcu	8	beceri	5
bakım	18	hastane	13	ilaç	9	işlem	7	eğitim	5
durum	17	taburcu etme	11	aile üyesi	8	destek	6	güvenli	5
değerlendirme	16	taburcu olma	10	hemşire	8	evde bakım	6	hekim	5

Tablo 22 incelendiğinde *hasta kabul işlemleri* temasına ait sıklığı en yüksek 5 terim; *hasta*, *hemşire*, *durum*, *aile* ve *işlem*'dir. *Hasta nakil işlemleri* temasına ait sıklığı en yüksek 5 terim; *hasta*, *nakil*, *durum*, *kurum* ve *bakım*'dır. *Hasta taburcu işlemleri* temasına ait sıklığı en yüksek 5 terim; *hasta*, *aile*, *bakım*, *durum* ve *değerlendirme*'dir.

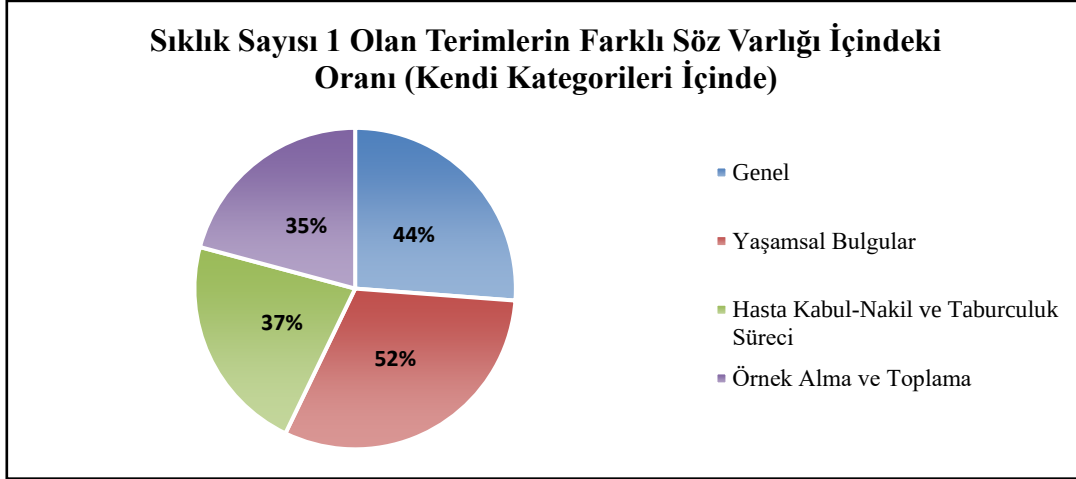
Yukarıdaki veriler incelendiğinde genel ve ünitelere ait sıklığı en yüksek terimlerin toplam söz varlığı içerisinde yüksek bir sayıya sahip olduğu görülmektedir.



Şekil 31. Temel hemşirelik uygulamalarına ait sıklığı en yüksek terimlerin toplam söz varlığı içindeki oranı (kendi kategorileri içinde)

Temel hemşirelik uygulamalarına ait genel sıklık listesinde yer alan ilk 100 terimin toplam tekrar sayısı 48.780 olup bu sayı toplam söz varlığının 16'sını; yaşamsal bulgular ünitesine ait sıklığı en yüksek ilk 50 terimin toplam tekrar sayısı 2.168 olup bu sayı ünite içindeki toplam söz varlığının %18'ini, hasta kabul-nakil ve taburculuk süreci ünitesine ait sıklığı en yüksek ilk 50 terimin toplam tekrar sayısı 1.291 olup bu sayı ünite içindeki toplam söz varlığının %25'ini, örnek alma ve toplama ünitesine ait sıklığı en yüksek ilk 50 terimin toplam tekrar sayısı 1.361 olup bu sayı ünite içindeki toplam söz varlığının %26'sını oluşturmaktadır.

Sıklığı en yüksek ilk 50 terim *toplam söz varlığı* içinde önemli bir sayıya sahipken sıklığı düşük terimler de *farklı söz varlığı* içinde önemli bir orana sahip olduğu görülmektedir.



Şekil 32. Temel hemşirelik uygulamalarına ait sıklık sayısı 1 olan terimlerin farklı söz varlığı içindeki oranı (kendi kategorileri içinde)

Temel hemşirelik uygulamalarına ait toplam 19.872 farklı söz varlığı tespit edilmiş olup bu söz varlığı içinde sıklık sayısı 1 olan 8.801 farklı terim bulunmaktadır. Bu sayı, bütün farklı söz varlığının %44'ünü oluşturmaktadır. Yaşamsal bulgular ünitesinde 2.141 farklı söz varlığı tespit edilmiş olup bu söz varlığı içinde sıklık sayısı 1 olan 1.107 farklı terim bulunmaktadır. Bu sayı, üniteadaki bütün farklı söz varlığının %52'sini oluşturmaktadır. Örnek alma ve toplama ünitesinde toplam 1.123 farklı söz varlığı tespit edilmiş olup bu söz varlığı içinde sıklık sayısı 1 olan 413 farklı terim bulunmaktadır. Bu sayı, üniteadaki bütün farklı söz varlığının %37'sini oluşturmaktadır. Hasta kabul-nakil ve taburculuk süreci ünitesinde toplam 1.161 farklı söz varlığı tespit edilmiş olup bu söz varlığı içinde sıklık sayısı 1 olan 404 farklı terim bulunmaktadır. Bu sayı, üniteadaki bütün farklı söz varlığının %35'ini oluşturmaktadır.

Ünitelere ait temalar daha dar ve sınırlı bir içeriğe sahip olduğu için toplam terim sayısı ve bu terimlerin sıklık oranlarının düşük olduğu görülmektedir.

4.1.1.1.2. Servislere Ait Söz Varlığı

Araştırmada servislere ait söz varlığı, bütün hastanelerde teşekkülü zorunlu olan ve hemşirelerin de en yaygın çalışma alanlarından biri olan acil servise ait söz varlığı ile sınırlandırılmıştır.

Acil servise ait söz varlığı verilerinin tespitinde üç farklı kaynak türü kullanılmıştır: Eti Aslan ve Olgun (2021) editörlüğünde hazırlanan Acil Bakım isimli kitap, acil servis birimine ait hukuk metinler ve acil servis ile ilgili özel hastane dokümanları (EK-3 Acil Servise Ait Söz Varlığının Derlendiği Dokümanların Listesi). Söz konusu bu kaynaklardan toplanan veriler sonucunda 17.789’u farklı olmak üzere toplam 176.127 söz varlığı tespit edilmiştir. Bunlar arasında sıklığı en yüksek 100 söz varlığı şu şekildedir:

Tablo 23

Acil Servise Ait Sıklığı En Yüksek 100 Söz Varlığı

Söz Varlığı	Sıklık	Söz Varlığı	Sıklık	Söz Varlığı	Sıklık	Söz Varlığı	Sıklık	Söz Varlığı	Sıklık
ve	8.607	gibi	662	ilgili	452	belirleme	347	genellikle	264
olma	4.421	daha	651	saat	446	belirti	342	alan	262
hasta	3.415	çocuk	644	sonuç	438	fazla	328	yıl	260
bir	2.065	verme	644	oluşma	411	aile	321	önce	256
bu	1.829	gerekme	632	var	410	gerekli	321	kırık	254
ile	1.653	de	625	alma	406	içinde	321	hastalık	253
için	1.423	neden	558	önemli	405	kadar	317	kan	253
veya	1.279	bağlı	546	diğer	388	kişi	315	ölüm	253
da	1.252	sonra	539	çok	373	solunum	309	sık	253
durum	1.019	ise	538	ilk	371	süre	309	alt	251
uygulama	860	şekil	535	ilaç	366	tüm	303	bölge	249
acil servis	794	görülme	532	gelişme	362	gelme	302	işlem	249
sağlama	777	travma	530	zaman	359	ağrı	296	yanık	247
değerlendirme	775	yapma	493	uygun	357	az	291	etki	244
tedavi	748	hastane	484	bulgu	354	konu	282	kanama	237
ya	738	taraf	471	neden olma	354	yüksek	279	oluşturma	235
yapılma	736	bulunma	470	ara	350	başlama	276	sayı	234
yaralanma	720	her	461	hemşire	347	birlikte	275	araç	231
kullanma	708	bakım	454	acil	342	artma	268	azalma	228
en	670	göre	453	yer	337	çalışma	265	iki	226

Tablo 23’te yer alan 100 söz varlığının sıklık sayılarının 8.607 ila 226 arasında olduğu görülmektedir. Sıklığı en yüksek ilk 10 söz varlığı ise sırasıyla; *ve*, *olma*, *hasta*, *bir*, *bu*, *ile*, *için*, *veya*, *da* ve *durum*’dur.

Acil servise ait genel söz varlığı arasında yer alan; bağlaç, edat, sayı sıfatları, miktar ve derecelendirme zarfları ile gündelik dile ait kelimeler (hafta, masa, radyo vb.) çıkarıldıktan bir “acil servis terim havuzu” oluşturulmuştur. Söz konu havuzda yer alan sıklığı en yüksek 50 terim ise şu şekildedir.

Tablo 24

Acil Servise Ait Sıklığı En Yüksek 100 Terim

Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık
hasta	3.415	alan	262	kaza	187	düzey	152	ödem	110
durum	1.019	kırık	254	hâl	185	sıvı	147	dolaşım	108
uygulama	860	hastalık	253	hekim	185	bölüm	146	takip	108
acil servis	794	kan	253	derece	184	doku	146	ateş	106
değerlendirme	775	ölüm	253	tanımlama	182	beyin	139	saptama	106
tedavi	748	bölge	249	yaralı	181	vaka	137	komplikasyon	105
yaralanma	720	işlem	249	hareket	171	ekip	135	yaşam	105
çocuk	644	yanık	247	organ	171	kusma	134	kalp	104
travma	530	etki	244	sistem	171	muayene	134	boyun	102
hastane	484	kanama	237	baş	170	birim	133	hipotansiyon	102
bakım	454	araç	231	mg	169	sağlık	130	klinik	102
Sonuç	438	madde	225	risk	168	kemik	129	fonksiyon	100
ilaç	366	oran	225	vücut	165	basınç	126	su	100
bulgu	354	tanı	225	triyaaj	164	acil bakım	119	idrar	99
hemşire	347	normal	215	şok	161	kan basıncı	118	sevk	99
acil	342	izleme	211	ambulans	158	acil sağlık hizmeti	117	kontrol	98
belirti	334	doz	204	girişim	158	değer	116	koma	97
aile	321	tablo	2017	yara	155	akciğer	113	tedavi etme	96
solunum	309	ciddi	201	zehirlenme	155	hasar	111	el	95
ağrı	296	yaş	197	nakil	154	insan	111	sağlık tesisi	94

Tablo 24’te yer alan 100 terimin sıklık sayılarının 3.415 ila 94 arasında olduğu görülmektedir. Sıklığı en yüksek ilk 10 terim ise sırasıyla; *hasta, durum, uygulama, acil servis, değerlendirme, tedavi, yaralanma, çocuk, travma ve hastane*’dir.

Tablo 24’te yer alan terimler, oldukça çeşitli konulara (*acil servisin yapısı, işleyişi, hizmet verdiği tıbbi vakalar, asgari personel ve fiziksel donanım nitelikleri* vd.) ait olup acil servisle ilgili 3 üniteye ait terim verileri ise şu şekildedir:

Solunum Acilleri

Solunum acillerine ait terimlerin tespiti için Acil Bakım (Eti Aslan & Olgun, 2021) kitabının sadece Solunum Acilleri ünitesinden veri toplanmıştır. Ünite; *astım, KOAH, pnömoni, akut solunum sıkıntısı sendromu ve pulmoner tromboembolizm* rahatsızlıkları ait

teorik bilgiler aktaran beş temadan oluşmaktadır. Bu üniteye ait toplanan veriler sonucunda 1.305’i farklı olmak üzere toplam 3.471 söz varlığı tespit edilmiştir. Solunum acilleri ünitesine ait genel söz varlığı arasında yer alan; bağlaç, edat, sayı sıfatları, miktar ve derecelendirme zarfları ile gündelik dile ait kelimeler (hafta, masa, radyo vb.) çıkarıldıktan sonra “solunum acilleri terim havuzu” oluşturulmuştur. Havuzda yer alan sıklığı en yüksek 50 terim ise şu şekildedir:

Tablo 25

Solunum Acilleri Ünitesine Ait Sıklığı En Yüksek 50 Terim

Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık
hasta	59	koah	14	uygulama	11	asidoz	8	tablo	7
solunum	31	miktar	14	belirti	10	gelişme	8	test	7
tedavi	31	enjektör	14	dispne	10	hava	8	acil servis	6
durum	26	arteriyel kan gazı	13	faktör	10	hava yolu	8	aile	6
değerlendirme	24	ph	13	fizik muayene	10	radyal arter	8	doku	6
kan	18	pnömoni	13	ilaç	10	enfeksiyon	7	düzy	6
hastalık	18	şikâyet	13	öksürük	9	heparin	7	girişim	6
bulgu	16	akciğer	12	oksijen	9	işlem	7	göğüs	6
normal	15	değer	12	tanı	9	kan gazı	7	hiperventilasyon	6
bakım	14	astım	11	arter	8	sekresyon	7	izleme	6

Tablo 25’te yer alan 50 terimin sıklık sayılarının 59 ila 6 arasında olduğu görülmektedir. Sıklığı en yüksek ilk 10 terim ise sırasıyla; *hasta, solunum, tedavi, durum, değerlendirme, kan, hastalık, bulgu, normal* ve *bakım*’dır.

Solunum acilleri ünitesine ait genel sıklık verileri belirlendikten sonra, üniteadaki 5 rahatsızlık türüne ait söz varlığı verileri ayrı ayrı tespit edilmiştir. Bu kapsamda ünitenin; *astım, KOAH, pnömoni, akut solunum sıkıntısı sendromu* ve *pulmoner tromboembolizm* temalarından ayrı ayrı veri toplanmıştır. Toplanan veriler arasında yer alan; bağlaç, edat, sayı sıfatları, miktar ve derecelendirme zarfları ile gündelik dile ait kelimeler (hafta, masa, radyo vb.) çıkarıldıktan sonra *solunum acilleri* ünitesinin temalarına ait beş terim havuzu oluşturulmuştur. Havuzlarda yer alan sıklığı en yüksek 25 terim ise şu şekildedir:

Tablo 26

Solunum Acilleri Ünitesinin Temalarına Ait Sıklığı En Yüksek 25 Terim

A. Astım									
Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık
astım	11	solunum	5	hastalık	4	daralma	2	gelişim	2
hasta	10	astım atağı	5	bakım	3	değerlendirme	2	gelişme	2
faktör	6	bulgu	5	belirti	3	dispne	2	öskültasyon	2
tedavi	6	ilaç	4	egzersiz	3	enflamasyon	2	sekresyon	2
hava yolu	5	şikâyet	4	wheezing	3	fizik muayene	2	status	2
B. Pnömoni									
Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık
pnömoni	12	bakım	3	akut	2	değerlendirme	2	solunum	2
hasta	9	bulgu	3	analjezik	2	hastane	2	şikâyet	2
tedavi	4	fizik muayene	3	antibiyotik	2	huzurevi	2	tanı	2
durum	4	hastalık	3	ateş	2	kan	2	ağrı	1
acil	3	enfeksiyon	2	balgam	2	raller	2	akciğer	1
C. Pulmoner Tromboembolizm									
Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık
hasta	10	belirti	2	faktör	2	kemik	2	travma	2
trombüs	6	bulgu	2	fizik muayene	2	normal	2	ven	2
tanı	4	cerrahi	2	hareketsizlik	2	pulmoner tromboembolizm	2	yatak istirahati	2
bakım	3	değerlendirme	2	hava	2	solunum	2	ağrı	1
tedavi	3	düzy	2	heparin	2	şikâyet	2	akciğer	1
D. KOAH									
Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık
KOAH	9	şikâyet	5	hastalık	2	balgam	2	göğüs	2
KOAH atağı	6	amfizem	3	tedavi	2	belirti	2	hava yolu	2
hasta	5	değerlendirme	3	enfeksiyon	2	dispne	2	ilaç	2
akciğer	5	enzim	3	atak	2	fizik muayene	2	izleme	2
öksürtük	5	kronik	3	bakım	2	fonksiyon	2	ölçüm	1
E. Akut Solunum Sıkıntısı Sendromu									
Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık
hasta	12	bulgu	4	tedavi	3	doku	2	komplikasyon	2
akciğer	5	değerlendirme	4	uygulama	3	ekspirasyon	2	nefes alma	2
ards	5	aspirasyon	3	akut solunum sıkıntısı sendromu	2	hemodinamik	2	oksijenasyon	2
durum	5	belirti	3	arteriyel kan gazı	2	hipotansiyon	2	ödem	2
hastalık	5	solunum	3	bakım	2	klinik	2	prone pozisyon	2

Tablo 26 incelendiğinde *astım* temasına ait sıklığı en yüksek 5 terim; *astım, hasta, faktör, tedavi ve hava yolu*'dur. *Pnömoni* temasına ait sıklığı en yüksek 5 terim; *pnömoni, hasta, tedavi, durum ve acil servis*'tir. *Pulmoner tromboembolizm* temasına ait sıklığı en yüksek 5 terim; *hasta, trombüs, tanı, bakım ve tedavi*'dir. *KOAH* temasına ait sıklığı en yüksek 5 terim; *KOAH, KOAH atağı, hasta, akciğer ve öksürük*'tür. *Akut Solunum Sıkıntısı Sendromu* temasına ait sıklığı en yüksek 5 terim; *hasta, akciğer, ards, durum ve hastalık*'tır.

Kardiyovasküler Aciller

Kardiyovasküler acillere ait terimlerin tespiti için Acil Bakım (Eti Aslan & Olgun, 2021) kitabının sadece *Kardiyovasküler Aciller* ünitesinden veri toplanmıştır. Toplanan veriler sonucunda 1.508'i farklı olmak üzere toplam 4.700 söz varlığı tespit edilmiştir. Kardiyovasküler aciller ünitesine ait genel söz varlığı arasında yer alan; bağlaç, edat, sayı sıfatları, miktar ve derecelendirme zarfları ile gündelik dile ait kelimeler (hafta, masa, radyo vb.) çıkarıldıktan sonra "*kardiyovasküler aciller terim havuzu*" oluşturulmuştur. Havuzda yer alan sıklığı en yüksek 50 terim ise şu şekildedir:

Tablo 27

Kardiyovasküler Aciller Ünitesine Ait Sıklığı En Yüksek 50 Terim

Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık
hasta	80	mı	20	normal	15	enzim	10	ilaç kullanma	8
durum	33	tanı	20	EKG	15	hastalık	10	kardiyovasküler	8
gelişme	33	kalp	19	disritmi	14	mmhg	10	trombolitik	8
tedavi	20	kan basıncı	19	ödem	14	ölüm	10	derivasyon	7
ağrı	24	risk	19	etki	12	akut	9	fizik muayene	7
ami	23	solunum	19	MG	12	arter	9	akciğer	7
miyokard	23	hipertansiyon	18	etki	12	bolüs	9	hipotansiyon	7
kalp yetersizliği	22	uygulama	16	göğüs ağrısı	12	doz	8	perfüzyon	7
bulgu	21	belirti	15	bakım	11	göğüs	8	taşikardi	7
değerlendirme	21	dijital	15	kan	11	hipertansif	8	vaka	7

Tablo 27'de yer alan 50 terimin sıklık sayılarının 80 ila 7 arasında olduğu görülmektedir. Sıklığı en yüksek ilk 10 terim ise sırasıyla; *hasta, durum, gelişme, tedavi, ağrı, hastalık, kan, kalp yetersizliği, AMİ, bulgu, değerlendirme* ve *miyokard*'dır.

Kardiyovasküler Aciller ünitesine ait genel sıklık verileri belirlendikten sonra, üniteye ait rahatsızlık türüne ait söz varlığı verileri ayrı ayrı tespit edilmiştir. Bu kapsamda ünitenin;

akut akciğer ödemi, dijital intoksikasyonu, konjestif kalp yetersizliği, kroner yetmezlik, malin hipertansiyon ve pulmoner emboli temalarından ayrı ayrı veri toplanmıştır. Toplanan veriler arasında yer alan; bağlaç, edat, sayı sıfatları, miktar ve derecelendirme zarfları ile gündelik dile ait kelimeler (hafta, masa, radyo vb.) çıkarıldıktan sonra kardiyovasküler aciller ünitesinin temalarına ait altı terim havuzu oluşturulmuştur. Havuzlarda yer alan sıklığı en yüksek 25 terim ise şu şekildedir:

Tablo 28

Kardiyovasküler Aciller Ünitesinin Temalarına Ait Sıklığı En Yüksek 25 Terim

A. Akut Akciğer Ödemi									
Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık
hasta	7	akut akciğer ödemi	3	ağır	2	ekstremiteler	2	kan gazı	2
bulgu	4	anksiyete	3	bakım	2	gelişme	2	preload	2
ödem	4	değerlendirme	3	basınç	2	kalp yetersizliği		takip	2
uygulama	4	turnike	3	belirti	2	kalp	2	tanı	2
solunum	4	acil ünitesi	2	durum	2	kan	2	taşikardi	2
B. Dijital İntoksikasyonu									
Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık
dijital	10	karaciğer	4	av blok	2	digoksin	2	gelişim	2
hasta	9	dijital intoksikasyonu	4	bulgu	2	diüretik	2	hipopotasemi	2
disritmi	5	doz	3	damar yolu açma	2	elektrolit dengesizlik	2	kardiyoversiyon	2
belirti	4	durum	3	değerlendirme	2	düzye	2	pace maker	2
intoksikasyon	4	hâl	3	derece	2	etki	2	potasyum renklasma	2
C. Konjestif Kalp Yetersizliği									
Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık
kalp yetersizliği	22	ödem	8	tedavi	6	ilaç kullanma	3	ventrikül	3
hasta	19	değerlendirme	8	hâl	5	efor	3	yorgunluk	3
miyokard	10	durum	7	kardiyak debi	4	nabız	3	arter	2
gelişme	9	kalp	7	konjesyon	4	preload	3	arter kan gazı	2
bulgu	8	akciğer	6	hipertansiyon	3	ven	3	basınç	2
D. Kroner Yetmezlik									
Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık
hasta	28	miyokard	11	trombolitik tedavi	8	perfüzyon	6	göğüs	5
AMİ	20	enzim	9	durum	8	uygulama	6	göğüs ağrısı	5
normal	13	mi	9	değerlendirme	7	disritmi	6	infarktüs	5
ağrı	12	tedavi	9	tropinin	7	tanı	6	kalp	5
EKG	11	mg	8	hipertansiyon	6	solunum	5	derivasyon	5

E. Malin Hipertansiyon									
Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık
kan basıncı	15	etki	9	anjiotensin	5	bolüs	4	diyastolik kan basıncı	3
hipertansiyon	10	hipertansif	8	baş ağrısı	5	tedavi	4	eklampsi	3
risk	11	kardiyovas küler	6	hasar	5	yan etki	4	feokromasitoma	3
hasta	10	mmhg	6	renin	5	sonuç	4	hastalık	3
durum	10	gelişme	6	acil	4	akut	3	infüzyon	3
F. Pulmoner Emboli									
Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık
tanı	6	göğüs	3	solunum	3	öksürük	2	sonuç	2
Pe	4	hasta	3	belirti	2	pulmoner emboli	2	bacak	2
ağrı	3	takip etme	3	bulgu	2	risk	2	acil	1
değer	3	tedavi	3	emboli	2	vaka	2	akciğer grafisi	1
Dvt	3	gelişme	3	nefes darlığı	2	uygulama	2	akut	1

Tablo 28 incelendiğinde *akut akciğer ödemi* temasına ait sıklığı en yüksek 5 terim; *hasta, akciğer, bulgu, ödem ve uygulama*'dır. *Dijital intoksikasyonu* temasına ait sıklığı en yüksek 5 terim; *dijital, hasta, disritmi, belirti ve intoksikasyon*'dur. *Konjestif kalp yetersizliği* temasına ait sıklığı en yüksek 5 terim; *kalp yetersizliği, hasta, miyokard, gelişme ve bulgu*'dur. *Kroner yetmezlik* temasına ait sıklığı en yüksek 5 terim; *hasta, ami, normal, ağrı ve EKG*'dir. *Malin hipertansiyon* temasına ait sıklığı en yüksek 5 terim; *kan basıncı, hipertansiyon, risk, hasta ve durum*'dur. *Pulmoner Emboli* temasına ait sıklığı en yüksek 5 terim; *tanı, pe, ağrı, değer ve dvt*'dir.

Triyaj

Triyaj işlemine ait terimlerin tespiti için Acil Bakım (Eti Aslan & Olgun, 2021) kitabının sadece *Triyaj: Acil Bakımda Önceliklerin Belirlenmesi* ünitesinden veri toplanmıştır. Toplanan veriler sonucunda 1.918'i farklı olmak üzere toplam 7.595 söz varlığı tespit edilmiştir. *Triyaj* konusuna ait genel söz varlığı arasında yer alan; bağlaç, edat, sayı sıfatları, miktar ve derecelendirme zarfları ile gündelik dile ait kelimeler (hafta, masa, radyo vb.) çıkarıldıktan sonra "*triyaj terim havuzu*" oluşturulmuştur. Havuzda yer alan sıklığı en yüksek 50 terim ise şu şekildedir:

Tablo 29

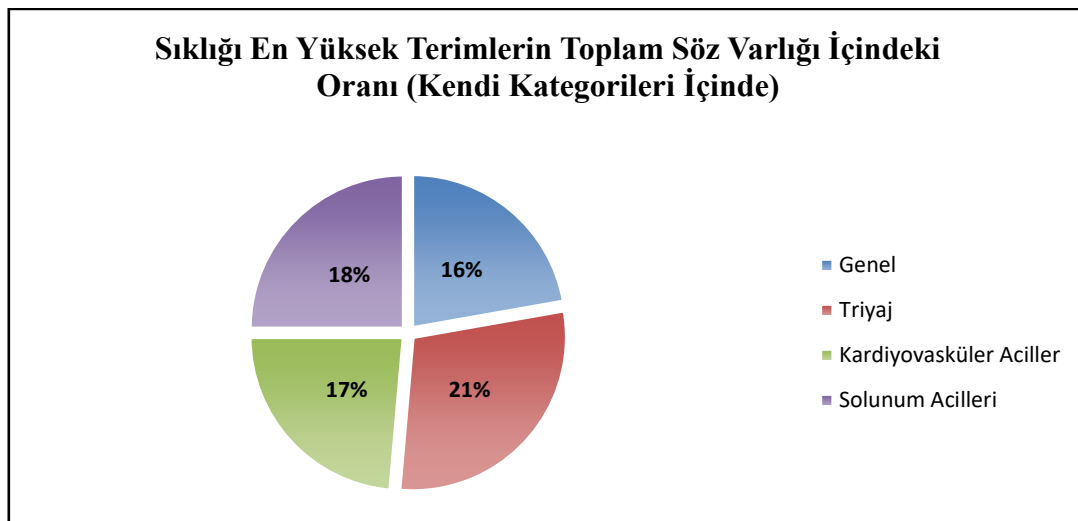
Triyaj Ünitesine Ait Sıklığı En Yüksek 50 Terim

Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık	Terim	Sıklık
çocuk	225	bakım	37	yetişkin	24	derece	13	yaralı	13
hasta	145	tedavi	36	ebeveyn	21	girişim	13	kanama	13
triyaj	129	hastane	29	tanılama	20	hava yolu	13	semtom	13
değerlendirme	87	uygulama	29	ciddi	19	triyaj sistemi	13	tanımlama	13
acil	66	süreç	28	bebek	18	aile	12	afet	12
durum	55	yaralanma	27	şok	18	bölüm	12	ağrı	12
acil servis	47	sınıflama	25	tablo	17	dolaşım	12	ölme	12
öncelik	44	hastalık	25	yaş	16	ilaç	12	triyaj hemşiresi	12
sistem	44	solunum	24	belirti	15	muayene	12	kategori	12
hemşire	40	şikâyet	24	ateş	13	protokol	12	sınıflandırma	12

Tablo 29’da yer alan 50 terimin sıklık sayılarının 225 ila 9 arasında olduğu görülmektedir. Sıklığı en yüksek ilk 10 terim ise sırasıyla; *çocuk*, *hasta*, *triyaj*, *değerlendirme*, *acil*, *durum*, *acil servis*, *öncelik*, *sistem* ve *hemşire*’dir.

Triyaj ünitesi, diğer üniteler gibi birbirinden bağımsız konulardan meydana gelmemektedir. Ünitadaki konular birbirinin devamı niteliğinde olduğundan triyaj ünitesinin temalarına ait söz varlığı verileri ortaya konulmamıştır.

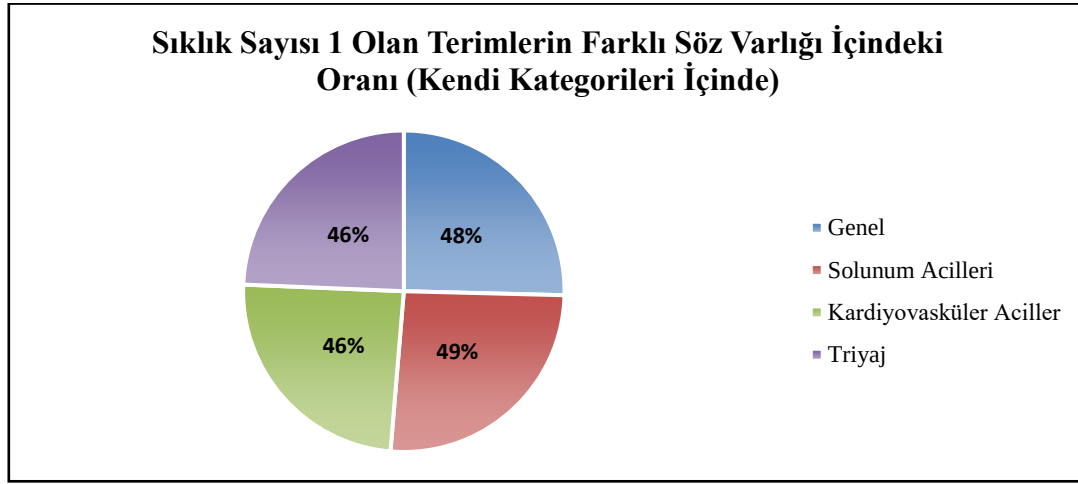
Yukarıdaki veriler incelendiğinde Acil servise ait genel ve ünitelere ait en sık terimlerin toplam söz varlığı içinde yüksek bir sayıya sahip olduğu görülmektedir.



Şekil 33. Acil servise ait sıklığı yüksek terimlerin toplam söz varlığı içindeki oranı (kendi kategorileri içinde)

Acil servise ait genel sıklık listesinde yer alan ilk 100 terimin toplam tekrar sayısı 27.915 olup bu sayı toplam söz varlığının 16'sını; solunum acilleri ünitesine ait sıklığı en yüksek ilk 50 terimin toplam tekrar sayısı 612 olup bu sayı üniteadaki toplam söz varlığının %18'ini, triyaj ünitesine ait sıklığı en yüksek ilk 50 terimin toplam tekrar sayısı 1.598 olup bu sayı üniteadaki toplam söz varlığının %21'ini, kardiyovasküler ünitesine ait sıklığı en yüksek ilk 50 terimin toplam tekrar sayısı 768 olup bu sayı üniteadaki toplam söz varlığının %17'sini oluşturmaktadır.

Sıklığı en yüksek terimler *toplam söz varlığı* içinde önemli bir sayıya sahipken sıklığı düşük terimler de *farklı söz varlığı* içinde yüksek bir orana sahiptir.



Şekil 34. Acil servise ait sıklık sayısı 1 olan terimlerin farklı söz varlığı içindeki oranı (kendi kategorileri içinde)

Acil servise ait toplam 17.789 farklı söz varlığı tespit edilmiş olup bu söz varlığı içinde sıklık sayısı 1 olan 8.579 farklı terim bulunmaktadır. Bu sayı, bütün farklı söz varlığının %48'ini oluşturmaktadır. Solunum acilleri ünitesinin 1.305 farklı söz varlığı tespit edilmiş olup bu söz varlığı içinde sıklık sayısı 1 olan 637 farklı terim bulunmaktadır. Bu sayı, üniteadaki bütün farklı söz varlığının %49'unu oluşturmaktadır. Kardiyovasküler aciller ünitesinin ait 1.508 farklı söz varlığı tespit edilmiş olup bu söz varlığı içinde sıklık sayısı 1 olan 690 farklı terim bulunmaktadır. Bu sayı, üniteadaki bütün farklı söz varlığının %46'sını oluşturmaktadır. Triyaj ünitesine ait toplam 1.598 farklı söz varlığı tespit edilmiş olup bu söz varlığı içinde sıklık sayısı 1 olan 900 farklı terim bulunmaktadır. Bu sayı, üniteadaki bütün farklı söz varlığının %46'sını oluşturmaktadır.

Temalara ait terimlerin istatistiki verileri incelendiğinde ise daha dar ve sınırlı bir içeriğe sahip olduğu için toplam terim sayısı ve bu terimlerin sıklık oranlarının düşük olduğu görülmektedir.

4.1.1.2. Fiziksel Bağlama Ait Söz Varlığı

Fiziksel bağlama ait terim ve kavramlar; hemşirelerin mesleklerini icra ederken karşılaşacakları çevresel, idari ve hukuki söz varlığıdır. Fiziksel bağlama ait söz varlığını tespit için alan uzmanlarının görüşleri çerçevesinde toplam 56 farklı kaynak taranmıştır. Bu kaynaklar; hukuki metinlerden, Sağlık Bakanlığı yayınlarından, özel hastane dokümanlarından, bilimsel kitap ve makalelerden ve lisansüstü tezlerden oluşmaktadır. Tarama sonucunda elde edilen bulgular tematik olarak sınıflandırılmıştır. Sınıflandırma neticesinde *Adli-Hukuki*, *İdari*, *Personel*, *Fiziki Mekân*, *Doküman* ve *Eşya* olmak üzere altı tema oluşturulmuştur. Altı tema kapsamında tespit edilen söz varlığı bulguları şu şekildedir:

Adli-Hukuki

Hemşirelik adli-hukuki yönleri olan bir meslek grubudur. Çünkü hemşireler, Hemşirelik Kanunu ve Hemşirelik Yönetmeliği'nden doğan görev ve sorumluluklarını yerine getirmeme veya eksik/yanlış yerine getirme neticesinde bazı hukuki yaptırımla karşı karşıya kalmaktadır (Karabakır, 2011). Ayrıca Türk Ceza Kanunu'nun 280. maddesinin; "Görevini yaptığı sırada bir suçun işlendiği yönünde bir belirti ile karşılaşmasına rağmen, durumu yetkili makamlara bildirmeyen veya bu hususta gecikme gösteren sağlık mesleği mensubu, bir yıla kadar hapis cezası ile cezalandırılır. Sağlık mesleği mensubu deyiminden tabip, diş tabibi, eczacı, ebe, hemşire ve sağlık hizmeti veren diğer kişiler anlaşılır." hükmü de hemşirelik mesleğine adli bir boyut kazandırmaktadır (Resmî Gazete, 2004). Bu yüzden hemşireler, adli ve hukuki bazı terim ve kavramları öğrenmek durumundadırlar. Hemşirelerin öğrenmeleri gereken adli-hukuki terim ve kavramları belirlemek için Türk Hemşireler Derneği (2006) tarafından hazırlanan *Hemşirelikte Haklar ve Sorumluluklar* isimli kitaptan, Karabakır (2011) tarafından yapılan *Hemşirelerin Tabi Oldukları Mevzuat ve Hukuki Sorumlulukları Konusundaki Farkındalıkları* isimli çalışmadan ve özel bir hastaneye ait adli vaka yönetim prosedüründen (Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi) veri toplanmıştır. Toplanan veriler neticesinde 590 farklı adli-hukuki terim ve kavram tespit

edilmiştir. Tespit edilen 590 terim ve kavramın listesi iki alan uzmanına¹⁸ sunulmuştur. Alan uzmanlarından listede yer alan terim ve kavramlar arasında öncelikli olarak bilinmesi gereken 50 tanesini işaretlenmesi istenmiştir. Alan uzmanlarının belirlediği 50 terim ve kavram şu şekildedir:

Tablo 30

Öncelikli Bilinmesi Gereken 50 Adli-Hukuki Terim ve Kavram

Terim ve Kavram	Terim ve Kavram	Terim ve Kavram	Terim ve Kavram	Terim ve Kavram	Terim ve Kavram	Terim ve Kavram
adli	cumhuriyet savcısı	görevi kötüye kullanma	jandarma	polis	silah	yaralanma
anayasa	darp	hak	kanun	reşit	soruşturma	yargı
avukat	dava	hapis cezası	karakol	riayet etme	suç	yasa
aykırı	delil	hukuk	kural	saldırı	şiddet	yasak
beyaz kod	fail	hüküm	mağdur	savcılık	şikâyet	yasal
ceza	fiziksel saldırı	ihbar	mahkeme	savunma	tazminat	yönerge
cinayet	görevi ihmal etme	ihlal	para cezası	silah	tecavüz	yönetmelik
cinsel istismar						

Tablo 30 incelendiğinde alan uzmanlarına göre öncelikli bilinmesi gereken 50 adli-hukuki terim ve kavramdan ilk onu (alfabetik olarak); *adli, anayasa, avukat, aykırı, beyaz kod, ceza, cinayet, cinsel istismar, cumhuriyet savcısı* ve *darp*'tır.

İdari

Hastaneler verdikleri sağlık hizmetinin devamlılığını ve verimliliğini sağlamak için idari düzenlemelere ihtiyaç duyarlar. Maaş, izin, çalışma şartları, disiplin kuralları, denetim, yaptırım vd. idari düzenlemelerle ilgili konulardır. Bu konular diğer bütün personeli olduğu gibi hemşireleri de ilgilendirmektedirler. Bu yüzden de hemşireler, çalışma yaşamlarında idari konularla ilgili terim ve kavramları kullanmak ve anlamak durumundadırlar. Hemşirelerin çalışma yaşamlarında karşılaşacakları idari terim ve kavramları tespit etmek için 50 farklı kaynaktan veri toplanmıştır. Bu kaynaklar arasında *İş Kanunu, Hemşirelik Kanunu, Hemşirelik Yönetmeliği, Hasta Hakları Yönetmeliği* gibi hukuki metinlerin yanı sıra dört farklı özel hastanenin idari evraklar ve Türk Hemşireler Derneği (2006) tarafından hazırlanan *Hemşirelikte Haklar ve Sorumluluklar* isimli kitap yer almaktadır. Kaynaklardan toplanan veriler neticesinde 620 farklı idari terim ve kavram

¹⁸ Avukat Süleyman Kara ve Avukat Mehmet Doğanay

tespit edilmiştir. Tespit edilen 620 terim ve kavramın listesi iki alan uzmanına¹⁹ sunulmuştur. Alan uzmanlarının listede yer alan terim ve kavramlar arasında en sık karşılaşılan/kullanılan 50 tanesini işaretlenmesi istenmiştir. Alan uzmanlarının belirlediği 50 terim ve kavram şu şekildedir:

Tablo 31

Öncelikli Bilinmesi Gereken 50 İdari Terim ve Kavram

Terim ve Kavram	Terim ve Kavram	Terim ve Kavram	Terim ve Kavram	Terim ve Kavram	Terim ve Kavram	Terim ve Kavram
amir	düzenleme	istifa	kurum	oryantasyon	savunma	unvan
anlaşma	feshetme	iş	maaş	özlük dosyası	sözleşme	ücretli izin
bayram tatili	görev	iş kazası	mazeret	personel	şikâyet	ücretsiz izin
Belge	hafta tatili	iş saati	mesai	prosedür	talimat	yemek saati
çalışan	hak	izin	mesai saati	rapor	tatil	yıllık izin
çalışma koşulları	idare	izin belgesi	nöbet	resmî belge	tazminat	yönerge
dilekçe	idari	kimlik	nöbet çizelgesi	resmî tatil	tebliğ	zam
disiplin						

Tablo 31 incelendiğinde alan uzmanlarına göre öncelikli bilinmesi gereken 50 idari terim ve kavramdan ilk onu (alfabetik olarak); *amir, anlaşma, bayram tatili, belge, çalışan, çalışma koşulları, dilekçe* ve *disiplin*'dir.

Personel

Hemşirelik, insan ilişkileri üzerine temellenmiş bir meslek (Çelik Durmuş & Yıldırım, 2018) olup görevini icra ederken birçok farklı kişiyle karşılaşma veya iletişim kurma durumundadır. Hemşirelerin hastane içerisinde karşılaştıkları ve iletişim kurdukları bu geniş kitlenin unvanlarını tespit edebilmek için 5 farklı kaynaktan veri toplanmıştır. Bu kaynaklar; *Sağlık Meslek Mensupları İle Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Diğer Meslek Mensuplarının İş ve Görev Tanımlarına Dair Yönetmelik, Özel Hastaneler Yönetmeliği, İş Kanunu, Ayakta Teşhis ve Tedavi Hizmeti Sunulan Özel Sağlık Kuruluşları Hakkında Yönetmelik* ve özel bir hastaneye ait *Hemşirelik Hizmetleri Bölüm Uyum Eğitim Rehberi*'nden oluşmaktadır. Kaynaklardan toplanan veriler neticesinde 118 farklı personel grubu (tıbbi uzmanlık alanları dâhil edilmemiştir) tespit edilmiştir. İki alan uzmanından²⁰ listede yer alan personel arasında en sık karşılaşılan/iletişim kurulanlardan 50 tanesini işaretlenmesi istenmiştir. Alan uzmanlarının belirlediği 50 personel şu şekildedir:

¹⁹ Hemşire Merve Gündüz (İpekyolu Hastanesi) ve Hemşire Kader Turan (İpekyolu Hastanesi).

²⁰ Hemşire Merve Gündüz (İpekyolu Hastanesi) ve Hemşire Kader Turan (İpekyolu Hastanesi).

Tablo 32

Öncelikli Bilinmesi Gereken 50 Personel

Terim ve Kavram	Terim ve Kavram	Terim ve Kavram	Terim ve Kavram	Terim ve Kavram	Terim ve Kavram	Terim ve Kavram
acil tıp teknisyeni	baştabip yardımcısı	eczacı teknisyeni	hekim	odyolog	röntgen teknisyeni	şoför
ambulans şoförü	diş tabibi	fizikoterapist	hemşire	optisyen	sağlık bakım teknisyeni	teknisyen
ameliyathane teknisyeni	diyaliz teknikeri	güvenlik görevlisi	hemşire yardımcısı	paramedik	santral memuru	temizlik personeli
anestezi teknisyeni	diyetisyen	halkla ilişkiler memuru	kat görevlisi	personel müdürü	servis sorumlusu	tıbbi sekreter
arşiv memuru	ebe	hasta kabul memuru	laboratuvar teknisyeni	polis	sosyal hizmetler	uzman hekim
başhemşire	ebe yardımcısı	hastane müdürü	morg görevlisi	psikolog	stajyer	uzman hemşire
başhemşire yardımcısı	eczacı	hastane müdür yardımcısı	muhasibe	radoterapi teknisyeni	sterilizasyon teknisyeni	yemekhane personeli
baştabip						

Tablo 32 incelendiğinde alan uzmanlarına göre öncelikli bilinmesi gereken 50 personelden ilk onu (alfabetik olarak); *acil tıp teknisyeni*, *ambulans şoförü*, *ameliyathane teknisyeni*, *anestezi teknisyeni*, *arşiv memuru*, *başhemşire*, *başhemşire yardımcısı*, *baştabip*, *baştabip yardımcısı* ve *diş tabibi*'dir.

Fiziki Mekân

Hastanelerdeki tıbbi, idari ve teknik faaliyetlerin çeşitliliği fiziki mekânların sayısını da artırmakta ve çeşitlendirmektedir. Hemşirelik hizmetleri birden fazla sağlık birimiyle çalışmayı gerektirdiği için hemşireler bu fiziki mekânların isimlerini öğrenmeye ihtiyaç duyar. Ayrıca insanları yönlendirmek veya hastane içindeki boş zamanlarını değerlendirmek için de hastanelerdeki fiziki mekânların hemşireler tarafından öğrenilmesi gerekmektedir. Hemşirelerin ihtiyaç duyduğu fiziki mekân isimlerini tespit edebilmek için 5 farklı kaynaktan veri toplanmıştır. Bu kaynaklar; Özel Hastaneler Yönetmeliği, Ayakta Teşhis ve Tedavi Hizmeti Sunulan Özel Sağlık Kuruluşları Hakkında Yönetmelik, Sağlık Bakanlığı Türkiye Sağlık Yapıları Asgari Tasarım Standartları, İş Kanunu, Özel Bir Hastaneye ait kat planından oluşmaktadır. Kaynaklardan toplam veriler neticesinde 252 farklı fiziki mekân tespit edilmiştir. Tespit edilen 252 fiziki mekânın listesi alan uzmanına sunulmuştur. İki alan uzmanından²¹ listede yer alan fiziki mekânlar arasında en sık karşılaşılanlardan/içinde bulunanlardan 50 tanesini işaretlenmesi istenmiştir. Alan uzmanlarının belirlediği 50 fiziki mekân şu şekildedir:

²¹ Hemşire Merve Gündüz (İpekyolu Hastanesi) ve Hemşire Kader Turan (İpekyolu Hastanesi).

Tablo 33

Öncelikli Bilinmesi Gereken 50 Fiziki Mekân

Terim ve Kavram	Terim ve Kavram	Terim ve Kavram	Terim ve Kavram	Terim ve Kavram	Terim ve Kavram	Terim ve Kavram
acil çıkış	depo	hastane müdürü odası	kantin	müşahede alanı	radyoloji alanı	toplantı salonu
ambulans alanı	eczane	hemşire bankosu	kütüphane	nöbet odası	sandalye ve sedye park alanı	tuvalet
arşiv	EKG odası	hemşire dinlenme	laboratuvar	numune alma odası	santral	ünite
asansör	emar odası	hemşire odası	merkezi sterilizasyon odası	otopark	servisler	vezne
başhekim odası	giyinme odası	ibadethane	morg	personel odası	sığınak	yangın merdiveni
başhemşire odası	hasta bekleme alanı	idari işler odası	muayene odası	poliklinikler	teknik servis	yemekhane
bebek bakım odası	hasta hakları birimi	izolasyon odası	müracaat alanı	polis ve güvenlik odası	temizlik odası	ziyaretçi bekleme alanı
çok amaçlı oda						

Tablo 33 incelendiğinde alan uzmanlarına göre öncelikli bilinmesi gereken 50 fiziki mekândan ilk onu (alfabetik olarak); *acil çıkış, ambulans alanı, arşiv, asansör, başhekim odası, başhemşire odası, bebek bakım odası, çok amaçlı oda, depo, eczane*'dir.

Doküman

Hemşireler hastane içerisinde sadece sağlıkla ilgili form ve belgelerle karşılaşmazlar. Hastanelerde idari işleyiş ve düzenlemeler, yazılı dokümanlar aracılığıyla yapılır. Hemşireler de nöbet, izin, mazeret, istirahat vb. idari eylemleri sırasında bu dokümanlarla muhatap olmak durumundadırlar. Hemşirelerin hastane içerisinde karşılaştıkları ve kullandıkları dokümanları tespit etmek için EK-6'daki kaynaklardan ve 3 farklı özel Hastanenin (Özel Sevgi Hastanesi, Özel Farabi Hastanesi ve Özel Çevre Hastanesi) idari evrakları incelenmiştir. İnceleme sonucunda 40 farklı doküman ismi tespit edilmiştir. Tespit edilen doküman isimleri şu şekildedir:

Tablo 34

Öncelikli Bilinmesi Gereken Doküman İsimleri

Terim ve Kavram	Terim ve Kavram	Terim ve Kavram	Terim ve Kavram	Terim ve Kavram	Terim ve Kavram	Terim ve Kavram
afet planı	çalışan yaralanma formu	fazla mesai formu	ihbarname	kimlik belgesi	pembe kod formu	toplantı çağrı formu
arıza bildirim fişi	denetleme formu	geçici görev formu	istenmeye olay bildirim ve müdahale	kurum içi yer değişikliği formu	periyodik muayene formu	toplantı katılım formu
beyaz kod formu	dilekçe	görev tanım formu	iş kazası beyan tutanağı formu	mavi kod formu	personel izin belgesi	tutanak formu
bilgi formu	disiplin yönergesi	hastane misyon ve vizyonu	işe giriş/periodyik muayene formu	nöbet çizelgesi	pusula	zimmet formu
çalışan memnuniyet anketi	evrak teslim formu	hizmet belgesi talep dilekçesi	işe izinsiz gelmeme tutanağı	nöbet değişim dilekçesi	saatlik izin formu	
çalışan öneri/şikâyet formu	fatura	iç hizmet yönergesi	kırmızı kod formu	olay bildirim ve müdahale formu	sürücü belgesi	

Tablo 34 incelendiğinde alan uzmanına göre öncelikli bilinmesi gereken 40 dokümandan ilk onu (alfabetik olarak); *afet planı*, *arıza bildirim fişi*, *beyaz kod formu*, *bilgi formu*, *çalışan memnuniyet anketi*, *çalışan öneri/şikâyet formu*, *çalışan yaralanma formu*, *denetleme formu*, *dilekçe* ve *disiplin yönergesi*'dir.

Eşya

Hastanelerde tıbbi cihaz ve aletlerin yanı sıra fiziksel donanımına ait birçok eşya da bulunmaktadır. Bu eşyalar her hastane personeli gibi hemşireler tarafından kullanılmaktadır. Hemşirelerin hastane içerisinde karşılaştığı veya kullandığı fiziksel donanımına ait eşyaların tespiti için EK-6'da yer alan kaynaklardan veri toplanmıştır. Kaynaklardan toplanan veriler neticesinde 41 farklı fiziksel donanımına ait eşya ismi tespit edilmiştir. Tespit edilen eşya isimleri şu şekildedir:

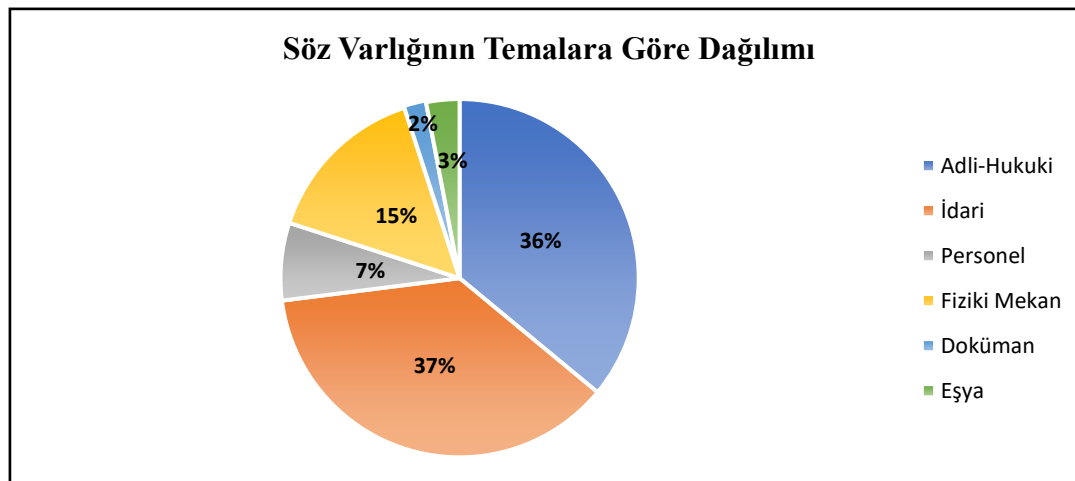
Tablo 35

Öncelikli Bilinmesi Gereken Eşya İsimleri

Terim ve Kavram	Terim ve Kavram	Terim ve Kavram	Terim ve Kavram	Terim ve Kavram	Terim ve Kavram	Terim ve Kavram
anons sistemi	dezenfektan	ikaz işareti	levha	pano	tabela	yaka kartı
atık poşeti	eşya dolabı	işaret levhası	maske	perde	tarayıcı	yangın butonu
banko	emanet dolabı	kâğıt havlu	muhtelif kırtasiye malzemesi	sabun	televizyon	yangın söndürme tüpü
bilgisayar	fotokopi makinesi	kit	muhtelif mobilya ürünleri	sandalet	tümike	yazıcı
çöp kutusu	giriş kartı	klima	otomat makinesi	su ısıtıcısı	üniformalar	yön levhaları
dahili telefon	hemşire çağrı sistemi	koruyucu gözlük	önlük	su sebili	ısıtıcı	

Tablo 35 incelendiğinde alan uzmanına göre öncelikli bilinmesi gereken 41 dokümandan ilk onu (alfabetik olarak); *anons sistemi, atık poşeti, banko, bilgisayar, çöp kutusu, dahili telefon, dezenfektan, eşya dolabı, emanet dolabı, fotokopi makinesi*' dir.

Yukarıda hemşirelerin hastane içerisinde karşılaşacağı veya kullanacağı fiziksel bağlama ait söz varlığı verileri ortaya konulmuştur. Buna göre 6 tema altında toplam 1.661 söz varlığı tespit edilmiştir. Tespit edilen söz varlıklarının temalara göre yüzdelik dağılımı şu şekildedir:



Şekil 35. Söz varlığının temalara göre dağılımı

Şekil 35’te görüldüğü üzere hemşirelerin hastane içerisinde karşılaşacağı veya kullanacağı fiziksel bağlama ait toplam söz varlığının %37’si idari, %36’sı adli-hukuki, %15’i fiziki mekânlara, %7’si personel, %3’ü eşya, %2’si doküman temalarına aittir.

4.1.2. Kurum Kültürü

Kurum kültürü çok boyutlu bir kavram olup; değer, norm, inanç, varsayım, ört ve âdet, sembol, hikâye, tören, kahraman ve dil gibi alt unsurlara ayrılmaktadır (Kelez, 2008). Araştırmada hemşirelik kurum kültürünün sadece “dil” boyutu ele alınmıştır. Kurum kültürünün dil boyutu ise “temel iletişim durumları” çerçevesinde incelenmiştir. Temel iletişim durumlarına ait veriler, kişiler arası mesleki iletişim özelliklerinin tespiti ve buna yönelik diyalog ve metinlerin hazırlanması için oldukça gereklidir. Bu kapsamda hemşirelerin mesleki iletişimdeki; *hitap, selamlaşma, kendini tanıtmak, hâl hatır sorma, tanışma ve telefon görüşmesi* biçimleri İstanbul ilinde faaliyet gösteren iki özel hastanede görev yapan toplam 40 hemşireye (Çalışma Grubu) uygulanan anketle ortaya konulmuştur. Kurum kültürünün temel iletişim durumlarını nasıl şekillendirdiğini tespit etmeyi amaçlayan anket uygulamasının içeriği ve bulguları şu şekildedir:

Hitap Biçimi

Hemşirelik mesleğinin hitap biçimi özelliklerini tespit etmek için iki anket maddesi hazırlanmıştır. Birinci maddede hemşirelerin hastane içerisindeki muhataplarına hitap ederken en sık kullandıkları birinci ve ikinci ifadeyi belirtmeleri istenmiş ve bu kapsamda katılımcılara sekiz seçenek sunulmuştur: 1. Hocam 2. Unvan+isim (*Doktor Zeynep, Doktor Zeynep Alkan, Hemşire Merve* gibi), 3. İsim+unvan (*Zeynep hemşire, Zeynep Alkan hemşire, Merve hemşire* gibi) 4. İsim (*Zeynep, Merve, Asaf* gibi), 5. İsim+saygı ifadesi (*Zeynep Hanım, Asaf Bey*), 6. Unvan+saygı ifadesi (*Doktor Bey, Hemşire Hanım*) 7. Unvan+iyelik eki (*başhekimim, başhemşirem* gibi) 8. Diğer.....

Katılımcıların hitap biçimiyle ilgili birinci maddeye verdiği cevaplar şu şekildedir:

Tablo 36

Hemşirelerin Hastane İçerisindeki Muhataplarına Karşı Kullandıkları Hitap Biçimleri

	Özel A Hastanesi				Özel B Hastanesi			
Kişiler	En Çok Kullanılan Birinci Hitap İfadesi	f.	En Çok Kullanılan İkinci Hitap İfadesi	f.	En Çok Kullanılan Birinci Hitap İfadesi	f.	En Çok Kullanılan İkinci Hitap İfadesi	f.
Hemşire	unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım) isim+unvan (Zeynep Hemşire) unvan+isim (Hemşire Zeynep) isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	11 5 3 1	unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım) isim+unvan (Zeynep Hemşire)	1 1	isim+unvan (Zeynep Hemşire) unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım) isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	10 6 4	-	-
Servis Sorumlusu Hemşire	unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım) isim+unvan (Zeynep Hemşire) isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	10 6 4	unvan+saygı ifadesi	1	isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım) isim+unvan (Zeynep Hemşire) unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım)	8 6 6	-	-
Başhemşire	unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım) isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım) isim+unvan (Zeynep Başhemşire) unvan+iyelik eki (Başhemşirem)	11 5 3 1	-	-	isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım) isim+unvan (Zeynep Başhemşire) unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım)	9 6 5	unvan+saygı ifadesi unvan+iyelik eki	1 1
Hastane Müdürü	unvan+saygı ifadesi (Müdür Hanım) isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	14 6	-	-	isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım) unvan+saygı ifadesi (Müdür Hanım)	10 10	-	-
Hekim	unvan+saygı ifadesi (Doktor Hanım) hocam isim+hocam (Zeynep Hocam)	15 3 2	hocam	1	hocam unvan+saygı ifadesi (Doktor Bey) isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	11 8 1	hocam	1
Uzman Hekim	unvan+saygı ifadesi (Doktor Hanım) hocam isim+hocam (Zeynep Hocam)	14 3 3	hocam	1	hocam unvan+saygı ifadesi (Doktor Bey) isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	11 7 2	hocam	1
Başhekim	unvan+saygı ifadesi (Doktor Bey) hocam unvan+iyelik eki (Başhekimim) isim+saygı ifadesi (Doktor Bey) isim+hocam (Zeynep Hocam)	10 4 3 2 1	-	-	hocam unvan+saygı ifadesi (Doktor Bey) isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	10 6 4	hocam	1
Hasta	isim+saygı ifadesi (Asaf Bey) saygı ifadesi (Beyefendi/Hanımfefendi)	16 4	-	-	isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım) saygı ifadesi (Beyefendi/Hanımfefendi)	17 3	-	-
Hasta Yakını	saygı ifadesi (Beyefendi/Hanımfefendi) isim+saygı ifadesi (Asaf Bey)	17 3	-	-	saygı ifadesi (Beyefendi/Hanımfefendi) isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	15 5	-	-

Ebe	unvan+saygı ifadesi (Ebe Hanım)	7	-	-	isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	11	-	-
	isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	6			unvan+saygı ifadesi (Ebe Hanım)	5		
	isim+unvan (Zeynep Ebe)	5			isim+unvan (Zeynep Ebe)	3		
	saygı ifadesi (Beyefendi/Hanımefendi)	2			unvan+isim (Ebe Zeynep)	1		
Hasta Bakıcı	isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	15	-	-	isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	15	-	-
	saygı ifadesi (Beyefendi/Hanımefendi)	4			saygı ifadesi (Beyefendi/Hanımefendi)	5		
	unvan+saygı ifadesi (Hasta Bakıcı Bey)	1						
Anestezi Uzmanı	unvan+saygı ifadesi (Doktor Hanım)	14	-	-	hocam	12	-	-
	hocam	3			unvan+saygı ifadesi (Doktor Hanım)	7		
	isim+unvan (Zeynep Doktor)	2			isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	1		
	isim+hocam (Zeynep Hocam)	1						
Laborant	isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	13	-	-	isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	16	-	-
	saygı ifadesi (Beyefendi/Hanımefendi)	4			saygı ifadesi (Beyefendi/Hanımefendi)	4		
	unvan+saygı ifadesi (Laborant Bey)	3						
Güvenlik Görevlisi	isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	13	-	-	isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	17	-	-
	saygı ifadesi (Beyefendi/Hanımefendi)	6			saygı ifadesi (Beyefendi/Hanımefendi)	3		
	unvan+saygı ifadesi (Güvenlik Bey)	1						
Temizlik (Kat) Görevlisi	isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	14	-	-	isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	17	-	-
	saygı ifadesi (Beyefendi/Hanımefendi)	6			saygı ifadesi (Beyefendi/Hanımefendi)	3		
Eczacı	isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	12	-	-	isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	17	-	-
	unvan+saygı ifadesi (Eczacı Bey)	5			unvan+saygı ifadesi (Eczacı Bey)	2		
	saygı ifadesi (Beyefendi/Hanımefendi)	3			saygı ifadesi (Beyefendi/Hanımefendi)	1		
Acil Tıp Teknisyeni	isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	14	-	-	isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	17	-	-
	saygı ifadesi (Beyefendi/Hanımefendi)	6			saygı ifadesi (Beyefendi/Hanımefendi)	3		
Morg Görevlisi	isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	15	-	-	isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	16	-	-
	saygı ifadesi (Beyefendi/Hanımefendi)	5			saygı ifadesi (Beyefendi/Hanımefendi)	4		
Hasta Kabul ve Kayıt Görevlisi	isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	17	-	-	isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	18	-	-
	saygı ifadesi (Beyefendi/Hanımefendi)	3			saygı ifadesi (Beyefendi/Hanımefendi)	2		
Bilgi İşlem Görevlisi	isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	14	-	-	isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	17	-	-
	saygı ifadesi (Beyefendi/Hanımefendi)	6			saygı ifadesi (Beyefendi/Hanımefendi)	3		
Danışma Görevlisi	isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	16	-	-	isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	20	-	-
	saygı ifadesi (Beyefendi/Hanımefendi)	4						

Tablo 36'ya göre Özel A Hastanesinde sekiz farklı hitap biçimi kullanılmakta olup bu hitap biçimlerinin sıklıkları sırasıyla şu şekildedir: isim+saygı ifadesi (186), unvan+saygı ifadesi (118), saygı ifadesi (70), isim+unvan (22), hocam (15), isim+hocam (7) unvan+iyelik eki (4), unvan+isim (3). Hitap ifadelerinin yaygınlıkları ise (bir hitap ifadesinin kaç farklı kişiye kullanıldığı) sırasıyla şu şekildedir: isim+saygı (18), unvan+saygı ifadesi (13), saygı ifadesi (13), isim+unvan(5), isim+hocam (4), hocam (4), unvan+iyelik eki (2) unvan+isim (1).

Özel B Hastanesinde ise altı farklı hitap biçimi kullanılmakta olup bu hitap biçimlerinin sıklıkları sırasıyla şu şekildedir: isim+saygı ifadesi (242), unvan+saygı ifadesi (63), saygı ifadesi (46), hocam (47), isim+unvan (25), unvan+isim (1) unvan+iyelik eki (1). Hitap biçimlerinin yaygınlıkları ise (ifadenin kaç farklı kişiye kullanıldığı) sırasıyla şu şekildedir: isim+saygı (21), unvan+saygı ifadesi (20), saygı ifadesi (11), isim+unvan (5), hocam (4), unvan+isim (1), unvan+iyelik eki (1).

Yukarıdaki verilere göre hemşirelerin muhataplarına karşı en sık ve en yaygın kullandıkları hitap biçimleri her iki hastanede de aynıdır. Her iki hastanede kullanılan hitap biçimlerinin ortak bazı özellikleri daha bulunmaktadır. Bu özelliklerden ilki, hemşirelerin *hiç kimseye ismiyle veya samimi bir biçimde hitap etmemesidir*. Tablo 36'ya göre gündelik yaşamda çok sık kullanılan; kardeşim, abla, ağabey, canım, Asaf, Zeynep, Merve gibi hitap ifadeleri hemşireler tarafından mesleki iletişim sırasında kullanılmamaktadır. Hitap biçimlerinin ikinci ortak özelliği ise *aynı kişi için kullanılan standart bir hitap biçiminin olmamasıdır*. Tablo 36'ya göre kurumsal olması koşuluyla aynı kişiye birden fazla şekilde hitap edilebilmektedir. Anket verileri incelendiğinde Özel A Hastanesinde başhekime 5, hemşire, ebe ve başhemşireye 4, servis sorumlusu hemşire, hekim, uzman hekim ve hasta bakıcıya ve güvenlik görevlisine 3 farklı şekilde hitap edilirken; Özel B Hastanesinde ebeye 4, hemşire, başhemşire, servis sorumlusu hemşire, hekim, uzman hekim, başhekim ve eczacıya 3 farklı şekilde hitap edilebildiği görülmektedir. Hitap biçimlerinin üçüncü ortak özelliği, *hitap biçiminin, unvana göre değişkenlik göstermesidir*. Her iki hastanede de ebe, eczacı, güvenlik görevlisi, laborant, hasta bakıcı, hasta kabul ve kayıt görevlisi, danışma görevlisi, temizlik görevlisi, acil tıp teknisyeni, bilgi işlem görevlisi ve morg görevlisine hitap edilirken onların unvanlarına çoğunlukla yer verilmediği, genellikle isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım) veya saygı ifadesinin (Beyefendi/Hanımefendi) kullanıldığı görülmektedir. Ancak başhekim, hastane müdürü, başhemşire, servis sorumlu hemşire, hekim, uzman hekim ve hemşireye hitap edilirken bu kişilerin unvan ve statülerine sıklıkla yer verildiği görülmektedir. Bu, araştırmacı tarafından dikkat çekici bir durum olarak görülmüş ve anket sonrasında hemşirelere bunun

nedeni sorulmuştur. Hemşireler tarafından bu durum “güvenlik görevlisi bey, laborant bey, hasta bakıcı hanım, hasta kabul ve kayıt görevlisi bey, danışma görevlisi hanım, temizlik görevlisi bey” ifadelerinin konuşma diline tam olarak yerleşmemiş olmasına dayandırılmıştır.

Hemşirelik mesleğinin hitap biçimi özelliklerini tespit etmek için hazırlanan ikinci anket maddesinde hastane içerisindeki muhatapların, hemşirelere hitap ederken en sık kullandıkları birinci ve ikinci ifadenin belirtilmesi istenmiş ve bu kapsamda katılımcılara sekiz seçenek sunulmuştur: 1. Hocam 2.Unvan+isim (*Hemşire Merve, Hemşire Zeynep, Hemşire Zeynep Alkan* gibi) 3. İsim+unvan (*Zeynep hemşire, Zeynep Alkan hemşire Merve hemşire* gibi) 4.İsim (*Zeynep, Merve, Asaf* gibi), 5.İsim+saygı ifadesi (*Zeynep Hanım, Asaf Bey*) 6.Unvan+saygı ifadesi (*Hemşire Hanım*) 7.Unvan+iyelik eki (*hemşirem* gibi) 8. Diğer.....

Katılımcıların ikinci anket maddesinde verdiği cevaplar şu şekildedir:

Tablo 37

Hastane İçerisindeki Muhatapların Hemşirelere Karşı Kullandıkları Hitap Biçimleri

	Özel A Hastanesi				Özel B Hastanesi			
Kişiler	En Çok Kullanılan Birinci Hitap İfadesi	f.	En Çok Kullanılan İkinci Hitap İfadesi	f.	En Çok Kullanılan Birinci Hitap İfadesi	f.	En Çok Kullanılan İkinci Hitap İfadesi	f.
Hemşire	unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım)	10	-		isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	8	-	-
	isim+unvan (Zeynep Hemşire)	6			isim+unvan (Zeynep Hemşire)	6		
	isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	4			unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım)	6		
Servis Sorumlusu Hemşire	unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım)	10	unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım)	1	isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	8	isim+unvan (Hemşire Zeynep)	2
	isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	4			isim+unvan (Zeynep Hemşire)	5		
	isim+unvan (Zeynep Hemşire)	4			unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım)	5		
	unvan+iyelik eki (Hemşirem)	1			isim (Zeynep)	2		
	isim (Zeynep)	1						
Başhemşire	unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım)	10	isim+unvan (Zeynep Hemşire)	2	isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	8	isim+unvan (Zeynep Hemşire)	2
	isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	4			unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım)	6		
	isim+unvan (Zeynep Hemşire)	4			isim+unvan (Zeynep Hemşire)	3		
	isim (Zeynep)	1			isim (Zeynep)	3		
	unvan+iyelik eki (Hemşirem)	1						
Hastane Müdürü	unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım)	13	-		isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	8	-	-
	isim+unvan (Zeynep Hemşire)	4			unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım)	7		
	isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	3			isim+unvan (Zeynep Hemşire)	5		
Hekim	unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım)	11	-		isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	8	-	-
	isim+unvan (Zeynep Hemşire)	5			unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım)	5		
	isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	4			isim+unvan (Zeynep Hemşire)	7		
Uzman Hekim	unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım)	11	-	-	isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	7	-	-
	isim+unvan (Zeynep Hemşire)	5			unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım)	7		
	isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	4			isim+unvan (Zeynep Hemşire)	6		
Başhekim	isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	11	-	-	unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım)	13	-	-
	unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım)	5			isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	7		
	isim+unvan (Zeynep Hemşire)	4						
Hasta	unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım)	11	-	-	unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım)	11	-	-
	isim+unvan (Zeynep Hemşire)	9			isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	9		
Hasta Yakını	unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım)	16	-	-	unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım)	18	-	-
	isim+unvan (Zeynep Hemşire)	4			isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	2		
Ebe	unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım)	11	-	-	isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	12	-	-
	isim+unvan (Zeynep Hemşire)	9			unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım)	8		
Hasta Bakıcı	unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım)	11	-	-	isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım)	12	-	-
	isim+unvan (Zeynep Hemşire)	9			unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım)	8		

Anestezi Uzmanı	unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım) isim+unvan (Zeynep Hemşire)	11 9	-	isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım) - unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım) isim+unvan (Zeynep Hemşire)	7 7 6	-	-
Laborant	unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım) isim+unvan (Zeynep Hemşire)	11 9	-	- isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım) unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım)	12 8	-	-
Güvenlik Görevlisi	unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım) isim+unvan (Zeynep Hemşire)	11 9	-	- isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım) unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım)	12 8	-	-
Temizlik Görevlisi	unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım) isim+unvan (Zeynep Hemşire)	11 9	-	- isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım) unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım)	12 8	-	-
Eczacı	unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım) isim+unvan (Zeynep Hemşire)	11 9	-	- isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım) unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım)	12 8	-	-
Acil Tıp Teknisyeni	unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım) isim+unvan (Zeynep Hemşire)	11 9	-	- isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım) unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım)	12 8	-	-
Morg Görevlisi	unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım) isim+unvan (Zeynep Hemşire)	11 9	-	- isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım) unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım)	12 8	-	-
Hasta Kabul ve Kayıt	unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım) isim+unvan (Zeynep Hemşire)	11 9	-	- isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım) unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım)	12 8	-	-
Bilgi İşlem Görevlisi	unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım) isim+unvan (Zeynep Hemşire)	11 9	-	- isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım) unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım)	12 8	-	-
Danışma Görevlisi	unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım) isim+unvan (Zeynep Hemşire)	11 9	-	- isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım) unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım)	12 8	-	-

Tablo 37'ye göre Özel A Hastanesinde hemşirelere karşı beş farklı hitap biçimi kullanılmakta olup bu hitap biçimlerinin sıklıkları sırasıyla şu şekildedir: unvan+saygı ifadesi (230), isim+unvan (146), isim+saygı ifadesi (34), unvan+iyelik eki (2), isim (2). Hitap biçimlerinin yaygınlıkları ise (bir hitap ifadesinin kaç farklı kişi tarafından kullanıldığı) sırasıyla şu şekildedir: unvan+saygı ifadesi (21), isim+unvan(20), isim+saygı ifadesi (7), isim (2), unvan+iyelik eki (2).

Özel B Hastanesinde ise hemşirelere karşı dört farklı hitap biçimi kullanılmakta olup bu hitap biçimlerinin sıklıkları sırasıyla şu şekildedir: isim+saygı ifadesi (204), unvan+saygı ifadesi (178), isim+unvan (204), isim (5). Hitap ifadelerinin yaygınlıkları ise (ifadenin kaç farklı kişiye kullanıldığı) sırasıyla şu şekildedir: isim+saygı (21), unvan+saygı ifadesi (21), isim+unvan (7), isim (2).

Yukarıdaki verilere göre hemşirelere karşı en sık kullanılan hitap biçimi her iki özel hastanede birbirinden farklıdır. Bunun yanında hemşirelere karşı en yaygın kullanılan hitap biçiminin ise her iki özel hastanede de aynı olduğu görülmektedir. Her iki hastanede hemşirelere karşı kullanılan hitap biçimlerinin bazı ortak özellikleri daha bulunmaktadır. Bu özelliklerden ilki, *hemşirelere nadiren isimleriyle hitap edilmesidir*. Ankete katılan 40 hemşireden sadece 4'ü kendilerine en çok isimleriyle hitap edildiğini belirtmiştir. Tablo 37'ye göre hemşirelere isimleriyle hitap eden kişiler her iki hastanede de aynı unvana (servis sorumlusu hemşire ve başhemşire) sahip olup bu kişiler hemşirelerin birinci ve ikinci derece üstleridir. Ancak hemşirelere isimleriyle hitap eden servis sorumlusu hemşire ve başhemşirelerin bu hitap biçimleri sürekli ve kalıcı olmayıp hemşirelere karşı unvan+saygı ifadesi ve isim+saygı ifadesini de kullandıkları görülmektedir. Hitap biçimlerinin ikinci ortak özelliği *hemşirelere samimi bir şekilde hitap edilmemesidir*. Tablo 37'ye göre hastane içerisinde hiç kimse hemşirelere; abla, ağabey, kardeşim, canım vb. şekilde hitap etmemektedir. Hitap biçimlerinin üçüncü ortak özelliği, *hemşirelere karşı kullanılan hitap biçimlerinin kelime gruplarından oluşmasıdır*. Tablo 37'ye göre hastane içerisinde hiç kimse hemşirelere sadece “hanımefendi, beyefendi ve hemşire” şeklinde hitap etmemektedir. Bu ifadelerin önüne ve arkasına her zaman başka bir sözcük/sözcük grubu daha eklendiği görülmektedir. Hitap biçimlerinin dördüncü ortak özelliği ise *aynı unvan ve statüye sahip kişiler hemşirelere farklı şekilde hitap edebilmesidir*. Tablo 37 incelendiğinde her iki hastanede de aynı unvan ve statüye sahip kişiler hemşirelere en az iki farklı şekilde hitap etmektedir.

Selamlaşma

Hemşirelik mesleğinin selamlaşma özelliklerini tespit etmek için üç anket maddesi hazırlanmıştır. Birinci maddede hemşirelerin hastane içerisindeki muhataplarına karşı en sık kullandıkları birinci, ikinci ve üçüncü selamlaşma biçimini belirtmeleri istenmiş ve bu kapsamda katılımcılara sekiz seçenek sunulmuştur: 1. Başla selamlaşma 2. Sözle (merhaba, iyi günler gibi) 3. Gülümseyerek 4. Karşıdan el sallayarak 5. Elle selamlaşma (tokalaşma) 6. Kucaklaşma 7. Yanaktan öpme 8. Diğer

Katılımcıların selamlaşma özelliğiyle ilgili birinci maddeye verdiği cevaplar şu şekildedir:



Tablo 38

Hemşirelerin Hastane İçerisindeki Muhataplarıyla Selamlaşma Biçimleri

	Özel A Hastanesi						Özel B Hastanesi					
Kişiler	En Sık Birinci Selamlaşma Biçimi	f.	En Sık İkinci Selamlaşma Biçimi	f.	En Sık Üçüncü Selamlaşma Biçimi	f.	En Sık Birinci Selamlaşma Biçimi	f.	En Sık İkinci Selamlaşma Biçimi	f.	En Sık Üçüncü Selamlaşma Biçimi	f.
Hemşire	sözle selamlaşma başla selamlama	19 1	başla selamlaşma karşıdan el sallayarak selamlaşma	6 4	başla selamlaşma gülümseyerek selamlaşma	1 1	sözle selamlaşma başla selamlaşma gülümseyerek selamlaşma	18 1 1	gülümseyerek selamlaşma	5	başla selamlaşma	2
Servis Sorumlusu Hemşire	sözle selamlaşma başla selamlama	19 1	başla selamlaşma:	7	başla selamlaşma gülümseyerek selamlaşma	1 1	sözle selamlaşma başla selamlaşma karşıdan el sallayarak selamlaşma gülümseyerek selamlaşma	17 1 1 1	gülümseyerek selamlaşma	5	başla selamlaşma	2
Başhemşire	sözle selamlaşma başla selamlama	19 1	başla selamlaşma gülümseyerek selamlaşma	8 2	başla selamlaşma	2	sözle selamlaşma	20	başla selamlaşma	13	-	-
Hastane Müdürü	sözle selamlaşma başla selamlama	13 7	başla selamlaşma	5	-	-	sözle selamlaşma	20	başla selamlaşma	12	-	-
Hekim	sözle selamlaşma başla selamlama	18 2	başla selamlaşma	7	-	-	sözle selamlaşma	20	başla selamlaşma	14	-	-
Uzman Hekim	sözle selamlaşma başla selamlama	19 1	başla selamlaşma	8	-	-	sözle selamlaşma	20	başla selamlaşma	14	-	-
Başhekim	sözle selamlaşma başla selamlama	17 3	başla selamlaşma	9	-	-	sözle selamlaşma	20	başla selamlaşma	9	-	-
Hasta	sözle selamlaşma	20	gülümseyerek selamlaşma	9	-	-	sözle selamlaşma	20	gülümseyerek selamlaşma	5	-	-
Hasta Yakını	sözle selamlaşma	20	-	-	-	-	sözle selamlaşma	20	başla selamlaşma	2	-	-
Ebe	sözle selamlaşma	20	başla selamlaşma	4	-	-	sözle selamlaşma	20	gülümseyerek selamlaşma başla selamlaşma	5 3	-	-
Hasta Bakıcı	sözle selamlaşma	20	başla selamlaşma	1	-	-	sözle selamlaşma	20	-	-	-	-
Anestezi Uzmanı	sözle selamlaşma başla selamlama	19 1	başla selamlaşma	8	-	-	sözle selamlaşma	20	başla selamlaşma	14	-	-

Laborant	sözle selamlaşma	20	-	-	-	sözle selamlaşma başla selamlaşma	18 2	-	-	-	-
Güvenlik Görevlisi	sözle selamlaşma	20	-	-	-	sözle selamlaşma	20	-	-	-	-
Temizlik Görevlisi	sözle selamlaşma başla selamlaşma	12 8	başla selamlaşma	7	-	sözle selamlaşma	20	başla selamlaşma:	15	-	-
Eczacı	sözle selamlaşma başla selamlaşma	18 2	başla selamlaşma	4	-	sözle selamlaşma	20	gülümseyerek selamlaşma	3	-	-
Acil Tıp Teknisyeni	sözle selamlaşma	20	başla selamlaşma	5	-	sözle selamlaşma	20	gülümseyerek selamlaşma	6	-	-
Morg Görevlisi	sözle selamlaşma	20	-	-	-	sözle selamlaşma	20	-	-	-	-
Hasta Kabul ve Kayıt	sözle selamlaşma başla selamlaşma	13 7	-	-	-	sözle selamlaşma	20	başla selamlaşma	13	-	-
Bilgi İşlem Görevlisi	sözle selamlaşma	20	-	-	-	sözle selamlaşma	20	başla selamlaşma	3	-	-
Danışma Görevlisi	sözle selamlaşma başla selamlaşma	15 5	-	-	-	sözle selamlaşma gülümseyerek selamlaşma	19 1	başla selamlaşma	3	-	-

Tablo 38'e göre Özel A Hastanesinde hemşireler ve muhatapları arasında dört farklı selamlaşma biçimi kullanılmakta olup bu selamlaşma biçimlerinin sıklıkları sırasıyla şu şekildedir: sözle selamlaşma (381), başla selamlaşma (122), gülümseyerek selamlaşma (4), karşıdan el sallayarak (1). Söz konusu dört selamlaşma biçiminin yaygınlıkları ise sırasıyla şu şekildedir: sözle selamlaşma (21), başla selamlaşma (8), gülümseyerek selamlaşma (4), karşıdan el sallayarak (1). Özel B Hastanesinde de hemşireler ve muhatapları arasında dört farklı selamlaşma biçimi kullanılmakta olup bu selamlaşma biçimlerinin sıklıkları sırasıyla şu şekildedir: sözle selamlaşma (412), başla selamlaşma (123), gülümseyerek selamlaşma (32), karşıdan el sallayarak (1). Söz konusu dört selamlaşma biçiminin yaygınlıkları ise sırasıyla şu şekildedir: sözle selamlaşma (21), başla selamlaşma (15), gülümseyerek selamlaşma (7), karşıdan el sallayarak (1).

Selamlaşma özellikleri ait yukarıdaki veriler incelendiğinde her iki hastanede kullanılan selamlaşma biçimleri ile bu selamlaşma biçimlerinin sıklık ve yaygınlık sıraları aynıdır. Bunun yanı sıra her iki hastanede de kucaklaşma ve yanaktan öpme şeklinde samimi bir selamlaşma biçiminin hiç kullanılmadığı görülmemektedir. Selamlaşma biçimleriyle ilgili en dikkat edici unsur ise *hemşirelerin hiç kimseyle tokalaşarak selamlaşmamalarıdır*. Tokalaşma, gündelik ve iş yaşamında çok yaygın bir selamlaşma biçimidir. Ancak tablo 38'deki veriler incelendiğinde bu selamlaşma biçimi hemşirelik mesleğinde hiç kullanılmadığı görülmektedir. Selamlaşma biçimleriyle ilgili göze çarpan bir diğer özellik ise belirli bir unvan ve statüyle özdeşleşen bir selamlaşma biçiminin olmamasıdır. Hemşireler, hastane içerisinde iletişim kurduğu 21 kişiye de aynı şekilde selam verebilmektedir.

Selamlaşma özelliklerini tespit etmek için hazırlanan anketin ikinci maddesinde, hemşirelerin hastane içerisindeki muhataplarına sözlü selam verirken en sık kullandıkları birinci, ikinci ve üçüncü ifadeyi belirtmeleri istenmiş ve bu kapsamda katılımcılara yedi seçenek sunulmuştur: 1. Merhaba 2. İyi günler 3. Kolay gelsin 4. İyi çalışmalar 5. Selam 6. Selamünaleyküm 7. Diğer.....

Katılımcıların selamlaşma biçimiyle ilgili ikinci maddeye verdiği cevaplar şu şekildedir:

Tablo 39

Hemşirelerin Hastane İçerisindeki Muhataplarına Sözlü Selam Verirken Kullandıkları İfadeler

Kişiler	Özel A Hastanesi						Özel B Hastanesi					
	En Sık Kullanılan Birinci Sözle Selamlaşma İfadesi	f.	En Sık Kullanılan İkinci Sözle Selamlaşma İfadesi	f.	En Sık Kullanılan Üçüncü Sözle Selamlaşma İfadesi	f.	En Sık Kullanılan Birinci Sözle Selamlaşma İfadesi	f.	En Sık Kullanılan İkinci Sözle Selamlaşma İfadesi	f.	En Sık Kullanılan Üçüncü Sözle Selamlaşma İfadesi	f.
Hemşire	merhaba kolay gelsin iyi günler	11 6 3	iyi çalışmalar iyi günler	3 2	iyi günler iyi çalışmalar	3 2	merhaba kolay gelsin iyi günler iyi çalışmalar günaydın	6 6 5 2 1	kolay gelsin iyi günler	3 1	kolay gelsin	1
Servis Sorumlusu Hemşire	merhaba iyi günler iyi çalışmalar	11 7 2	kolay gelsin iyi günler	6 3	iyi çalışmalar	3	merhaba kolay gelsin iyi günler iyi çalışmalar günaydın	6 6 5 2 1	kolay gelsin iyi günler	3 1	kolay gelsin	1
Başhemşire	merhaba iyi günler kolay gelsin	12 6 2	iyi günler merhaba kolay gelsin	5 2 1	-	-	merhaba kolay gelsin iyi günler iyi çalışmalar günaydın	6 6 5 2 1	kolay gelsin iyi günler	5 1	kolay gelsin	1
Hastane Müdürü	merhaba iyi günler kolay gelsin	12 6 2	iyi günler merhaba kolay gelsin	5 2 1	-	-	merhaba kolay gelsin iyi günler iyi çalışmalar günaydın	6 6 5 2 1	kolay gelsin iyi günler	4 1	kolay gelsin	1
Hekim	merhaba iyi günler kolay gelsin	12 6 2	iyi günler merhaba kolay gelsin	5 2 1	-	-	merhaba kolay gelsin iyi günler iyi çalışmalar günaydın	9 6 2 2 1	iyi günler kolay gelsin	3 1	kolay gelsin	1
Uzman Hekim	merhaba iyi günler kolay gelsin	12 6 2	iyi günler merhaba kolay gelsin	5 2 1	-	-	merhaba kolay gelsin iyi günler iyi çalışmalar	6 6 5 3	kolay gelsin iyi günler	3 1	-	-

Başhekim	merhaba iyi günler kolay gelsin	10 8 2	iyi günler merhaba	5 3	iyi günler	2	merhaba kolay gelsin iyi günler iyi çalışmalar günaydın	6 6 5 2 1	kolay gelsin iyi günler	3 1	kolay gelsin	1
Hasta	merhaba iyi günler	11 9	merhaba iyi günler	10 9	-	-	iyi günler merhaba	12 8	merhaba iyi günler	11 4	-	-
Hasta Yakını	merhaba iyi günler	11 9	merhaba iyi günler	10 9	-	-	iyi günler merhaba	15 5	merhaba	7	-	-
Ebe	merhaba kolay gelsin iyi günler	12 7 1	merhaba kolay gelsin merhaba	8 6	-	-	merhaba iyi günler	14 6	kolay gelsin iyi çalışmalar merhaba	7 3 1	-	-
Hasta Bakıcı	merhaba kolay gelsin iyi günler	12 7 1	merhaba kolay gelsin merhaba	8 6	-	-	merhaba iyi günler	14 6	kolay gelsin merhaba iyi çalışmalar	7 5 3	-	-
Anestezi Uzmanı	merhaba iyi günler kolay gelsin	12 6 2	iyi günler merhaba kolay gelsin	5 2 1	-	-	merhaba iyi günler	14 6	kolay gelsin iyi çalışmalar merhaba	7 6 5	-	-
Laborant	merhaba kolay gelsin iyi günler	12 7 1	merhaba kolay gelsin merhaba	8 6	-	-	merhaba iyi günler	14 6	kolay gelsin iyi çalışmalar merhaba	7 5 3	-	-
Güvenlik Görevlisi	merhaba kolay gelsin iyi günler	12 4 4	merhaba kolay gelsin merhaba	8 6	-	-	merhaba iyi günler	12 8	kolay gelsin iyi çalışmalar merhaba	7 3 3	-	-
Temizlik Görevlisi	merhaba kolay gelsin iyi günler	12 7 1	merhaba kolay gelsin merhaba	8 6	-	-	merhaba iyi günler	13 7	kolay gelsin merhaba iyi çalışmalar	7 5 3	-	-
Eczacı	merhaba kolay gelsin iyi günler	15 4 1	merhaba kolay gelsin merhaba	7 2	-	-	merhaba iyi günler	14 6	kolay gelsin iyi çalışmalar	7 3	-	-
Acil Tıp Teknisyeni	merhaba kolay gelsin iyi günler	12 6 2	merhaba kolay gelsin merhaba	7 6	-	-	merhaba iyi günler	14 6	kolay gelsin merhaba iyi çalışmalar	7 5 3	-	-
Morg Görevlisi	merhaba kolay gelsin	12 8	merhaba kolay gelsin merhaba	5 5	-	-	merhaba iyi günler	15 5	kolay gelsin	7	-	-
Hasta Kabul ve Kayıt Görevlisi	merhaba kolay gelsin iyi günler	13 5 2	merhaba kolay gelsin merhaba	6 2	-	-	merhaba iyi günler	14 6	kolay gelsin merhaba	8 4	-	-

Bilgi İşlem Görevlisi	merhaba kolay gelsin iyi günler	12 5 3	kolay gelsin merhaba	8 6	-	merhaba iyi günler kolay gelsin	15 3 2	kolay gelsin merhaba	7 3	-	-
Danışma Görevlisi	merhaba kolay gelsin iyi günler	16 2 2	kolay gelsin iyi günler	7 5	-	merhaba iyi günler kolay gelsin	16 2 2	-	-	-	-

Tablo 39'a göre Özel A Hastanesinde dört farklı sözlü selam verme ifadesi kullanılmakta olup bu ifadelerin sıklıkları sırasıyla şu şekildedir: merhaba (338), kolay gelsin (171), iyi günler (147), iyi çalışmalar (10). Söz konusu dört selam verme ifadesinin yaygınlıkları ise sırasıyla şu şekildedir: merhaba (21), iyi günler (20), kolay gelsin (19), iyi çalışmalar (2). Özel B Hastanesinde beş farklı sözlü selam verme ifadesi kullanılmakta olup bu ifadelerin sıklıkları sırasıyla şu şekildedir: merhaba (279), kolay gelsin (152), iyi günler (139), iyi çalışmalar (44), günaydın (6). Söz konusu beş selam verme ifadesinin yaygınlıkları ise sırasıyla şu şekildedir: merhaba (21), iyi günler (21), kolay gelsin (19), iyi çalışmalar (15), günaydın (6).

Sözlü selam verme ifadelerine ait yukarıdaki veriler incelendiğinde her iki hastanede en sık ve en yaygın kullanılan selam verme ifadelerinin aynı olduğu görülmektedir. Sözlü selam verme ifadeleri ile ilgili en dikkat çekici unsur her iki hastanede de “selam, selamünaleyküm, hayırlı günler” gibi gündelik yaşamda sık karşılaşılan ifadelerinin hiç kullanılmamasıdır. Ayrıca, Tablo 39 incelendiği her iki hastanede de belirli bir unvan ve statüyle özdeşleşen bir selam verme ifadesinin bulunmadığı görülmektedir.

Selamlaşma özelliklerini tespit etmek için hazırlanan anketin üçüncü maddesinde, hemşirelerin hastane içerisindeki muhataplarıyla aralarında selam verme önceliğinin bulunup bulunmadığının belirtilmesi istenmiştir. Bu kapsamda katılımcılara üç seçenek sunulmuştur: 1. Selam vermede bir öncelik yoktur 2. Önce sizin kendisine selam vermeniz gerekir 3. Önce kendisinin size selam vermesi gerekir.

Katılımcıların selam verme önceliği ile ilgili maddeye verdiği cevaplar şu şekildedir:

Tablo 40

Hemşirelerin Hastane İçerisinde Muhataplarıyla Aralarındaki Selam Verme Önceliği

	Özel A Hastanesi					Özel B Hastanesi							
Kişiler	Selam Vermede Bir Öncelik Yoktur	f.	Önce Sizin Kendisine Selam Vermeniz Gerekir	f.	Önce Kendisinin Size Selam Vermesi Gerekir	f.	Selam Vermede Bir Öncelik Yoktur	f.	Önce Sizin Kendisine Selam Vermeniz Gerekir	f.	Önce Kendisinin Size Selam Vermesi Gerekir	f.	
Hemşire	X	20	-	-	-	-	X	20	-	-	-	-	
Servis Sorumlusu Hemşire	X	20	-	-	-	-	X	20	-	-	-	-	
Başhemşire	X	4	X	16	-	-	X	7	X	13	-	-	
Hastane Müdürü	X	4	X	16	-	-	X	7	X	13	-	-	
Hekim	X	20	-	-	-	-	X	19	X	1	1	-	
Uzman Hekim	X	20	-	-	-	-	X	20	-	-	-	-	
Başhekim	X	4	X	16	-	-	X	7	X	13	-	-	
Hasta	X	20	-	-	-	-	X	19	X	1	-	-	
Hasta Yakını	X	20	-	-	-	-	X	19	X	1	-	-	
Ebe	X	20	-	-	-	-	X	20	-	-	-	-	
Hasta Bakıcı	X	20	-	-	-	-	X	20	-	-	-	-	
Anestezi Uzmanı	X	20	-	-	-	-	X	19	X	1	-	-	
Laborant	X	20	-	-	-	-	X	20	-	-	-	-	
Güvenlik Görevlisi	X	20	-	-	-	-	X	20	-	-	-	-	

Temizlik Görevlisi	X	20	-	-	-	X	20	-	-	-
Eczacı	X	20	-	-	X	X	20	-	-	-
Acil Tıp Teknisyeni	X	20	-	-	X	X	20	-	-	-
Morg Görevlisi	X	20	-	-	X	X	20	-	-	-
Hasta Kabul ve Kayıt Görevlisi	X	20	-	-	X	X	20	-	-	-
Bilgi İşlem Görevlisi	X	20	-	-	X	X	20	-	-	-
Danışma Görevlisi	X	20	-	-	X	X	20	-	-	-

Tablo 40'a göre Özel A Hastanesinde başhekim, başhemşire ve hastane müdürü dışındaki kişiler ve hemşireler arasında selam verme önceliği bulunmamaktadır. Özel A Hastanesinde ankete katılan 16 hemşire; başhemşire, başhekim ve hastane müdürü ile aralarında selam verme önceliğinin bulunduğunu belirtirken 4 hemşire de söz konusu kişilerle aralarında selam verme önceliğinin bulunmadığını belirtmiştir. Özel B Hastanesinde ankete katılan 13 hemşire; başhekim, başhemşire, hastane müdürü ile ankete katılan 1 hemşire de uzman hekim, anestezi uzmanı, hasta ve hasta yakını ile aralarında selam verme önceliği bulunduğunu belirtmiştir.

Selam verme önceliği ile ilgili yukarıdaki veriler incelendiğinde her iki hastanede de hemşirelerin; başhemşire, başhekim ve hastane müdürü ile aralarında selam verme önceliğinin bulunduğu görülmektedir. Bu kişilerin tamamı hemşirelerin üstü/amiri konumundadır. Bu, araştırmacı tarafından dikkat çekici bir durum olarak görülmüş ve anket sonrasında hemşirelere amirleriyle aralarındaki selam verme önceliği konusu açıklamaları istenmiştir. Hemşirelerin yapmış olduğu açıklamaya göre, hemşireler ve amirleri arasındaki selam verme önceliği durumunun *sürekli ve her zaman geçerli olmadığı* görülmüştür. Buna göre başhemşire, başhekim ve hastane müdürü, hemşirelerin yanına gelirse bu kişiler öncelikli olarak nezaketen selam vermektedir. Hemşireler; başhemşire, başhekim ve hastane müdürünün yanına gittiğinde de öncelikle hemşireler, nezaketen selam vermektedir. Ancak; söz konusu kişilerle koridor, asansör, merdiven, otopark gibi ortak alanlarda karşılaştığında öncelikle hemşirelerin selam vermesi beklenmektedir. Ankette başhemşire, başhekim ve hastane müdürü ile aralarında selam verme önceliğinin bulunmadığını belirten hemşirelerle yapılan görüşmede ise bu kişiler, ankete en sık karşılaştıkları durumu göz önünde bulundurarak cevap verdiklerini ifade etmişlerdir. Yani başhemşire, başhekim ve hastane müdürüne öncelikle kendilerinin selam vermeleri gereken mekânlarda çok nadir karşılaştıkları için daha yaygın selamlaşma biçimlerini dikkatte alarak ankete cevap vermişlerdir.

Hemşirelerin, üst/amirleri dışındaki kişilere öncelikli olarak selam vermeleri çok yaygın bir durum olmayıp ankete katılan sadece 1 hemşire (Katılımcı 13) uzman hekim, anestezi uzmanı, hasta ve hasta yakını ile aralarında selam verme önceliği bulunduğunu belirtmiştir.

Kendini Tanıtma

Kendini tanıtma biçimini tespit etmeye yönelik olarak bir anket maddesi hazırlanmıştır. İlgili maddede hemşirelerin hastane içerisindeki muhataplarına kendini tanıtırken en sık kullandıkları birinci, ikinci ve üçüncü ifadeyi belirtmeleri istenmiş ve katılımcılara bu kapsamda dokuz seçenek sunulmuştur: 1. Unvan (Hemşire) 2. İsim (Zeynep), 3. Unvan+isim soyad (Hemşire Zeynep Alkan) 4. Unvan+isim (Hemşire Zeynep) 5. İsim soyad+unvan (Zeynep Alkan Hemşire) 6. İsim+unvan (Zeynep Hemşire) 7. Servis ismi+unvan+isim soyad (Acil Servis Hemşiresi Zeynep Alkan) 8. Servis ismi+unvan+isim soyad (Acil Servis Hemşiresi Zeynep) 9. Diğer

Katılımcıların kendini tanıtma biçimiyle ilgili maddeye verdiği cevaplar şu şekildedir:



Tablo 41

Hemşirelerin Hastane İçerisindeki Muhataplarına Kendini Tanıtmak İçin Kullandıkları İfadeler

	Özel A Hastanesi					Özel B Hastanesi						
Kişiler	Kendini Tanıtmada En Sık Kullanılan Birinci İfade	f.	Kendini Tanıtmada En Sık Kullanılan İkinci İfade	f.	Kendini Tanıtmada En Sık Kullanılan Üçüncü İfade	f.	Kendini Tanıtmada En Sık Kullanılan Birinci İfade	f.	Kendini Tanıtmada En Sık Kullanılan İkinci İfade	f.	Kendini Tanıtmada En Sık Kullanılan Üçüncü İfade	f.
Hemşire	isim+unvan (Zeynep Hemşire)	11					isim+unvan (Zeynep Hemşire)	10				
	unvan+isim (Hemşire Zeynep)	8	-	-	-	-	unvan+isim (Hemşire Zeynep)	8	-	-	-	-
	isim (Zeynep)	1					isim (Zeynep)	2				
Servis Sorumlusu Hemşire	isim+unvan (Zeynep Hemşire)	11					unvan+isim (Hemşire Zeynep)	12				
	unvan+isim (Hemşire Zeynep)	9	-	-	-	-	isim+unvan (Zeynep Hemşire)	8	-	-	-	-
Başhemşir	isim+unvan (Zeynep Hemşire)	13					unvan+isim (Hemşire Zeynep)	12				
	unvan+isim (Hemşire Zeynep)	7	-	-	-	-	isim+unvan (Zeynep Hemşire)	8	-	-	-	-
Hastane Müdürü							unvan+isim+soyad (Hemşire Zeynep Alkan)	14				
	unvan+isim+soyad (Hemşire Zeynep Alkan)	17					isim+soyad+unvan (Zeynep Alkan Hemşire)	2				
	isim+unvan (Zeynep Hemşire)	3	-	-	-	-	unvan+isim (Hemşire Zeynep)	2	-	-	-	-
							servis ismi+unvan+isim +soyad (Acil Servis Hemşiresi Zeynep Alkan)	1				
							isim+unvan (Zeynep Hemşire)	1				
Hekim	isim+unvan (Zeynep Hemşire)	13					unvan+isim (Hemşire Zeynep)	12	unvan+isim (Hemşire Zeynep)	4		
	unvan+isim (Hemşire Zeynep)	7	-	-	-	-	isim+unvan (Zeynep Hemşire)	8	servis+ismi+unvan+isim soyad (Acil Servis Hemşiresi Zeynep Alkan)	-	-	-
Uzman Hekim	isim+unvan (Zeynep Hemşire)	13					unvan+isim (Hemşire Zeynep)	12	unvan+isim (Hemşire Zeynep)	4		
	unvan+isim (Hemşire Zeynep)	7	-	-	-	-	isim+unvan (Zeynep Hemşire)	8	servis+ismi+unvan+isim soyad (Acil Servis Hemşiresi Zeynep Alkan)	-	-	-

Başhekim	unvan+isim+soyad (Hemşire Zeynep Alkan)	15	-	-	-	unvan+isim+soyad (Hemşire Zeynep Alkan)	13	isim+unvan (Zeynep Hemşire)	4	-
	isim+unvan (Zeynep Hemşire)	5	-	-	-	servis ismi+unvan+isim+soyad (Acil Servis Hemşiresi Zeynep Alkan)	4	servis ismi+unvan+isim+soyad (Acil Servis Hemşiresi Zeynep Alkan)	2	-
						unvan+isim (Hemşire Zeynep)	3			
Hasta	unvan+isim (Hemşire Zeynep)	18	-	-	-	unvan+isim+soyad (Hemşire Zeynep Alkan)	11			
	isim+unvan (Zeynep Hemşire)	2	-	-	-	unvan+isim (Hemşire Zeynep)	5			
						servis ismi+unvan+isim+soyad (Acil Servis Hemşiresi Zeynep Alkan)	2	-	-	-
						isim+unvan (Zeynep Hemşire)	2			
Hasta Yakını	unvan+isim (Hemşire Zeynep)	18	-	-	-	unvan+isim+soyad (Hemşire Zeynep Alkan)	11			
	isim+unvan (Zeynep Hemşire)	2	-	-	-	unvan+isim (Hemşire Zeynep)	5			
						servis ismi+unvan+isim+soyad (Acil Servis Hemşiresi Zeynep Alkan)	2	-	-	-
						isim+unvan (Zeynep Hemşire)	2			
Ebe	isim+unvan (Zeynep Hemşire)	13	-	-	-	unvan+isim (Hemşire Zeynep)	14			
	unvan+isim (Hemşire Zeynep)	7	-	-	-	isim+unvan (Zeynep Hemşire)	6	-	-	-
Hasta Bakıcı	isim+unvan (Zeynep Hemşire)	13	-	-	-	isim+unvan (Zeynep Hemşire)	14			
	unvan+isim (Hemşire Zeynep)	7	-	-	-	unvan+isim (Hemşire Zeynep)	6	-	-	-
Anestezi Uzmanı	isim+unvan (Zeynep Hemşire)	13	-	-	-	unvan+isim (Hemşire Zeynep)	12	unvan+isim (Hemşire Zeynep)	4	
	unvan+isim (Hemşire Zeynep)	7	-	-	-	isim+unvan (Zeynep Hemşire)	8	servis+ismi+unvan+isim+soyad (Acil Servis Hemşiresi Zeynep Alkan)	2	-
Laborant	isim+unvan (Zeynep Hemşire)	13	-	-	-	isim+unvan (Zeynep Hemşire)	14			
	unvan+isim (Hemşire Zeynep)	7	-	-	-	unvan+isim (Hemşire Zeynep)	6	-	-	-
Güvenlik Görevlisi	isim+unvan (Zeynep Hemşire)	13	-	-	-	isim+unvan (Zeynep Hemşire)	14			
	unvan+isim (Hemşire Zeynep)	7	-	-	-	unvan+isim (Hemşire Zeynep)	6	-	-	-
Temizlik Görevlisi	isim+unvan (Zeynep Hemşire)	13	-	-	-	isim+unvan (Zeynep Hemşire)	14			
	unvan+isim (Hemşire Zeynep)	7	-	-	-	unvan+isim (Hemşire Zeynep)	6	-	-	-
Eczacı	isim+unvan (Zeynep Hemşire)	13	-	-	-	isim+unvan (Zeynep Hemşire)	14			
	unvan+isim (Hemşire Zeynep)	7	-	-	-	unvan+isim (Hemşire Zeynep)	6	-	-	-
Acil Tıp Teknisyeni	isim+unvan (Zeynep Hemşire)	13	-	-	-	isim+unvan (Zeynep Hemşire)	14			
	unvan+isim (Hemşire Zeynep)	7	-	-	-	unvan+isim (Hemşire Zeynep)	6	-	-	-
Morg Görevlisi	isim+unvan (Zeynep Hemşire)	13	-	-	-	isim+unvan (Zeynep Hemşire)	14			
	unvan+isim (Hemşire Zeynep)	7	-	-	-	unvan+isim (Hemşire Zeynep)	6	-	-	-

Hasta Kabul ve Kayıt Görevlisi	isim+unvan (Zeynep Hemşire) unvan+isim (Hemşire Zeynep)	13 7	-	-	-	-	isim+unvan (Zeynep Hemşire) unvan+isim (Hemşire Zeynep)	14 6	-	-	-	-
Bilgi İşlem Görevlisi	isim+unvan (Zeynep Hemşire) unvan+isim (Hemşire Zeynep)	13 7	-	-	-	-	isim+unvan (Zeynep Hemşire) unvan+isim (Hemşire Zeynep)	14 6	-	-	-	-
Danışma Görevlisi	isim+unvan (Zeynep Hemşire) unvan+isim (Hemşire Zeynep)	13 7	-	-	-	-	isim+unvan (Zeynep Hemşire) unvan+isim (Hemşire Zeynep)	14 6	-	-	-	-

Tablo 41'e göre Özel A Hastanesinde kendini tanıtmak için dört farklı ifade kullanılmakta olup bu ifadelerin sıklıkları sırasıyla şu şekildedir: isim+unvan (229), unvan+isim (158), unvan+isim+soyad (32), isim (1). Söz konusu dört ifadenin yaygınlıkları ise sırasıyla şu şekildedir: isim+unvan (21), unvan+isim (21), unvan+isim+soyad (2), isim (1). Özel B Hastanesinde ise altı farklı kendini tanıtmaya ifadesi kullanılmakta olup bu ifadelerin sıklıkları sırasıyla şu şekildedir: isim+unvan (205), unvan+isim (169), unvan+isim+soyad (49), servis ismi+unvan +isim + soyad (17), isim+soyad+unvan (2), isim (2). Söz konusu altı ifadenin yaygınlıkları ise sırasıyla şu şekildedir: isim+unvan (21), unvan+isim (21), unvan+isim+soyad (4), servis ismi+unvan+isim+soyad (4), isim+soyad+unvan (1), isim (1).

Kendini tanıtmaya ile ilgili yukarıdaki veriler incelendiğinde her iki özel hastanede en sık ve en yaygın kullanılan ilk üç ifade aynı olduğu görülmektedir. Kendini tanıtmaya ile ilgili her iki hastanede ortak olan bir diğer özellik, *hemşirelerin sadece isimleriyle kendilerini tanıtmalarının çok nadir bir durum olmasıdır*. Özel A Hastanesinde 1; Özel B Hastanesinde ise 2 hemşire kendilerini isimleriyle tanıttıklarını belirtmişlerdir. Söz konusu bu 3 hemşire de sadece diğer hemşirelere yani meslektaşlarına kendini tanıtırken isimlerini kullanmaktadır. Kendini tanıtmaya ifadeleriyle ilgili dikkat çekici bir diğer husus ise her iki hastanede de hemşireler, hastane müdürü ve başhekime kendini tanıtırken *soy isimlerini daha sık kullanmasıdır*.

Hâl Hatır Sorma

Hâl hatır sorma biçimini tespit etmek için iki anket maddesi hazırlanmıştır. Birinci maddede hemşirelerin hastane içerisindeki muhataplarına hâl hatır sorarken en sık kullandıkları birinci, ikinci ve üçüncü ifadeyi belirtmeleri istenmiş ve bu kapsamda katılımcılara altı seçenek sunulmuştur: 1. Nasılsın? 2. Nasılsınız? 3. Ne var ne yok? 4. Ne haber? 5. Nasıl gidiyor? 6. Diğer.....

Katılımcıların hâl hatır sorma biçimiyle ilgili anket maddesine verdiği cevaplar şu şekildedir:

Tablo 42

Hemşirelerin Hastane İçerisindeki Muhataplarına Hâl Hatır Sormak İçin Kullandıkları İfadeler

Özel A Hastanesi						Özel B Hastanesi						
Kişiler	Hâl Hatır Sormada En Sık Kullanılan Birinci İfade	f.	Hâl Hatır Sormada En Sık Kullanılan İkinci İfade	f.	Hâl Hatır Sormada En Sık Kullanılan Üçüncü İfade	f.	Hâl Hatır Sormada En Sık Kullanılan Birinci İfade	f.	Hâl Hatır Sormada En Sık Kullanılan İkinci İfade	f.	Hâl Hatır Sormada En Sık Kullanılan Üçüncü İfade	f.
Hemşire	nasılsınız?	17	-	-	-	-	nasılsınız?	15	-	-	-	-
	nasılsın?	3					nasılsın?	5				
Servis Sorumlusu	nasılsınız?	20	-	-	-	-	nasılsınız?	20	-	-	-	-
Başhemşire	nasılsınız?	20	-	-	-	-	nasılsınız?	20	-	-	-	-
Hastane Müdürü	nasılsınız?	20	-	-	-	-	nasılsınız?	20	-	-	-	-
Hekim	nasılsınız?	20	-	-	-	-	nasılsınız?	20	-	-	-	-
Uzman Hekim	nasılsınız?	20	-	-	-	-	nasılsınız?	20	-	-	-	-
Başhekim	nasılsınız?	20	-	-	-	-	nasılsınız?	20	-	-	-	-
Hasta	nasılsınız?	20	-	-	-	-	nasılsınız?	20	-	-	-	-
Hasta Yakını	nasılsınız?	20	-	-	-	-	nasılsınız?	20	-	-	-	-
Ebe	nasılsınız?	18	-	-	-	-	nasılsınız?	20	-	-	-	-
	nasılsın?	2										
Hasta Bakıcı	nasılsınız?	20	-	-	-	-	nasılsınız?	17	-	-	-	-
	nasılsın?						nasılsın?	3				
Anestezi Uzmanı	nasılsınız?	20	-	-	-	-	nasılsınız?	20	-	-	-	-
Laborant	nasılsınız?	20	-	-	-	-	nasılsınız?	20	-	-	-	-
Güvenlik Görevlisi	nasılsınız?	20	-	-	-	-	nasılsınız?	19	-	-	-	-
	nasılsın?						nasılsın?	1				

Temizlik Görevlisi	nasılsınız?	20	-	-	-	-	nasılsınız?	20	-	-	-	-
Eczacı	nasılsınız?	20	-	-	-	-	nasılsınız?	20	-	-	-	-
Acil Tıp Teknisyeni	nasılsınız?	20	-	-	-	-	nasılsınız? nasılsın?	15 5	-	-	-	-
Morg Görevlisi	nasılsınız?	20	-	-	-	-	nasılsınız?	20	-	-	-	-
Hasta Kabul ve Kayıt Görevlisi	nasılsınız?	20	-	-	-	-	nasılsınız? nasılsın?	16 4	-	-	-	-
Bilgi İşlem Görevlisi	nasılsınız?	20	-	-	-	-	nasılsınız?	20	-	-	-	-
Danışma Görevlisi	nasılsınız?	20	-	-	-	-	nasılsınız?	20	-	-	-	-

Tablo 42'ye göre Özel A Hastanesinde hâl hatır sormak için iki farklı ifade kullanılmakta olup bu ifadelerin sıklıkları şu şekildedir: nasılsınız? (415) ve nasılsın? (5). Söz konusu iki ifadenin yaygınlıkları ise şu şekildedir: nasılınız? (21) ve nasılsın? (2). Özel B Hastanesinde de hâl hatır sormak için iki farklı ifade kullanılmakta olup bu ifadelerin sıklıkları şu şekildedir: nasılsınız? (402) ve nasılsın? (18). Söz konusu iki ifadenin yaygınlıkları ise şu şekildedir: nasılınız? (21) ve nasılsın? (5).

Hâl hatır sorma ile ilgili yukarıdaki veriler incelendiğinde her iki özel hastanede kullanılan ifadelerin aynı olduğu görülmektedir. Ancak Özel A Hastanesinde “nasılın?” şeklinde hâl hatır sorulan kişilerin sayısı 2 iken; Özel B Hastanesinde bu kişilerin sayısı 5'tir. Bir diğer yandan şahsi bir hâl hatır sorma ifadesi olan “nasılsın?”ın kullanım sıklığı bütün kişiler için düşüktür. Bunun yerine kurumsal bir nitelik taşıyan “nasılınız” ifadesinin daha yaygın ve daha sık kullanıldığı görülmektedir. Hâl hatır sorma ile ilgili dikkat çekici bir diğer dikkat çekici veri ise hemşirelerin hastane içerisindeki hiç bir kişiye “*ne var ne yok?, ne haber? ve nasıl gidiyor?*” şeklindeki samimi ve gündelik yaşamda sık karşılaşılan hâl hatır sorma ifadelerini kullanmamalarıdır.

Hâl hatır sorma biçimiyle ilgili hazırlanan anketin ikinci maddesinde hemşirelerin, hastane içerisindeki kişilerle aralarında hâl hatır sorma önceliğinin bulunup bulunmadığının belirtilmesi istenmiştir. Bu kapsamda katılımcılara 3 seçenek sunulmuştur: 1. Hâl hatır sormada bir öncelik yoktur 2. Önce sizin kendisine hâl hatır sormanız gerekir 3. Önce kendisinin size hâl hatır sorması gerekir.

Katılımcıların hâl hatır sorma önceliği ile ilgili anket maddesine verdiği cevaplar şu şekildedir:

Tablo 43

Hemşirelerin Hastane İçerisinde Muhataplarıyla Aralarındaki Hâl Hatır Sorma Önceliği

	Özel A Hastanesi					Özel B Hastanesi							
Kişiler	Hâl Hatır Sormada Bir Öncelik Yoktur	f.	Önce Sizin Kendisine Hâl Hatır Sormanız Gerekir	f.	Önce Kendisinin Size Hâl Hatır Sorması Gerekir	f.	Hâl Hatır Sormada Bir Öncelik Yoktur	f.	Önce Sizin Kendisine Hâl Hatır Sormanız Gerekir	f.	Önce Kendisinin Size Hâl Hatır Sorması Gerekir	f.	
Hemşire	X	20	-	-	-	-	X	20	-	-	-	-	
Servis Sorumlusu Hemşire	X	20	-	-	-	-	X	20	-	-	-	-	
Başhemşire	X	7	-	-	13	-	X	4	-	-	-	16	
Hastane Müdürü	X	6	-	-	14	4	X	2	-	-	X	18	
Hekim	X	20	-	-	-	-	X	20	-	-	-	-	
Uzman Hekim	X	20	-	-	-	-	X	20	-	-	-	-	
Başhekim	X	6	-	-	14	4	X	4	-	-	X	16	
Hasta	X	20	-	-	-	-	X	20	-	-	-	-	
Hasta Yakını	X	20	-	-	-	-	X	20	-	-	-	-	
Ebe	X	20	-	-	-	-	X	20	-	-	-	-	
Hasta Bakıcı	X	20	-	-	-	-	X	20	-	-	-	-	
Anestezi Uzmanı	X	20	-	-	-	-	X	20	-	-	-	-	
Laborant	X	20	-	-	-	-	X	20	-	-	-	-	

Güvenlik Görevlisi	X	20	-	-	-	X	20	-	-	-
Temizlik Görevlisi	X	20	-	-	-	X	20	-	-	-
Eczacı	X	20	-	-	-	X	20	-	-	-
Acil Tıp Teknisyeni	X	20	-	-	-	X	20	-	-	-
Morg Görevlisi	X	20	-	-	-	X	20	-	-	-
Hasta Kabul ve Kayıt Görevlisi	X	20	-	-	-	X	20	-	-	-
Bilgi İşlem Görevlisi	X	20	-	-	-	X	20	-	-	-
Danışma Görevlisi	X	20	-	-	-	X	20	-	-	-

Tablo 43'e göre her iki hastanede hemşireler ve muhatapları arasında hâl hatır sorma ile ilgili ağırlık olarak bir öncelik sırası yoktur. Ancak Özel A Hastanesinde 14 hemşire, hastane müdürünün ve başhekimin; 13 hemşire de başhemşirenin kendilerine öncelikle hâl hatır sormasını beklediklerini ifade etmiştir. Özel B Hastanesinde ise 18 hemşire, hastane müdürünün 16 hemşire de başhekimin ve başhemşirenin kendilerine öncelikle hâl hatır sormasını beklediklerini ifade etmiştir. Hemşirelerin öncelikli olarak hâl hatır sormalarını bekledikleri kişiler, hemşirelerin amiri/üstü konumundadır. Bu, araştırmacı tarafından dikkat çekici bir durum olarak görülmüş ve anket sonrasında hemşirelere bunun nedeni sorulmuştur. Buna göre hemşireler, " *hâl-hatır sormayı bir samimiyet veyahut yakınlık göstergesi olarak gördüklerini ancak amirleri ve üstleri ile aralarındaki hiyerarşi ve alt üst ilişkisi bu samimiyete ve yakınlığa engel olduğunu*" ifade etmiştir.

Tanışma

Tanışma biçimini tespit etmeye yönelik olarak bir anket maddesi hazırlanmıştır. Söz konusu maddede üç tanışma diyalogu örneği yer almakta ve hemşirelerin hastanedeki muhataplarıyla tanışırken aralarında bu diyalog örneklerinden hangisinin geçtiğinin belirtilmesi istenmiştir. Eğer hemşireler ve muhatapları aralarında verilen örneklerden farklı türde bir tanışma diyalogu geçiyorsa bu farklı diyalog biçiminin de belirtilmesi istenmiştir. Ankette, tanışma biçimi ile ilgi yapılan açıklama ve verilen örnek diyalog biçimleri şu şekildedir:

Sayın Hemşire, aşağıda üç tip tanışma diyalogu yer almaktadır:

Birinci diyalog biçiminde *A kişisi sizi tanımaya yönelik sorular sormakta siz de sorulan bu sorulara cevap vermektесiniz. Ancak siz A kişisini tanımaya yönelik sorular soramamaktasınız.*

İkinci diyalog biçiminde *Siz A kişisini tanımaya yönelik sorular sormaktasınız ve A kişisi bu sorulara cevap vermektedir. Ancak A kişisi sizi tanımaya yönelik sorular soramamaktadır.*

Üçüncü diyalog biçiminde *A kişisi ve Siz birbirinizi tanımaya yönelik karşılıklı sorular sormaktasınız ve bu sorulara cevap vermektесiniz.*

**Birinci Tanışma
Diyalogu Biçimi**

Mehmet: Merhaba
Siz: Merhaba
Mehmet: Adınız Ne?
Siz: Zeynep
Mehmet: Hangi Birimde
Çalışıyorsunuz?
Siz: Acil Servis
Mehmet: Ne Zaman Göreve
Başladınız?
Siz: Bir Ay Önce
Mehmet: Peki, Kolay Gelsin.
Siz: Teşekkür ederim.

**İkinci Tanışma
Diyalogu Biçimi**

Siz: Merhaba
Mehmet: Merhaba
Siz: Adınız Ne?
Mehmet: Zeynep
Siz: Hangi Birimde
Çalışıyorsunuz?
Mehmet: Acil Servis
Siz: Ne Zaman Göreve
Başladınız?
Mehmet: Bir Ay Önce
Siz: Peki, Kolay Gelsin.
Mehmet: Teşekkür ederim.

**İkinci Tanışma
Diyalogu Biçimi**

Mehmet: Merhaba
Siz: Merhaba
Mehmet: Adınız Nedir?
Siz: Zeynep. Sizin Adınız Nedir?
Mehmet: Mehmet. Hangi
Birimde Çalışıyorsunuz?
Siz: Acil Servis. Siz Hangi
Birimde Çalışıyorsunuz?
Mehmet: Ameliyathane. Ne
Zaman Göreve Başladınız?
Siz: Bir Ay Önce. Siz Ne Zaman
Göreve Başladınız?
Mehmet: Beş Ay Önce. Kolay
Gelsin.
Siz: Teşekkür ederim. Size de
Kolay Gelsin.

Eğer hastane içerisindeki kişi veya kişilerle aranızda geçen tanışma biçimi yukarıdaki örneklerden farklıysa lütfen bu diyalog biçimini aşağıda belirtiniz.

**İkinci Tanışma
Diyalogu Biçimi**

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Yukarıda örnek olarak verilen diyalog tipleri hemşirelerin hastane içerisindeki kişilerle tanışma şeklinin karşılıklı mı yoksa tek yönlü mü olduğunu, tek yönlüyse hemşirelerin mi yoksa karşı tarafın mı tanışma diyaloguna yön verdiğini tespit etmeyi amaçlamaktadır. Katılımcıların tanışma diyalogları ile ilgili anket maddesine verdiği cevaplar şu şekildedir:

Tablo 44

Hemşirelerin Hastane İçerisindeki Muhataplarıyla Aralarında Geçen Tanışma Diyaloğ Biçimleri

	Özel A Hastanesi								Özel B Hastanesi							
Kişiler	Birinci Tip Diyalog	f.	İkinci Tip Diyalog	f.	Üçüncü Tip Diyalog	f.	Dördüncü Tip Diyalog	f.	Birinci Tip Diyalog	f.	İkinci Tip Diyalog	f.	Üçüncü Tip Diyalog	f.	Dördüncü Tip Diyalog	f.
Hemşire	-	-	-	-	X	20	-	-	-	-	-	-	X	20	-	-
Servis Sorumlusu Hemşire	X	13	-	-	X	7	-	-	X	3	-	-	X	17	-	-
Başhemşire	X	18	-	-	X	2	-	-	X	17	-	-	X	3	-	-
Hastane Müdürü	X	19	-	-	X	1	-	-	X	18	-	-	X	2	-	-
Hekim	X	6	-	-	X	14	-	-	X	7	-	-	X	13	-	-
Uzman Hekim	X	6	-	-	X	14	-	-	X	7	-	-	X	13	-	-
Başhekim	X	17	-	-	X	3	-	-	X	18	-	-	X	2	-	-
Hasta	X	3	-	-	X	17	-	-	-	-	-	-	X	20	-	-
Hasta Yakını	X	3	-	-	X	17	-	-	-	-	-	-	X	20	-	-
Ebe	-	-	-	-	X	20	-	-	-	-	-	-	X	20	-	-
Hasta Bakıcı	-	-	X	2	X	18	-	-	-	X	3	X	X	17	-	-
Anestezi Uzmanı	X	1	-	-	X	19	-	-	-	-	-	-	X	20	-	-
Laborant	-	-	-	-	X	20	-	-	-	-	-	-	X	20	-	-
Güvenlik Görevlisi	-	-	-	-	X	20	-	-	-	-	-	-	X	20	-	-
Temizlik Görevlisi	-	-	-	-	X	20	-	-	-	-	-	-	X	20	-	-
Eczacı	-	-	X	1	X	19	-	-	-	-	-	-	X	20	-	-
Acil Tıp Teknisyeni	-	-	X	1	X	19	-	-	-	-	-	-	X	20	-	-

Morg Görevlisi	-	-	-	-	X	20	-	-	-	-	-	-	X	20	-	-
Hasta Kabul ve Kayıt Görevlisi	-	-	-	-	X	20	-	-	-	-	-	-	X	20	-	-
Bilgi İşlem Görevlisi	-	-	-	-	X	20	-	-	-	-	-	-	X	20	-	-
Danışma Görevlisi	-	-	-	-	X	20	-	-	-	-	-	-	X	20	-	-

Tablo 44'e göre Özel A Hastanesinde hemşireler ve muhatapları aralarında geçen tanışma diyaloglarının sıklıkları sırasıyla şu şekildedir: üçüncü tip diyalog (330), birinci tip diyalog (86), ikinci tip diyalog (4). Söz konusu diyalogların yaygınlıkları ise sırasıyla şu şekildedir: üçüncü tip diyalog (21), birinci tip diyalog (9), ikinci tip diyalog (3). Özel B Hastanesinde ise tanışma diyaloglarının sıklıkları sırasıyla şu şekildedir: üçüncü tip diyalog (347), birinci tip diyalog (70), ikinci tip diyalog (3). Söz konusu diyalogların yaygınlıkları ise sırasıyla şu şekildedir: üçüncü tip diyalog (21), birinci tip diyalog (6), ikinci tip diyalog (1).

Tanışma biçimi ile ilgili yukarıdaki veriler incelendiğinde diyalog tiplerinin sıklık ve yaygınlık sıraları her iki hastanede aynı olduğu görülmektedir. Ayrıca her iki hastanede de dördüncü tip bir tanışma diyalogu tipi tespit edilmemiştir. Bunun yanı sıra her iki hastanede hemşireler, amirleri (başhemşire, başhekim ve hastane müdürü) ile tanışırken aralarında birinci tip tanışma diyalogu daha sık geçtiği görülmektedir. Yani amirleri hemşireleri tanımak için sorular sormakta, hemşireler de bu sorulara cevap vermektedir. Ancak hemşireler, amirlerini tanımak için soru sormamaktadır. Bu, araştırmacı tarafından dikkat çekici bir durum olarak görülmüş ve anket sonrasında hemşirelere bunun nedeni sorulmuştur. Hemşireler, tıpkı hâl-hatır sormada olduğu gibi “ *"bir kişiye memleketini, yaşını, hangi birimde görev yaptığını veya nereden mezun olduğunu sormanın bir samimiyet veyahut yakınlık göstergesi olarak gördüklerini ancak amirleri ve üstleri ile aralarındaki hiyerarşi ve alt üst ilişkisinin bu samimiyete ve yakınlığa engel olduğunu"* ifade etmişlerdir.

Telefon Görüşmesi

Hemşirelerin telefonla görüşme biçimlerini tespit etmek bir anket maddesi hazırlanmıştır. Söz konusu maddede hemşirelerin hastane içerisindeki dahili telefona cevap verirken en sık kullandıkları birinci, ikinci ve üçüncü ifadeyi belirtmeleri istenmiştir. Bu kapsamda katılımcılara dokuz seçenek sunulmuştur 1. Alo 2. Efendim 3. Buyurun 4. İsim+unvan 5. Unvan+isim 6. Servis ismi 7. Servis ismi+isim+unvan 8. Servis ismi+unvan+isim 9. Diğer.....

Katılımcıların telefona cevap verme ifadeleriyle ilgili maddeye verdiği cevaplar şu şekildedir:

Tablo 45

Hemşirelerin Hastane İçinde Telefona Cevap Verme İfadeleri

	Özel A Hastanesi						Özel B Hastanesi					
Cevap Verme İfadesi	Telefona Cevap Verilirken En Sık Kullanılan Birinci İfade	f.	Telefona Cevap Verilirken En Sık Kullanılan İkinci İfade	f.	Telefona Cevap Verilirken En Sık Kullanılan Üçüncü İfade	f.	Telefona Cevap Verilirken En Sık Kullanılan Birinci İfade	f.	Telefona Cevap Verilirken En Sık Kullanılan İkinci İfade	f.	Telefona Cevap Verilirken En Sık Kullanılan Üçüncü İfade	f.
Alo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Buyurun	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Efendim	X	1	X	1	-	-	-	-	-	-	X	1
İsim+unvan	X	8	-	-	-	-	X	10	X	2	-	-
Unvan+isim	X	1	-	-	-	-	X	5	-	-	-	-
Servis ismi	X	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Servis ismi+isim+ unvan	X	5	-	-	-	-	X	2	X	1	-	-
Servis ismi+unvan+isim	X	2	-	-	-	-	X	2	-	-	-	-
Diğer	X (servis ismi +isim)	1	-	-	-	-	X (Acil servis veznesi Begüm ben buyurun)	1	-	-	-	-

Tablo 45'e göre Özel A Hastanesinde 7 farklı telefona cevap verme ifadesi kullanılmaktadır. Söz konusu ifadelerin sıklıkları sırasıyla şu şekildedir: isim+unvan (8), Servis ismi+isim+unvan (5) servis ismi (2) servis ismi+unvan+isim (2) efendim (2) unvan+isim (1) diğer (servis ismi+isim) (1). Özel B Hastanesinde ise 6 farklı telefona cevap verme ifadesi kullanılmaktadır. Söz konusu ifadelerin sıklıkları sırasıyla şu şekildedir: isim+unvan (10) unvan+isim (5) servis ismi+isim+unvan (2) servis ismi+unvan+isim (2) diğer (Acil servis veznesi Begüm ben buyurun) (1).

Hemşirelerin hastane içinde dahili telefona cevap vermede kullandıkları ifadelere ait yukarıdaki veriler incelendiğinde her iki hastanede en sık kullanılan ifadelerin aynı olduğu görülmektedir. Bunun yanı sıra her iki hastanede de evrensel bir ifade olan “Alo” ile gündelik yaşamda telefona cevap vermede çok sık kullanılan “Buyurun” ifadesinin hiç kullanılmadığı görülmektedir. Bunun yerine sözcük gruplarından oluşan ve kurumsal bir nitelik taşıyan ifadeler ağırlıklı olarak kullanılmaktadır.

Temel İletişim Durumlarında Farklılık

Hemşirelik mesleğinin kurum kültürü özelliklerin tespit etmek için hazırlanan anketin son başlığı, temel iletişim durumları kapsamında kullanılan ifadelerin ve sergilenen davranışların duruma göre farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmeye yöneliktir. Bu kapsamda katılımcılara açık uçlu olmak üzere şu soru sorulmuştur: *Temel iletişim durumları kapsamında kullandığınızı belirttiğiniz ifadeler ile sergilediğinizi belirttiğiniz davranışlar (önceki anket sorularını kast ederek) tedavi sırasında ve tedavi dışı süreçte (yemekhanene yemek yerken, dinlenme odasında sohbet ederken, kutlama, tebrik vb. durumlar) birbirinden farklılık göstermekte midir? Cevabınız evet ise lütfen örnekleriyle açıklayınız.*

Özel A Hastanesinde ankete katılan hemşirelerin 7'si “hayır farklılaşmamakta” cevabını verirken 13'ü “evet” cevabını vermişlerdir. Özel B hastanesinde ise 5 hemşire “hayır farklılaşmamakta” cevabını verirken 15'i “evet” cevabını vermiştir. “Evet” cevabını veren hemşireler bu farklılığın sadece diğer hemşirelerle sınırlı olduğunu belirtmişlerdir. Buna göre hemşireler tedavi sırasında ve hastanın yanında kendi aralarında kurumsal ve resmî; sosyal aktiviteleri (sohbet, dinlenme, yemek molası vb.) sırasında ise daha samimi ve arkadaşça bir üslup kullanmaktadır. Hemşireler, diğer hemşirelerle aralarındaki iletişimi şu şekilde ifade etmişlerdir:

Katılımcı 17

Cevabınız Evet ise lütfen örnekleriyle açıklayınız.

HASTAHANE OCU HANIM-BEY OLARAK KONUSUYORUZ
YEMEKHANE VE MOLA ALIMIZDA PSİMLE HİTAP
EDİYOR VE SAHİBET EDİYORUZ. DOKTORLAR-MİDDELERİMİZ
BAŞHEMŞİRELER HANGİ CONLARLA HERZAMAN HANIM-BEY
KİPLERİ İÇERİSİNDE KONUSUYORUZ.

Katılımcı 32

Cevabınız Evet ise lütfen örnekleriyle açıklayınız.

Evet Tedavi sırasında daha resmi.
Tedavi dışında normal ortamda daha
resmi olmayan konuşma daha sakin konuşma

Temel iletişim durumlarındaki farklılık ile ilgili anket maddesine “Hayır” cevabını veren Katılımcı 15 bu durumu şu şekilde ifade etmiştir:

Cevabınız Evet ise lütfen örnekleriyle açıklayınız.

HASTANE İÇİ DURUMLARDA YETERLİ
DOKTORLAR VE BAŞHEMŞİRE MİDDELER DA
HERKESE HANIM VE BEY SEKİNDE
HİTAP EDİYORUZ.

4.1.3. Üslup

Bu başlık altında hemşirelik mesleğinin üslup özelliklerine ait bulgular ortaya konulmuştur.

Hemşirelik kendine özgü üslup özelliklerine sahip bir meslektir. Tespit edilen bulgulardan hareketle hemşireliğin sahip olduğu üslup özellikleri “sağlık hizmetlerine ait üslup özellikleri” ve “fiziksel bağlama ait üslup özellikleri” olmak üzere iki ana başlık altında incelenmiştir.

4.1.3.1. Sağlık Hizmetlerine Ait Üslup Özellikleri

Hemşireler, verdikleri sağlık hizmeti sırasında çok yoğun yazılı ve sözlü iletişim kurmaktadır. Kurulan yazılı ve sözlü iletişimin kendine özgü üslup özellikleri bulunmaktadır. Bu yüzden sağlık hizmetlerine ait üslup özellikleri, “yazılı iletişimin üslup özellikleri” ve “sözlü iletişimin üslup özellikleri” olmak üzere iki başlık altında incelenmiştir.

4.1.3.1.1. Yazılı İletişimin Üslup Özellikleri

Hasta Hakları Yönetmeliği’ne göre sağlık çalışanlarının gerçekleştirmiş oldukları işlemleri kayıt altına alması zorunludur. İşlemlerin kayıt altına alınmasının amacı, tedavinin emniyet içinde yapılması, delillerin güvence altına alınması ve hesap verebilirliktir (İstanbul Üniversitesi, 2022b). Sağlık çalışanları tarafından tutulan kayıtlar şu işlevleri yerine getirir:

- a) Hastalar, kurum çalışanları ve kurumu korur.
- b) Yalnızca istenilen bilgilerin toplanmasını sağlar.
- c) Bilginin unutulmasını önler.
- ç) Birden çok bireyin bilgiye ulaşmasını sağlar.
- d) Bilginin toplanmasını hızlandırır.
- e) Yanlışlıkları önler.
- f) Bu bilgiler birleştirilerek ve işlenerek daha sağlam bilgiye/sonuca ulaşılır.
- g) Hastanın değerlendirilmesini sağlar.
- ğ) Personelin niteliğinin değerlendirilmesini sağlar.
- h) Kurumlaşmayı sağlar (Sağlık Bakanlığı, 2012).

Ayrıca sağlık kayıtları yasal bir belge niteliği taşıdığından trafik kazası, iş kazaları vb. durumlarda sigorta ve tazminat işlemleri ve adli tıp ile ilgili işlemlerde de resmî belge olarak kullanılmaktadır (İstanbul Üniversitesi, 2022b). Sağlık kayıtlarının bu önemli

işlevleri yerine getirebilmesinin öncelikli koşullarından biri doğru üslup kullanımıdır. Söz konusu doğru üslubun nitelikleri; resmî, hukuki ve akademik metinlerde ortaya konulmuştur.

Sağlık Bakanlığına göre sağlık kayıtları tutulurken hastanın durumunu doğru, az ve öz olarak tarif eden bir üslup kullanılmalıdır (Sağlık Bakanlığı, 2012). Birol'a (2011) göre ise sağlık kayıtları; "Doğru, objektif ve eksiksiz olmalı, varsayımlar ve bireysel görüşler kaydedilmemeli, hasta ve ekibinin diğer üyeleri hakkında eleştirel ifadeler kullanılmamalıdır." (s. 249-250). Kaya'ya (2021) göre ise; "Kayıtlarda *yeterli, iyi, orta, normal, kötü, küçük, geniş* gibi yorumlanmaya açık, spesifik olmayan ifadelerin kullanılmasından kaçınılmalıdır. Çünkü ortalama miktarda sıvı alımı konusundaki algı iki hemşire arasında farklılık gösterir. Bu yüzden veriler, her tarafından aynı şekilde anlaşılabilirlik şeklinde kaydedilmelidir." (s. 135). Akça Ay'a (2008b) göre kayıtlar şu üslup özelliklerine sahip olmalıdır: "Kayıtlar hemşirenin ne duyduğu ne gördüğü ve ne kokladığı hakkında objektif bilgileri tanımlayıcı olmalıdır. Kayıtlar avukat ya da savcının istediği şekilde kesin olması önemlidir. Kayıtlardaki bilgi, hasta bakımı hakkında tüm bilgiyi içermeli ve kısa olmalıdır." (s. 72). Kaya ve Özdemir Aydın'a (2021) göre de "Kayıtlarda subjektif ifadeler hastanın kendi kelimeleri ile ifade edilmelidir. Örneğin, 'Hasta anksiyeteli görünüyor' ifadesi yerine hasta 'Kendimi çok sinirli hissediyorum, kendimi kontrol edemiyorum' dedi şeklinde kayıt tutulmalıdır." (s. 171).

Yukarıda görüldüğü üzere Sağlık Bakanlığı ve alan uzmanları sağlık kayıtlarının üslup özellikleri konusunda farklı görüşler ortaya koymaktadır. Ortaya konulan görüşler beş madde altında toplanabilir:

- a) Kısa ve öz olmalıdır.
- b) Nesnel olmalıdır.
- c) Kesin olmalıdır.
- ç) Herkes tarafından aynı şekilde anlaşılacak ifadeler kullanılmalıdır.
- d) Hastaya ait ifadeler yorumlanmamalı olduğu gibi yazılmalıdır.

4.1.3.1.2. Sözlü İletişimin Üslup Özellikleri

Hemşireler sağlık hizmeti sırasında kurduğu sözlü iletişimin en önemli hedef kitlesi hastalardır. Hastalarla kurulan iletişimin etkili ve başarılı olmasında doğru üslup kullanımı önemli bir faktördür. Hemşirelerin hastayla kuracağı iletişimde kullanması gereken üslup

özellikleri, “genel üslup özellikleri” ve “hastaya özgü üslup özellikleri” olmak üzere iki başlık altında incelenecektir.

a. Genel üslup özellikleri

Genel üslup; rahatsızlık türü, psikolojik durum, yaş, cinsiyet, ülke gibi faktörler bağlı olmadan bütün hastalara karşı kullanılması gereken ortak üsluptur. Genel üslup özellikleri hemşirelik ve sağlıkla ilgili hukuki, resmî ve idari metinlerde somut bir şekilde ortaya konmuştur. Söz konusu kaynaklarda en sık vurgulanan üslup özelliği “yalın ve anlaşılır” dil kullanımıdır. Örneğin, Hasta Hakları Yönetmeliği’ne göre hastaya bilgi verilirken kullanılacak üslup şu şekilde olmalıdır: “Bilgi, mümkün olduğunca sade şekilde, tereddüt ve şüpheyi yer verilmeden, hastanın sosyal ve kültürel düzeyine uygun olarak anlayabileceği şekilde verilir.” Hasta Hakları Yönetmeliği’nin yanı sıra Hemşireler İçin Etik İlke ve Sorumluluklar metninde ve hastanelere ait idari belgelerde de yalın ve anlaşılabilir üslup kullanımı vurgulanmıştır: “Hemşire, hizmet verdiği bireylerin bakım konusunda doğru, yeterli ve anlayabileceği bir biçimde bilgilenmelerini sağlar.” (Türk Hemşireler Derneği, 2009). “Hasta ve hastanın yasal temsilcisinin bakım kararlarına etkin katılımının sağlanması, planlanan bakım ve tedavi ile ilgili yeterli, açık, anlaşılır bir şekilde ve dilde bilgilendirilmesi.” (Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi, 2009). Hemşire, tıbbi terimler kullanılması gerekiyorsa, bunlar hastaya anlayacağı dilde iletilmelidir (Karadeniz Teknik Üniversitesi, 2020).

Hastalarla iletişimin bir diğer genel üslup özelliği nazik ve yapıcı dil kullanımıdır. Hasta Hakları Yönetmeliği’nin 39. maddesine göre Sağlık hizmetlerinde görev alan bütün personel; “*hastalara, yakınlarına ve ziyaretçilere güler yüzlü, nazik, şefkatli davranmak zorundadır*”. Buna göre iletişimde nazik ve yapıcı üslup kullanımı hukuki bir gerekliliktir. Hastanelere ait idari dokümanlar incelendiğinde de nazik ve yapıcı dil kullanımının vurgulandığı görülmektedir: “*Hastaya hastalığı ile hitap etmek yerine adı ile hitap ederek, kimliğini, bireyselliğini, duygularını ve düşüncelerini önemsediğimizi hissettirmeli, saygı duymalıyız.*” (Osman Gazi Üniversitesi, 2018). “*Alınan tüm bilgilendirilmiş onamlarda kişiye, hastaya saygı ilkelerine bağlı kalınarak yapılacak olan işlem ile ilgili detaylı, anlaşılır ve izin kapsamını tanımlayan bilgilendirme yapılır.*” (Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi, 2009). Bazı özel hastanelerin disiplin yönergeleri incelendiğinde de hastalara karşı kaba, saygısız, nezakete ve ağırbaşlılığa uymayan davranışlarda bulunan sağlık

çalışanlarına idari yaptırım ve cezalar uygulandığı görülmektedir (Özel Ordu Sevgi Hastanesi, 2019).

b. Hasta profiline ve hastalık grubuna özgü üslup özellikleri

Hasta profiline ve hastalık grubuna özgü üslup özellikleri; hastanın yaşı, cinsiyeti, psikolojik durumu, rahatsızlığı, rahatsızlığının seyri, alacağı tedavi gibi kişiye özgü koşullar çerçevesinde kullanılan üsluptur. Hastanın tedaviyi reddetmemesi veya tedavinin başarısızlıkla sonuçlanmaması için hastaların bireysel durumuna uygun bir üslup kullanmak son derece önemlidir. Hastanın bireysel durumuna göre nasıl bir üslup kullanılması gerektiği ise alan uzmanları ve ilgili kurumlar tarafından ortaya konulmuştur.

Üstün ve Demir (2019) çalışmasında hastaya özgü 11 farklı durumda kullanılması gereken üslup özellikleri ortaya koymuştur:

Tablo 46

Hasta Profiline Göre Kullanılması Gereken Üslup Özellikleri

Hasta Profili	Kullanılması Gereken Üslup Özellikleri
Yaşlı Hasta	Yaşlılarla konuşurken somut dil kullanılmalı, soyut kelimelerden kaçınılmalıdır. Önemli bilgiler iletilirken, bilgiler tek tek cümleler hâlinde bir araya getirilmeli.
Çocuk ve Ergen	1-3 yaş arasındaki çocuğa bilgi verirken kısa açıklamalar yapılmalı, basit ve tek anlamlı kelimeler kullanılmalıdır. Bakım Uygulamaları sırasında çocuğun kendi dünyasından kelimeler kullanılmalıdır. Örneğin "yemek" yerine "mama" kelimesi ya da banyo yerine "bıcı bıcı" kelimesinin kullanılması yararlı olabilir.
Yoğun Bakım Ünitesinde Yatan Hasta	Hastanın konuşmada güçlüğü varsa, fazla soru sormaktan kaçınılmalı ve iletişimi kolaylaştırmak için sadece "evet" yada hayır deme, göz kırpması, baş sallama gibi ortak alternatifler belirlenmelidir.
Duyusal Bozukluğu Olan Hasta	Görme yetersizliği olan hastayla yüksek sesle veya aşırı derecede bağırarak konuşmayın
Bazı Hastalıklara/Durumlara Bağlı İletişim Zorluğu Olan Birey	Multiple Skleroz Hastalığı olan bireyle iletişim kurarken uzun konuşmalardan mümkün olduğu ölçüde kaçınılmalı, kısa cevaplı sorular sorulmalıdır.
Yaşam Sonu Dönemde İletişim, Kayıp ve Yas Yaşayan Birey/Hasta İle İletişim/ Kötü Haber Verme	Kötü haber verirken "Yapacak hiçbir şey yok" demek yerine "Durum ciddi fakat umutsuz değil." gibi daha olumlu cümle ile konuşmaya başlayınız.
Anksiyeteli Birey/Hasta	"Rahatlayınız, endişelenmeniz gereken bir şey yok" gibi yorumlardan kaçınınız. Bu ifadeler hastanın duygu paylaşımını engelleyebilir.
Öfkeli Birey/Hasta	Olumsuz duyguların, olumlu bir şekilde ifade edilmesi konusunda rol modeli olunuz. Başkalarını suçlu hissettiren savunmacı bir tepki yerine "Ben öfkeli hissediyorum" gibi "Ben dili" kullanınız.
Halüsinasyonu Olan Hasta	Halüsinasyonları pekiştirmeyiniz. Halüsinasyondan bahsederken "onlar" yerine "sesler" gibi kelimeler kullanınız. "onlar" ifadesini kullanmak hastaya seslerin gerçek olduğunu doğrulama mesajı verebilir.
Sanrısı Olan Hasta İle İletişim	Hastanın sanrılarını desteklemeyiniz. "Demek öyle...", "Biraz daha anlatır mısınız?" Başka neler oldu?" şeklindeki ifadeler hastanın sanrısını destekleyici özelliktedir.
İletişim Kurmayı Zorlaştıran Davranışları Olan Hasta	Konuşmayan hastalara yönelik en iyi yaklaşım sağlık çalışanının, hastanın davranışlarıyla ilgili algısını hastayla paylaşmasıdır. Örneğin "Bugün çok sessizsiniz..." gibi bir geri bildirim hastanın davranışının nedenini paylaşmasını kolaylaştırabilir.

Üstün ve Demir'den (2019) uyarlanmıştır.

Millî Eğitim Bakanlığı (2015) hastaya özgü 13 farklı durumda kullanılması gereken üslup özellikleri ortaya koymuştur:

Tablo 47

Hasta Profiline Göre Kullanılması Gereken Üslup Özellikleri (Millî Eğitim Bakanlığı)

Hasta Profili	Kullanılması Gereken Üslup Özellikleri
Çocuk Hasta	Çocuk hasta ile çok sert veya çocuk gibi konuşulmamalıdır. Çocuk ile iletişimde büyüklerde olduğu gibi öğüt verme davranışı uygun bir iletişim tarzı değildir.
Öfke Yaşayan Hasta	Sakin konuşulmalı, gerekirse oda terk edilmeli ve bir süre sonra tekrar geri gelinmelidir. Hastaya bağırılmamalı ve onunla kavga edilmemelidir.
Panik Yaşayan Hasta	Soğukkanlı davranılmalı, bireye güvende olduğu hissettirilmelidir.
Tedaviyi Reddeden Hasta	Hasta duygu ve düşüncelerinden dolayı kınanmamalıdır
Ruh Sağlığı İleri Derecede Bozulmuş Hasta	Hasta halüsinasyondan söz ettiğinde konu değiştirmek, konuşmak gerekiyorsa "siz öyle hissediyorsunuz?" gibi uzatmadan kısaca açıklamalar yapılmalıdır.
Travma Yaşamış Hasta İle İletişim	Anlatmak, olayın bireyde yarattığı duygusal yükü azaltır. Bu nedenle travma sonrası bireyin tekrarlı anlatımı, anlatmıyorsa da anlatması teşvik edilmelidir. Zaman zaman huysuzluk yaparlarsa, kötü davranırlarsa veya yalnız kalmak isterlerse hoş karşılanır.
Terminal Dönemdeki Hasta	"Rahatlayınız, endişelenmeniz gereken bir şey yok" gibi yorumlardan kaçınınız. Bu ifadeler hastanın duygu paylaşımını engelleyebilir.
Yaşlı Hasta	Yaşlılara sorulacak sorular açık, anlaşılır olmalı ve sorulan soruları cevaplamaları için onlara zaman tanınmalıdır. Konuşurken ses tonunu iyi ayarlanmalıdır. Yaşlı hastalar diğer bireylere göre manevi açıdan daha hassas ve kırılgan olduklarından bağırmadan, onların duyabileceği şekilde, daha sakın ve yavaş konuşulmalıdır. Yaşlılarla hiçbir zaman, çocuklarla konuşur gibi konuşulmamalıdır.
Engelli Birey	Basit kelimeler ile kısa cümleler tercih edilmeli, hasta bebekmiş ya da orada yokmuş gibi konuşulmamalıdır. Yanıt vermesi için zaman tanınmalı, sözünü kesmemeye dikkat edilmelidir. Engelli hastanın bir kelimeyi bulmada zorlandığı fark edilirse kibarca uygun kelime söylenmelidir.
Görme Engelli Hasta	Görme engelli birine nazik bir dille yardıma ihtiyacı olup olmadığını sorulmalı, ihtiyacı varsa yardım edilmelidir. Görme engelli kişiye oturacağı bir yer gösterilirken "Şuraya oturun, buraya oturun" şeklinde tarif edilmemelidir, mümkünse elinden tutarak oturacağı sandalyenin arka kısmına dokunması sağlanmalıdır.
Konuşma Engelli Hasta	Konuşma sorunu olan bireylerle basit cümleler ve kalıplar içinde konuşulmalıdır. Konuşma engelli bireylerin söylediği kelimeler anlaşılmadığı zaman, "Bunu anlayamadım /kaçırdım, lütfen benim için tekrar edebilir misiniz?" gibi ifadeler kullanılarak kelimeleri hecelemesi ya da söyleyeceklerini yazması istenmelidir. Kısa cevap gerektiren sorularla anlamaya çalışılmalıdır.
İşitme Engelli Hasta	Bu kişilerle açık, net, doğal bir şekilde konuşulmalı, çok yavaş ya da çok bağırarak konuşulmamalıdır. Bağırarak konuşulan sesin anlaşılmasını engeller. Çevredeki fazla gürültü ve diğer sesler de iletişimi engelleyebilir.
Zihinsel Engelli Hasta	Sözel ve sözel olmayan mesajların anlaşılabilmesi için basit, özel, dikkatle seçilmiş olması gerekir. Tam bilgi alabilmek için sorular dikkatli bir şekilde sorulmalıdır. Her soruyu farklı şekillerde tekrarlayarak cevapları doğrulanmalıdır.

Millî Eğitim Bakanlığının (2015) uyarlanmıştır.

Sağlık Bakanlığı (1994) ise hastaya özgü 4 farklı durumda kullanılması gereken üslup özellikleri ortaya koymuştur.

Tablo 48

Hasta Profiline Göre Kullanılması Gereken Üslup Özellikleri (Sağlık Bakanlığı)

Hasta Profili	Kullanılması Gereken Üslup Özellikleri
Çocuk Hasta	Kullanılan dil (terminoloji) her yaş grubundaki çocuğun özelliklerine göre düzenlenmelidir. Somut algılayan, ben merkezi çocuğa başkalarının hissettiklerini anlaması için uzun anlatımlar yapmak gibi yaklaşımlar zaman ve enerjinin boşa harcanması anlamındadır.
Terminal Dönemdeki Hasta	Dürüst ve açık şekilde soruları cevaplanmalı
Ruh Sağlığı İleri Derecede Bozulmuş Hasta	Bu tür hastalarla iletişimde bir diğer ilke soyut kavramların iletişimde kullanılmamasıdır. Gerçekle bağlantısı zayıflamış hastalar uzun ve mecazi anlatımları kavrayamayabilirler... Somut ve kısa anlatımlar iletişimi geliştirir.
İşitme Sorunu Olan Hasta	Açık, net, doğal şekilde konuşulmalı. Bağırma konuşulan sesin açık olmayışına neden olur. Çok yavaş" konuşmak veya kelimeleri abartarak söylemek anlaşılmanızı güçleştirir, öte yandan çok hızlı konuşmamanız gerektiğini de bilmelisiniz

Sağlık Bakanlığından (1994) uyarlanmıştır.

Tablo 46, 47 ve 48’de görüldüğü üzere hastaların bireysel durumları, hemşirelerin onlara karşı kullanması gereken üslubu şekillendirmektedir.

4.1.3.2. Fiziksel Bağlama Ait Üslup Özellikleri

Hemşireler hastane içerisinde sadece sağlık hizmetiyle ilgili değil, fiziksel bağlam çerçevesinde yoğun bir iletişim kurarlar. Kurulan bu iletişimin kendine ait üslup özellikleri bulunmaktadır. Fiziksel bağlama ait üslup özellikleri, “yazılı iletişimin üslup özellikleri” ve “sözlü iletişimin üslup özellikleri” olmak üzere iki başlık altında incelenecektir.

4.1.3.2.1. Yazılı İletişimin Üslup Özellikleri

Sağlık kurumlarındaki idari yazışmaların dil, üslup, şekil ve içerik özellikleri Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik’le düzenlenmektedir (Ataklı & Kaplan, 2016). Yönetmeliğe göre yazılı iletişimde nesnel, resmî ve karşı tarafın makamına uygun bir üslup kullanılmalıdır. Özel hastanelere ait idari dokümanlar ve dilekçe örnekleri incelendiğinde de yazılı metinlerin bu üslupla kaleme alındığı görülmektedir:

Yukarıda unvan ve adresi yazılı Şişli Bölge çalışma Müdürlüğü’nde kayıtlı işyerimizde çalışan SGK sicil no’lu isimli çalışanımız; / / 20..... tarihinde iznimiz ve bilgimiz olmaksızın mazeretsiz olarak mesaisine gelmemiştir / defa geç gelmiştir. Bu tutanak / / 20..... tarihinde aşağıda isimleri yazılı şahitler huzurunda düzenlenmiş ve okunmuştur.

Şekil 36. Özel hastaneye ait idari metin örneği (Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi, 2021)

Yukarıdaki örnekte görüldüğü üzere tutanağı düzenleyen kişi hastanenin tüzel kişiliğine vurgu yaparak “ben” yerine “biz” ifadesini kullanmakta ve metne nesnellik katmak için “düzenledim” “okudum” yerine “düzenlendi” “okundu” şeklinde edilgen ifadeler kullanmaktadır. Özel hastanelerde kullanılan bu üslup, başta hemşireler olmak üzere diğer çalışanların yapacağı yazışmaları da kapsamaktadır.

4.1.3.2.2. Sözlü İletişimin Üslup Özellikleri

Hemşirelerin ve diğer sağlık çalışanlarının fiziksel bağlam çerçevesinde muhataplarıyla kuracağı sözlü iletişimde kullanmaları gereken üslup özellikleri, hastanelerin disiplin ve iç hizmet yönergelerinde tanımlandığı görülmektedir. Örneğin, Başkent Üniversitesi Personel Disiplin Yönergesi (Sağlık Kuruluşları Dahil) incelendiğinde personelin kullanmaktan men edildiği üslup özellikleri şu şekilde belirtilmiştir:

- a) Görev sırasında, amire söz veya davranışla sataşma sayılamayacak ölçüde saygısızlıkta bulunmak.
- b) Amirlerine hâl ve hareketleri ile saygısız davranmak.
- c) İş saatlerinde arkadaşlarını gereksiz yere meşgul etmek, kaba davranmak, şarkı, türkü söylemek, bağırarak konuşmak, uyumak, işin yapılmasına engel olacak davranışlarda bulunmak.
- ç) Amirlerine, mahiyetindeki personele, diğer iş arkadaşları, iş sahipleri bunların çalışanlarına ve/veya işi gereği ilişkide olduğu 3 üncü kişilere karşı küçük düşürücü, onur kırıcı veya aşağılayıcı fiil ve hareketlerde bulunmak, sataşmak, tehdit etmek, bu kişiler hakkında; dedikodu yapmak, iftirada ve ağır ithamlarda bulunmak, yalan söylemek, genel ahlaka aykırı davranışlarda bulunmak (Başkent Üniversitesi, 2021).

Özel Ordu Sevgi Hastanesi İç Hizmet Yönergesi’nde ise sağlık personelinin kullanması gereken üslup özellikleri şu şekilde belirtilmiştir:

- a) Hastane personeli hasta, hasta yakını ve mesai arkadaşlarına karşı güler yüzlü, kibar ve nazik olmak zorundadır.
- b) Hastane personeli hasta ve hasta yakınlarına tedavi ve istekleri konusunda yardımcı olmak zorundadır.
- c) Hastane personeli hasta, hasta yakınlarına ve mesai arkadaşlarına karşı hitaplarda kibar üsluplar kullanılmalıdır. (Bay, bayan, hanımefendi, beyefendi, hemşire hanım, doktor bey vb. şeklinde.)
- ç) Hastane personelleri idari amirlerine karşı isimleriyle hitap edemez ve amirlerine karşı ses tonunu yükseltmez.
- d) Hastane personeli hastane içerisinde yüksek sesle konuşmamalı, rahatsızlık verecek hâl ve hareketlerden kaçınmalıdır (Özel Ordu Sevgi Hastanesi, 2019).

Yukarıda iki kurama ait yönergeler incelendiğinde sözlü iletişimde kullanılacak üslup; hiyerarşiye, kurumsallığa, hasta memnuniyetine, nezakete ve hastane içerisindeki işleyişe zarar vermeyecek, aksine bu unsurları koruyacak ve geliştirecek bir niteliğe sahip olmalıdır.

4.1.4. Dil Dışı Gösterge

Bu başlık altında hemşirelerin mesleklerini icra ederken kullandıkları/karşılaştıkları dil dışı göstergelere ait bulgular ortaya konulmuştur.

Hemşirelik mesleğinde kullanılan/karşılaşılan dil dışı göstergeler “sağlık hizmetlerine ait dil dışı göstergeler” ve “fiziksel bağlama ait dil dışı göstergeler” olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

4.1.4.1. Sağlık Hizmetlerine Ait Dil Dışı Göstergeler

Sağlık hizmetlerine ait tespit edilen dil dışı göstergeler kendi içerisinde “tıbbi cihaz ve aletlerde” “mekânlarda” ve “tıbbi dokümanlarda” kullanılan dil dışı göstergeler olmak üzere üç alt başlığa ayrılmaktadır.

4.1.4.1.1. Tıbbi Cihaz ve Aletlerde Kullanılan/Karşılaşılan Dil Dışı Göstergeler

Hemşirelik mesleğinde kullanılan tıbbi cihaz ve aletler, çok çeşitli dil dışı göstergeleri barındırmaktadır. Söz konusu göstergeler şunlardır:

a. Sembol (Standartlar): Türk Standartları Enstitüsü tarafından yayımlanan TS EN ISO 15223-1 Tıbbi Cihazlar-İmalatçı Tarafından Sunulacak Bilgide Kullanılacak Semboller isimli metinde 67 farklı dil dışı gösterge bulunmaktadır. Metin, tıbbi cihaz ve aletlere ait bazı bilgi ve mesajların belirli sembol gösterilmesini zorunlu kılmaktadır. Metinde yer alan dil dışı göstergelerden 20 tanesi şu şekildedir:²²

²² Telif hakları nedeniyle listenin tam hâli çalışmamıza alınmamıştır.

Tablo 49

Tıbbi Cihaz ve Aletlerde Kullanılan Sembol Örnekleri (Standartlar)

Sembol	Anlam	Sembol	Anlam
	Üretici		Kuru tutun
	Beklemede		Sıcaklık alt sınırı
	Üretim tarihi		Sıcaklık üst sınırı
	Son kullanma tarihi		Sıcaklık sınırı
	Hasta Numarası		Nem sınırlaması
	Hasta Tanımlayıcısı		Atmosfer basıncı sınırlaması
	Hasta bilgilendirme web sitesi		Tekrar kullanmayın/Sadece tek kullanım içindir
	Sağlık hizmetleri merkezi veya doktor		Doğal kauçuk lateks içerir veya mevcuttur
	Tehlikeli maddeler içerir		İnsan kanı veya plazma türevleri içerir
	Tarih		İlaç etkin maddesi içerir

(Türk Standartları Enstitüsü, 2021)

b. Sembol (Tıbbi cihaz ve alete özgü): TS EN ISO 15223-1 tıbbi cihaz ve aletlerde kullanılacak 67 sembole ve bunların anlamlarına standart getirmiştir. Bu standartlarda yer almayan bilgi ve mesajları aktarmak için tıbbi cihaz üreticileri ürünlerinde kendilerine özgü semboller kullanabilmektedir. Kullanılan bu sembollerin sayısı ve içeriği firmadan firmaya ve cihazdan cihaza değişkenlik gösterebilmektedir. Bu yüzden tıbbi cihaz ve aletlere özgü semboller ve bu sembollerin anlamlarını tek bir listede göstermek mümkün değildir. Her tıbbi cihaz ve alette kullanılan semboller o ürünün kullanım kılavuzunda yer almaktadır. Örneğin, temel hemşirelik uygulamaları sırasında kullanılan cihazlardan biri olan hasta başı monitöre ait bir kullanım kılavuzu incelendiği zaman aşağıdaki semboller karşımıza çıkmaktadır:

Tablo 50

Tıbbi Cihaz ve Aletlerde Kullanılan Sembol Örnekleri (Tıbbi Cihaz ve Alete Özgü)

Sembol	Anlamı	Sembol	Anlamı
	Dikkat ! İlgili uyarıya bakınız		Sınıf II Ekipman
	Defibrilatör korumalı BF tipi ekipman		Kalp Atışı tespiti
	Açma/Kapama		Çevirmeli düğme (Rotated knob) Saat yönünde veya satin ters yönünde
	Alarm açık		Alarm kapalı
	Ses açık		Ses kapalı
	Sistem ayarları menüsü		Trend menüsü
	Eşpotansiyel topraklama terminali		AC 50/60 HZ
	Sigorta		

(Tepe A.Ş., 2006)

Temel hemşirelik uygulamalarında kullanılan tıbbi cihazların kullanım kılavuzları incelendiğine hasta başı monitörün yanı sıra; tansiyon aleti, EKG cihazı, enjektör pompası, alın termometresi, enteral besleme pompası, infuzyon pompası, pulse oksimetre, kulak termometresinde de kendine özgü semboller yer aldığı görülmektedir.

c. Renk: Renk, tıbbi cihaz ve aletlerde çok yoğun bir şekilde kullanılan bir dil dışı gösterge türüdür. Renkler; hastanın kimliğini, tıbbi cihazın ölçüsünü ve kullanım alanlarını ifade etmede kullanılmaktadır. Örneğin, hastaların kollarına takılan bilekliklerin rengi hastanın profiliyle ilgili hemşireye ve diğer sağlık çalışanlarına bilgi vermektedir:

Tablo 51

Hasta Bileklikleri ve Anlamları

Hasta Bileklikleri	Anlamı
	Pembe Kol Bandı: Anne ve Kız Bebek Bilekliği
	Mavi Kol Bandı: Anne ve Erkek Bebek Bilekliği
	Kırmızı Kol Bandı: Alerjik Hasta
	Beyaz Kol Bandı: Normal Hasta
	Yeşil Kol Bandı: Düşme Riski Olan Hasta
	Sarı Kol Bandı: Bulaş Riski Olan Hasta
	Lacivert Kol Bandı: Aynı İsimde Başka Hasta

(Sağlık Bakanlığı, 2022f)

Renklerin kullanıldığı bir diğer tıbbi araç, kan tüpleridir. Kan tüplerinin kapaklarının rengi o kan tüpünün kullanım amacı hakkında bilgi vermektedir:

Tablo 52

Kan Tüpü Kapakları ve Anlamları

	Kırmızı Kapaklı Tüp	Serum eldesi (Serumda yapılan tüm testler için ve otoanalizörlerde kullanılır)
	Sarı Kapaklı Tüp	Serum eldesi (serumda yapılan testlerde, ve otoanalizörlerde kullanılır)
	Mor Kapaklı Tüp	Tam kan/plazma eldesi
	Gri Kapaklı Tüp	(CBC cihazlarında kullanılır)
	Siyah Kapaklı Tüp	Tam kan eldesi (Glukoz ölçümünde kullanılır)
	Yeşil Kapaklı Tüp	Tam kan eldesi
	Mavi Kan Tüpü	(ESR tayininde kullanılır)

(Erciyes Üniversitesi, 2022)

Tıbbi araç ve gereçlerde renklerin bir diğer kullanım amacı, ölçüyü göstermedir. Örneğin, hemşirelik girişimlerinde kullanılan intraketlerin birçok farklı ölçüsü bulunmakta ve her ölçü farklı bir renkle ifade edilmektedir:

Tablo 53

Intraket Renkleri ve Anlamları

Renk	Anlam
Gri	16 Ölçü
Yeşil	18 Ölçü
Pembe	20 Ölçü
Mavi	22 Ölçü
Turuncu	14 Ölçü
Sarı	24 Ölçü

(Erkent Medikal, 2022).

Temel hemşirelik uygulamalarında kullanılan tıbbi aletlerin kullanım kılavuzları incelendiğine intraketin yanı sıra; nazogastrik sonda, enjektör iğnesi, nelaton sonda ve oral airway’de de uç ölçüleri renklerle ifade edilmektedir.

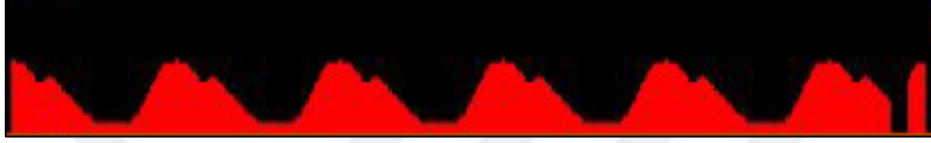
ç. Ses: Ses, tıbbi cihaz ve aletlerde kullanılan bir diğer dil dışı göstergedir. Tıbbi cihaz ve aletlerin dışarıya verdiği ses, hemşirelere ve diğer sağlık çalışanlarına cihazla ilgili teknik bir durumun yanı sıra hastanın sağlık durumuyla ilgili de bilgiler vermektedir. Örneğin, Visomat Handy markasına ait tansiyon aletinde üç sesli uyarı sinyali, ölçümün başladığını, uzun sesli uyarı sinyali ise ölçümün bittiği mesajını vermektedir (Visomat, 2022). Cinema 10 Taşınabilir Hastabaşı Monitöründe kullanıcı tarafından tanımlanan risk düzeyine göre yüksek/orta/düşük seviyede alarm durumları farklı sesli uyarılar aracılığı ile kullanıcıya iletilir. Düzey 1 çok ciddi, Düzey 2 ciddi, Düzey 3 genel uyarı düzeyleridir. Buna göre DO-DO-DO---”, şeklinde sürekli ses Düzey 1, DODO-DODO-DODO”, şeklinde her 24 saniyede tekrar eden Düzey 2, DODO”, şeklinde her 24 saniyede tekrar Düzey 3 mesajını vermektedir.

Temel hemşirelik uygulamalarında kullanılan tıbbi cihazların kullanım kılavuzları incelendiğine; dijital alın termometresi, infüzyon pompası, eternal beslenme pompasında da sese dayalı dil dışı göstergeler bulunmaktadır.

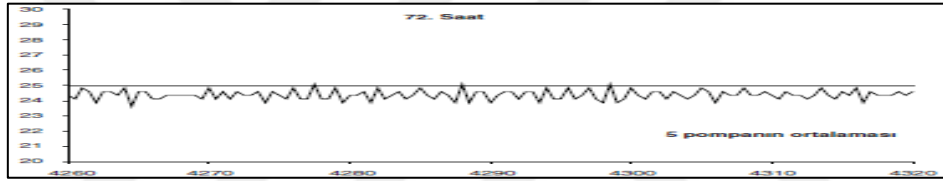
d. Çizgi: Tıbbi cihaz ve aletlerde kullanılan bir diğer dil dışı gösterge türü çizgilerdir. Çizgiler, dijital ekrana sahip eşyalarda bulunmaktadır. Örneğin, temel hemşirelik uygulamalarında kullanılan hasta başı monitör ve infüzyon pompasına ait kullanım kılavuzları incelendiğinde çizgi şeklindeki göstergeler karşımıza çıkmaktadır:



EKG dalga şekilleri (Tepe A.Ş., 2016)



SPO2 dalga şekilleri (Tepe A.Ş., 2016)



Akış Hassasiyeti Grafiği (Colleague, 2021)

Hastabaşı monitör ve infüzyon pompası dışında pulse oksimetrede ve enjektör pompasında da çizgi şekline dil dışı göstergeler bulunmaktadır.

4.1.4.1.2. Mekânlarda Kullanılan/Karşılaşılan Dil Dışı Göstergeler

Mekânlarda kullanılan/karşılaşılan dil dışı göstergeler şu şekildedir:

a. Sembol: Hasta odalarının kapısını yapıştırılan semboller hastanın profili ile ilgili sağlık çalışanlarına bilgiler vermektedir. Söz konusu semboller ve bu sembollerin anlamları şunlardır:

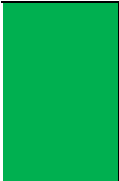
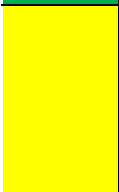
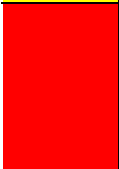
Tablo 54

Hastanın Sağlık Durumunu Gösteren Semboller ve Anlamları

Sembol	Anlam
	Dört Yapraklı Yonca Düşme Riski Olan Hastalar İçin
	Sarı Yaprak Solunum İzolasyonundaki Hastalar İçin
	Kırmızı Yıldız Mavi Çiçek Temas İzolasyonundaki Hastalar İçin
	Mavi Çiçek Damlacık İzolasyonundaki Hastalar İçin

(Sağlık Bakanlığı, 2020g)

b. Renk: Mekânlarda yer alan renklerle ilgili mekânın kimlere ve hangi hasta gruplarına hizmet verdiği ile ilgili bilgi vermektedir. Örneğin, hastanelerin acil servise ait mekânlarda kullanılan renkler ve bu renklerin anlamları şu şekildedir:

Renk	Anlam
	Yeşil Alan Kategori 1: Ayaktan başvuran, genel durumu itibarıyla stabil olan, akut semptomları sebebiyle 1 saatten fazla beklemesi hayati tehdit, morbidite veya komplikasyon oluşturabilecek basit sağlık sorunları bulunan hastalar. Kategori 2: Ayaktan başvuran, genel durumu itibarıyla stabil olan ve ayaktan tedavisi sağlanabilecek 1-4 saat arası beklemekle morbidite veya hayati tehdit oluşturmayan basit sağlık sorunları bulunan hastalar.
	Sarı Alan Kategori 1: Hayati tehdit etme olasılığı, uzuv kaybı riski ve önemli morbidite oranı olan durumlar. Kategori 2: Orta ve uzamış dönem belirtileri olan ve ciddiyet potansiyeli taşıyan durumlar. (Solunum sayısı, nabız, kan basıncı, oksijen saturasyonu, vücut sıcaklığı anormal olan hastalar ile medikal tedavi ihtiyacı olan hastalar ve subjektif ağrı skoru maksimum skorun %80'i olan hastalardır)
	Kırmızı Alan Kategori 1: Hayati tehdit eden ve hızlı agresif yaklaşım ve acil olarak eş zamanlı değerlendirme ve tedavi gerektiren durumlar. Bu durumlarda hasta hiç bekletilmeden kırmızı alana alınır. Kategori 2: Hayati tehdit etme olasılığı yüksek olan ve 10 dakika içerisinde değerlendirilip tedavi edilmesi gerekli durumlar.

Şekil 37. Acil servis renk kodları ve anlamları (Resmî Gazete, 2009)

4.1.4.1.3. Tıbbi Dokümanlarda Kullanılan/Karşılaşılan Dil Dışı Göstergeler

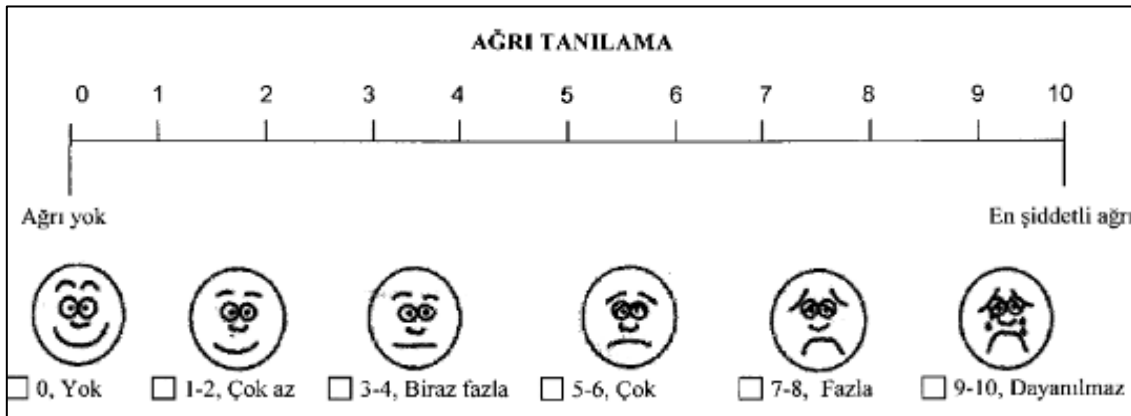
Tıbbi dokümanlarda kullanılan/karşılaşılan dil dışı göstergeler şunlardır:

a. Sembol: Sağlık kurumları kurum içi tıbbi kayıtlarda yazım standardını sağlamak için kendilerine özgü kısaltmalar ve semboller rehberleri yayınlamaktadırlar. Söz konusu rehberlerde yer alan semboller şu şekildedir:

SEMBOLLER	
Ø	Yoktur
-	Negatif
N	Normal
≠	Eşit değil
♂	Erkek
♀	Kadın
↑	Artma
@	Azalma
~	Mail adresinde kullanılan işaret
+	Yaklaşık
<	Pozitif
=	Küçüktür
>	Eşittir
@	Büyüktür

Şekil 38. Tıbbi dokümanlarda kullanılan/karşılaşılan dil dışı gösterge örnekleri (Yakındoğu Üniversitesi, 2021)

b. İkon: İkon, tıbbi dokümanlarda kullanılan/karşılaşılan bir diğer dil dışı göstergedir. İkonlar hastanın iyilik durumunu ifade etmede kullanıldığı görülmektedir. Örneğin, Hemşirelik Süreci Hasta Tanılama Formu yer alan ikonlar ve bu ikonların anlamları şu şekildedir:



Şekil 39. Tıbbi dokümanlarda kullanılan ikon örneği (Resmî Gazete, 2010)

4.1.4.2. Fiziksel Bağlama Ait Dil Dışı Göstergeler

Fiziksel bağlama ait tespit edilen dil dışı göstergeler, kendi içerisinde “mekânlara ait dil dışı göstergeler” “yasaklayıcı-yönlendirici dil dışı göstergeler” “kişilere ait dil dışı göstergeler” ve “eşyalara ait dil dışı göstergeler” olmak üzere dört başlığa ayrılmaktadır.

4.1.4.2.1. Mekânlara Ait Dil Dışı Göstergeler

Hastanedeki mekânlara ait dil dışı göstergeleri düzenleyen iki temel kaynak tespit edilmiştir: Hablamos Juntos/SEGD kuruluşu tarafından hazırlanan Evrensel Sağlık Bakımı Sembolleri metni ve Türk Standartları Enstitüsü tarafından geliştirilen TS 4802 ISO 7001 numaralı Halka Bilgi Verici İşaretler metnidir.

Evrensel Sağlık Bakımı Sembolleri (Hablamos Juntos/SEGD, 2010) metninde, hastane mekânları için düzenlenen dil dışı göstergeler üç başlığa ayrılmaktadır: klinik servisler, görüntüleme, tesisler ve idari hizmetler.

Klinik servisler: Metinde klinik servisleri temsil etme için hazırlanmış ait 32 adet sembol bulunmaktadır. Söz konusu semboller şu şekildedir:

Tablo 55

Klinik Servislere Ait Semboller ve Anlamları

Sembol	Anlamı	Sembol	Anlamı	Sembol	Anlamı	Sembol	Anlamı
	Sağlık Hizmetleri		Laboratuvar		Patoloji		Onkoloji
	Bakım Personeli Alanı		Göz Hekimliği		Akıl Sağlığı		Nöroloji
	Yoğun Bakım		Dermatoloji		Kulak-Burun-Boğaz		Solunum
	Yatan Hasta		Dâhiliye		Böbrek		Kardiyoloji
	Ayakta Tedavi		Kadın Sağlığı		Kadın Doğum		Aşılama
	Eczane		Pediatri		Genetik		Bulaşıcı Hastalıklar
	Diyabet (Eğitim)		Diş		Anestezi		Ameliyat
	Aile Hekimliği		Fizik Tedavi		Beslenme		Alternatif Tedavi

Görüntüleme birimleri: Metinde görüntüleme birimlerini temsil etme için hazırlanmış 10 adet sembol bulunmaktadır. Söz konusu semboller şu şekildedir:

Tablo 56

Görüntüleme Birimlerine Ait Semboller ve Anlamları

Sembol	Anlamı	Sembol	Anlamı	Sembol	Anlamı	Sembol	Anlamı
	Radyoloji		Mamografi		Kateterizasyon laboratuvarı		MRI
	Ultrason		Görüntüleme (Kök Kategorisi)		Görüntüleme (Alternatif)		Görüntüleme (Alternatif)
	Görüntüleme (Alternatif)		Görüntüleme (Alternatif)				

Tesisler ve idari hizmetler: Metinde tesisler ve idari hizmetler temsil etme için hazırlanmış 12 adet sembol bulunmaktadır. Söz konusu semboller şu şekildedir:

Tablo 57

Tesisler ve İdari Hizmetlere Ait Semboller ve Anlamları

Sembol	Anlamı	Sembol	Anlamı	Sembol	Anlamı	Sembol	Anlamı
	Acil Durum		Ambulans		Kayıt		Bekleme Alanı
	İdare		Tıbbi Arşiv		Vezne		Tıbbi Kütüphane
	Sağlık Eğitimi		Tercüman Hizmetleri		Sosyal Hizmetler		Klise

Hastanelerde kullanılan dil dışı göstergelerin düzenlendiği bir diğer önemli kaynak Türk Standartları Enstitüsü tarafından geliştirilen TS 4802 ISO 7001 numaralı Halka Bilgi Verici İşaretler metnidir. Metin kamusal alanlarda kullanılacak bilgi verici işaretleri belirlemiştir. Hastaneler birer kamusal alan olduğu için bu metinde yer alan bazı işaretler hastanelerde de kullanılmaktadır. Söz konusu işaretlerden bazıları şu şekildedir:

Tablo 58

Hastane İçerisindeki Kamusal Alanlara Ait Semboller ve Anlamları

Sembol	Anlamı	Sembol	Anlamı	Sembol	Anlamı	Sembol	Anlamı
	Bekleme Alanı		Telefon		Asansör		Merdiven
	Rampa		Bebek Bakım Alanı		Çöp Kutusu		Erkek Tuvaleti
	Kadın Tuvaleti		Engelli Tuvaleti		Park		Kafetarya

4.1.4.2.2. Yasaklayıcı ve Bilgilendirici Dil Dışı Göstergeler

Yasaklayıcı ve bilgilendirici dil dışı göstergeler, Sağlık ve Güvenlik İşaretleri Yönetmeliği'nde ortaya konulmuştur. Yönetmelikte belirlenen dil dışı göstergelerin kullanımı diğer kurum ve kuruluşlar için olduğu gibi hastaneler için de zorunludur. Yönetmelikte yer alan dil dışı göstergeler beş gruba ayrılmaktadır: yasaklayıcı işaretler,

uyarıcı işaretler, emredici işaretler, acil çıkış ve ilkyardım işaretleri, yangınla mücadele işaretleri.

a. Yasaklayıcı işaretler: Yönetmelikte sekiz farklı yasaklayıcı işaret düzenlenmiş olup söz konusu işaretler şunlardır:

Tablo 59

Yasaklayıcı İşaretler ve Anlamları

İşaret	Anlam	İşaret	Anlam	İşaret	Anlam	İşaret	Anlam
	Sigara İçilmez		Sigara içmek ve açık alev kullanmak yasaktır		Yaya giremez		Suyla söndürmek yasaktır
	İçilmez		Yetkisiz kimse giremez		Dokunma		İş makinası giremez

b. Uyarı işaretleri: Yönetmelikte on iki farklı uyarı işareti düzenlenmiş olup söz konusu işaretler şunlardır

Tablo 60

Uyarı İşaretleri ve Anlamları

İşaret	Anlam	İşaret	Anlam	İşaret	Anlam	İşaret	Anlam
	Parlayıcı madde veya yüksek ısı		Patlayıcı madde		Toksik (Zehirli) madde		Aşındırıcı madde
	Radyoaktif madde		Asılı yük		İş makinası		Elektrik tehlikesi
	İyonlaştırıcı olmayan radyasyon		Lazer ışını		Oksitleyici madde		Tehlike
	Kuvvetli manyetik alan		Engel		Düşme tehlikesi		Biyolojik risk
	Zararlı veya tahriş edici madde		Düşük sıcaklık				

c. Emredici işaretler: Yönetmelikte on bir farklı emredici işaret düzenlenmiş olup söz konusu işaretler şunlardır:

Tablo 61

Emredici İşaretler ve Anlamları

İşaret	Anlam	İşaret	Anlam	İşaret	Anlam	İşaret	Anlam
	Gözlük kullan		Baret tak		Eldiven giy		Yaya yolunu kullan
	Maske kullan		İş ayakkabısı giy		Koruyucu elbise giy		Yüz siperi kullan
	Emniyet kemeri kullan		Kulak koruyucu tak		Genel emredici işaret		

ç. Acil çıkış ve ilkyardım işaretleri: Yönetmelikte on üç farklı acil çıkış ve ilkyardım işareti düzenlenmiş olup söz konusu işaretler şunlardır:

Tablo 62

Acil Çıkış ve İlkyardım İşaretleri ve Anlamları

İşaret	Anlam	İşaret	Anlam	İşaret	Anlam	İşaret	Anlam
	Acil çıkış ve kaçış yolu		Acil çıkış ve kaçış yolu		Acil çıkış ve kaçış yolu		Acil çıkış ve kaçış yolu
	Yönler		Yönler		Yönler		Yönler
	İlk Yardım		Sedye		Güvenlik duşu		Göz duşu
	Acil yardım ve ilk yardım telefonu						

d. Yangınla mücadele işaretleri: Yönetmelikte sekiz farklı yangınla mücadele işareti düzenlenmiş olup söz konusu işaretler şunlardır:

Tablo 63

Yangınla Mücadele İşaretleri ve Anlamları

İşaret	Anlam	İşaret	Anlam	İşaret	Anlam	İşaret	Anlam
	Yangın Hortumu		Yangın Merdiveni		Yangın Söndürme Cihazı		Acil Yangın Telefonu
	Yönler		Yönler		Yönler		Yönler

4.1.4.2.3. Kişilere Ait Dil Dışı Göstergeler

Kişilere ait dil dışı göstergeler sağlık personelinin görev, unvan ve statülerini işaret etmektedir. Sağlık personelinin görev, unvan ve statülerini işaret eden göstergelerin başında kılık-kıyafet kuralları gelmektedir. Özel Hastaneler Yönetmeliği'nin 59. maddesine göre “özel hastanede çalışan bütün personelin, hizmetin gereklerine uygun olarak önlük veya üniforma giymesi zorunludur” (Resmî Gazete, 2002). Yine Sağlık Bakanlığının 2010 tarihli kıyafet konulu genelgesinde,

Gelişi güzel kıyafetler giyilmesi neticesinde meslek mensuplarının bir birinden ayırt edilemediğinden hasta, hasta yakını ile hastane personeli arasında sorunlar yaşandığı ve bu durumun zaman zaman bazı olumsuzluklara sebebiyet verdiği bu yüzden de hastane çalışanlarının mensubu oldukları meslek grubu için belirlenmiş ve tarif edilmiş kıyafeti giymekle yükümlü oldukları” ifade edilmektedir (Sağlık Bakanlığı, 2020).

Söz konusu hukuki zorunluluklar sebebiyle hastane çalışanlarının giymiş oldukları kıyafetler onların görev, unvan ve statülerini işaret eden bir dil dışı gösterge niteliği taşımaktadır. Aşağıda yer alan özel bir hastaneye ait kılık-kıyafet yönergesinde bu durum net bir şekilde görülebilmektedir:

- Doktor, Diyetisyen, Odyolog, Psikolog, Fizyoterapist, Laboratuvar Personeli: Beyaz doktor önlüğü.
- Poliklinik Hemşiresi: Beyaz üst tişört/önlük, yeşil pantolon.
- Acil Servis Hemşiresi: Beyaz üst tişört/önlük, mavi/lacivert pantolon.

- ç) Servis Hemşiresi: Beyaz üst tişört/önlük, yeşil pantolon.
- d) Enfeksiyon Kontrol Hemşiresi, Diyabet Eğitim Hemşiresi, Supervisor (Vardiya
- e) Sorumlusu Hemşiresi) Hemşire, Eğitim Hemşiresi: Pembe renkli üst tişört/önlük ve pantolon.
- f) Sağlık Teknisyenleri: Beyaz gömlek, lacivert pantolon, siyah çorap, ayakkabı veya sabo terlik giyerler.
- g) Doktor Dâhil Kritik Bölgelerde Görevli Tüm Personel: Kritik bölgelerde görevli tüm personel, hastane tarafından temin edilmiş kıyafetleri giyerler. Zorunlu hâllerde üzerlerine beyaz gömlek giyerek ameliyathane dışına çıkabilirler.
- ğ) Eczacı: Beyaz doktor önlüğü.
- h) Hasta Danışmanı: Koyu renkli (lacivert, siyah vb.) pantolon/etek, ceket ve açık renkli gömlek üzerine fular.
- i) Güvenlik Personeli: Mavi gömlek, lacivert renkte pantolon, kazak, mont ve kravat.
- ı) Mayıs ayının ikinci haftası ile Ekim ayının ilk is günü arasında; kısa kollu mavi gömlek, lacivert pantolon giyilir.)
- j) Temizlik Personeli: Lacivert renkli önlük, beyaz tişört ve mavi renkli pantolon.
- k) Hasta Bakıcı: Üst ve alt kıyafetleri camgöbeği rengindedir.
- l) Porter: Mavi renkli önlük ve pantolon.
- m) Mutfak ve Kafeterya Personeli: Koyu renkli pantolon üzerine, beyaz gömlek ve açık renkli (bej) yelek.
- n) Tıbbi Atık Personeli: Enfeksiyon Kontrol Kurulu'nun uygun gördüğü şekilde, turuncu renkli ve üzerinde uluslararası biyolojik tehlike amblemi bulunan tulum (Yakın Doğu Üniversitesi, 2012).

Görüldüğü üzere personelin giydiği kılık-kıyafet onların unvanlarını, statülerini ve görev alanlarını doğrudan işaret etmektedir. Ancak, hastane personelinin giydiği kılık kıyafetlerin rengini ve biçimini belirleme yetkisi hastane yönetimine ait olduğu için hastaneler arasında farklı kılık kıyafet uygulamaları görülebilmektedir.

4.1.4.2.4. Eşyalara Ait Dil Dışı Göstergeler

Hastanelerde kullanılan atık kutularının renkleri ve üzerindeki işaretler, ilgili kutuya hangi tür atık atılması ve atılmaması gerektiği ile ilgili bilgi vermektedir.

Tablo 64

Atık Kutuları ve Anlamları

Atık Kutusu	Atılacak Atıklar	Atılmayacak Atık	Atık Kutusu	Atılacak Atıklar	Atılmayacak Atık
	• Cam gıda kapları • Meyve suyu şişeleri • Konserve kavanozu • Bardak	• Boş ilaç şişesi • Seramik • Porselen		• Her türlü ekmek artığı	• Ekmek ambalajı
	• İçecek kutuları • Konserve kutuları	• Sprey kutuları • Basınçlı kutular		• Atık pil bidonu	-
	• Muz kabuğu • Elma kabuğu • Sebze • Yaprak	• Ambalaj • Pil		• Tıbbi atık	-
	• Islak mendil • İzmarit • Çiklet • Porselek tabak • Süprüntü	• Kâğıt • Plastik kutular • Metal kutular		• Kesici-delici atık	-
	• Her türlü yemek artığı	• Tatlı • Kürdan • Peçete		• Tıbbi atık taşıma aracı	-

(Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, 2018)

Bu bölümde hemşirelik mesleğinde kullanılan/karşılaşılan dil dışı göstergeler ortaya konulmuştur. Buna göre dil dışı göstergeler hemşirelik mesleğinin her aşamasında ve her sürecinde yoğun olarak yer almaktadır.

4.1.5. Yazım Kuralları

Bu bölümde hemşirelik ve sağlık alanına ait tespit edilen mesleki yazım kuralları bulguları ortaya konulmuştur. Hemşirelik ve sağlık alanına ait tespit edilen yazım kuralları bulguları “sağlık hizmetlerine ait yazım kuralları” ve “fiziki bağlama ait yazım kuralları” olmak üzere iki alt başlığa ayrılmaktadır.

4.1.5.1. Sağlık Hizmetlerine Ait Yazım Kuralları

Gözlemleri, bulguları ve gerçekleştirilen işlemleri kaydetme hemşirelik girişimlerinin önemli bir parçasıdır. Kayıt, hemşirenin hasta/sağlıklı bireye, kuruma, mesleğine ve topluma karşı yerine getirdiği sorumluluğunun yazılı kanıtı olduğu gibi aynı zamanda yasal bir zorunluluktur (Birol, 2011). 3359 sayılı Sağlık Hizmetleri Temel Kanunu’nun 3/f maddesindeki; “*Herkesin sağlık durumunun takip edilebilmesi ve sağlık hizmetlerinin daha etkin ve hızlı şekilde yürütülmesi maksadıyla, Sağlık Bakanlığı ve bağlı kuruluşlarınca gerekli kayıt ve bildirim sistemi kurulur...*” hükmü bu zorunluluğun dayanak noktasıdır (Resmî Gazete, 1987).

Yasal bir zorunluluk olmanın yanı sıra kayıt tutma şu işlevleri yerine getirir:

- a) *İletişim: Kayıtlar sağlık ekibi üyelerinin bakım, tedavi, hasta eğitimi, taburculuk planlaması gibi aktivitelerde bireyin bakımına katkıda bulunmasını sağlayan iletişim araçlarıdır.*
- b) *Veri toplama: kayıtlar hemşireye, tanılamada ve girişimlerin planlanmasında kullanacağı verileri sağlar.*
- c) *Araştırma: Hastalıkların görülme sıklığı, hastayı iyileştirmeye yönelik uygulanan hemşirelik bakımları, komplikasyonların sıklığı, hastalıktan iyileşme oranları ve ölümler kayıtlardan öğretilir.*
- ç) *Eğitim: Kayıtlar tıbbi ve hemşirelik tanılarını, hastalığın belirti ve bulgularını, sorunların çözümünde uygulanan bakım ve tedavi girişimlerini ve bireyin yanıtlarını içerir.*
- d) *Denetleme ve Kontrol: Sağlıklı/hasta birey ile ilişkili kayıtların belirli aralıklarla kontrolleri, bakımın kalitesinin değerlendirilmesi ve kurumda çalışanların başarısı hakkında bilgi sağlar.*
- e) *Maliyet Hesaplama: Birey ile ilişkili kayıtlar bakım için harcanan sağlık bakım giderlerini gösteren kayıtlardır. Hemşirelik kayıtları, kullanılan sağlık bakım giderlerini sınıflandırılarak en etkin en ekonomik miktarda harcanmasını ve kaliteli bakımın sürdürülmesini sağlar.*
- f) *Yasal Belge: Doğru kayıtlar, hemşirelik bakımı ile ilişkili etik ve adli davalarda en önemli yasal belgelerdir. Bu nedenle hemşirelik bakımı uygulandıktan sonra hemen kayıt edilmelidir. Bakım ne kadar mükemmel olursa olsun kayıt edilmediği sürece uygulanmamış anlamına gelecektir (Kaya & Özdemir Aydın, 2021, s. 170).*

Hemşirelik kayıtlarının yukarıdaki işlevleri sağlayabilmesi için gerekli olan unsurlardan biri, yazım kurallarına uygunluktur. Çünkü kayıtlarda doğabilecek karışıklıkların önüne geçmek, yanlış okumayı önlemek, okumayı ve anlamayı kolaylaştırmak, herkesin aynı şekilde yazıp okumasını sağlamak yazım kurallarına uygunlukla mümkündür. Yazım kurallarına uygunluk aynı zamanda olası ilaç uygulama ve tıbbi bakım hatalarının da önüne geçer (Sağlık Bakanlığı, 2012; Türk Tabipleri Birliği, 2010; Aştı & Acaroğlu, 2000; Caymaz, 2015; Işık, Akbolat, Çetin & Çimen; 2012).

Tıbbi kayıtların işlevselliğinin sağlanması ve olası tıbbi hataların önüne geçebilmek için hemşirelik ve sağlık alanında birtakım yazım kurallarının geliştirildiği/benimsendiği görülmektedir. Söz konusu bu kurallar “yabancı kökenli terimlerin yazılış kuralı” “kısaltmaların yazılış kuralı” “diğer unsurlara ait yazım kuralları” olmak üzere üç alt başlığa ayrılabilir.

4.1.5.1.1. Yabancı Kökenli Terimlerin Yazılışı

Hemşirelik ve diğer sağlık disiplinleri yüksek sayıda yabancı kökenli terime sahiptir. Söz konusu yabancı kökenli terimlerin nasıl yazılacağı ile ilgili Türkiye’de resmî ve hukuki bir standart olmadığı için araştırmacılar arasında iki farklı eğilim ortaya çıkmıştır. Yabancı kökenli terimleri yazarken bazı araştırmacılar terimlerin Türkçe telaffuz biçimlerini kullanırken bazı araştırmacılar da Latince, Grekçe ve İngilizce orijinal yazılış şekillerini benimsemektedir (Erten, 2021, s. 56). Terimlerin Latince, Grekçe ve İngilizce orijinal yazılış şekillerini benimseyen araştırmacılar, doğal olarak, yabancı dillere ait tıbbi yazım kurallarını esas almaktadır. Terimlerin yazılışında Türkçe telaffuz biçimlerini esas alan araştırmacılar için ise alan uzmanları tarafından “sağlık terimleri telaffuz kuralları” geliştirildiği görülmektedir. Böylelikle terimlerin yazılışında ve okunuşunda olası farklılıkların önüne geçilmesi amaçlanmıştır. Alan uzmanları tarafından sağlık terimlerinin telaffuzuna yönelik geliştirilen bazı kurallar şöyledir:

- “c” harfi a, o,u’dan önce yazılırsa “k” okunur: *cavity-kavite, colon-kolon*
- “c” harfi ae, oe’dan önce yazılırsa “s” okunur: *caecum-sekum, cyclus-siklus*
- “ch” harfi “k” okunur: *cholesterol-kolesterol*
- “g” harfi a, o, u’dan önce yazılırsa “g” okunur: *gonad-gonad*
- “g” harfi e,i’den önce yazılırsa “j” okunur: *generic-jenerik*
- “ph” harfi “f” okunur: *phase-faz*
- “pn” harfi “n” okunur: *pneumonia-nömoniya*
- “ps” “s” okunur: *psychology-saykoloji*
- “pt” “t” okunur: *nephroptosis-farmasi*

- “rh” “r” okunur: *rhythm-ritim*
- “rrh” “r” okunur: *hemorrhoid-homoroid*
- ”sch” “ş” okunur: *ishhium-işkiyum*
- x” sözcüğün ilk harfi okursa “z” okunur: *xerosis-zerozis*. Eğer sözcüğün ortasına yer alırsa “ks” okunur: *dextraa-dekstra*
- “y” iki sessiz harf,n ortasında “i” okunur: *synapse-sinaps*
- “j” harfi bir sesli harfin önüne gelirse “y” okunur: *jejunum-yeyunum*
- “q” harfi “ku” okunur: *quadriceps-kuadriseps*
- “i” harfi genelde “i” okunur. Ancak a, e, o gibi sesli harflerden önce gelirse sırasıyla sırasıyla “ya, ye, yo” şeklinde okunur: *portio-porsiyo*
- “x” harfi “ks” olarak okunur: *farenx-farenks*
- “th” harfleri “t” şeklinde okunur: *hipothalamus-hipotalamus*
- “ae” harfleri “e” olarak okunur: *caecum-secum*
- “au” harfleri “av” ya da “o” olarak okunur: *auto-oto, auricula-avrikula*
- “eu” harfleri “ö” olarak okunur: *neuron-nöron* gibi.
- “oe” harfleri “ö” olarak okunur: *coeliacus-söliyakus*
- “a, e, o, u” sesli harfleri Türkçede olduğu gibi okunur.
- “b, d, f, g, h, l, m, n, p, r, s, v, z” sessizleri Türkçedeki gibi okunur (Bikem Süzen, 2011; Arslantaş, 2012; Ankara Üniversitesi, 2022)

Yukarıdaki kurallar, yabancı terimlerin yazılışında ve okunuşunda olası farklılıkları önlemeyi amaçlasa da bunda yeterince başarılı olduğu söylenemez. Çünkü belirlenen bu kurallara rağmen kaynaklar arasında farklılıklar görülmektedir. Hatta yabancı kökenli terimlerin Türkçe telaffuz biçimlerini öğretmeyi amaçlayan sözlük ve rehberler arasında dâhil tam bir uzlaşısı söz konusu değildir:

Tablo 65

Yabancı Kökenli Terimlerin Telaffuz Biçimleri Konusunda Sözlük ve Rehberler Arasında Görülen Farklılıklar

Terimin Özgün Hâli	Günal (2020)	Bikem Süzen (2011)	TDK (2015)
Abduction	Abdüksiyon	Abduksiyon	Abdüksiyon
Anovulation	Anovülasyon	Anovulasyon	Anovulasyon
Anterior	Anteriyor	Anterior	Anteriyor
Atrium	Atrium	Atriyum	Atrium
Bronchoscopy	Bronkoskopi	Bronskoskopi	Bronkoskopi
Diarrhea	Diyare	Diare	Diyare
Follicle	Follikül	Folükül	Folikül
Habitual	Habutüel	Habıtuel	Habitüel
Hematochezia	Hematokezya	Hematokezi	Hematokezya
Vasodilator	Vazadilatör	Vazodilatör	Vazodilatör

Yabancı kökenli terimlerin Türkçe telaffuz biçimlerini öğretmeyi amaçlayan üç sözlük ve rehber arasındaki farklılıklar yukarıda görülmektedir.

4.1.5.1.2. Kısaltmaların Yazılışı

Kısaltma; bir kelimenin, terimin veya özel adın, içerdiği harflerden biri veya birkaçı ile daha kısa olarak ifade edilmesi ve simgeleştirilmesidir (Türkçe Sözlük, 2021). Hemşirelik ve diğer sağlık disiplinleri, kısaltmaların yoğun olarak kullanıldığı meslek gruplarıdır. Ancak kullanılan bu kısaltmalara ait kapsayıcı ve bütüncül bir liste, kılavuz, kaynak tespit edilememiştir. Türkiye’de birçok farklı kurum ve araştırmacının sağlık ve hemşirelik alanında kullanılan kısaltmalara ait listeler yayımladığı görülmektedir.

Kısaltmalarla ilgili liste yayımlayan kurumlar bir tanesi Sosyal ve Güvenlik Kurumudur. Sosyal Güvenlik Kurumu Sağlık Uygulama Tebliği’nin EK-4/Ç’de 55 terime ait Teşhis Kısaltmaları Listesi yayımlamıştır. Listede kısaltmalar oluşturulurken bazı terimlerin yabancı dildeki karşılıklarının esas alındığı (*Kanser:Ca, Koroner Arter BypassGraft: CABG, Myokard Enfarktüsü: MI* vd.) bazı terimlerinse Türkçe karşılıklarının esas alındığı görülmektedir (*İskemik Kalp Hastalığı: İKH, Koroner Arter Hastalığı: KAH, Üst Solunum Yolu Enfeksiyonu: ÜSYE, Akut: A.*). Listede bir terimin birden çok kısaltma şekli varsa bunlar da belirtilmiştir (*Üriner Enfeksiyon: Ü.ENF, İYE, Kronik: K. Kr., İnsan İmmün Yetersizlik Virüsü HIV, AIDS, Tüberküloz Tbc, TB* vd.). Tebliğ’in dördüncü bölümünün dördüncü maddesi göre EK-4/Ç’de yer alan kısaltmalar hariç teşhislerde kısaltma yapılmayacağı belirtilmiştir (Resmî Gazete, 2010). Bu hüküm, teşhis kısaltmalarının sayısını ve içeriğini netleştirmektedir.

Kısaltmalarla ilgili liste yayımlanan bir kurum Sağlık Bakanlığıdır. Hasta ve Çalışan Güvenliğinin Sağlanmasına Dair Yönetmelik’in Ek-4’te *İlaç Uygulamalarında Kullanılmaması Gereken Kısaltmalar Listesi* bulunmaktadır. Liste ilaç uygulama sürecinde kullanılacak kısaltmaları değil, hangilerinin kullanılmaması gerektiğini gerekçeleriyle açıklamaktadır:

Tablo 66

İlaç Uygulamalarında Kullanılmaması Gereken Kısaltmalar Listesi

Kullanılmaması Gereken Kısaltmalar	Anlamları	Oluşabilecek Hatalar	Doğru Kullanım
ASA	Asetil salisilik asit	Anestezi değerlendirme testi ile karışabilir	İlacın ismi tam olarak yazılmalıdır
KCL	Potasyum Klorür ampul	HCL ile karışabilir	İlacın ismi tam olarak yazılmalıdır
MS, MSO4	Morfin sülfat	Magnezyum Sülfat ile karıştırılabilir	İlacın ismi tam olarak yazılmalıdır
MgSO4	Magnezyum sülfat	Morfin sülfat ile karıştırılabilir	İlacın ismi tam olarak yazılmalıdır
s.g	Suda glikoz	Konsantrasyon karışıklığına neden olabilir	İlacın ismi tam olarak yazılmalıdır
s.s	Serum Sale	Yüksek risk gurubundaki ilaçtır	İlacın ismi tam olarak yazılmalıdır
IU	Uluslararası ünite	IV (intravenöz) yada '10' ile karıştırılabilir	Uluslararası ünite yazılmalıdır
U	Unite	“0” veya “4” rakamları ile karıştırılabilir	Unite kullanılmalıdır
µg	Mikrogram	mg ile karıştırılabilir	mcg kullanılmalıdır
D5	%5 Dekstroz	Konsantrasyon karışıklığına neden olabilir	İlacın ismi tam olarak yazılmalıdır
1.0 mg	1 mg	10 mg olarak algılanabilir	Doz miktarı tam olarak yazılmalıdır
.5 mg	0.5 mg	Nokta görülmediğinde 5 mg olarak anlaşılabilir	Doz miktarı tam olarak yazılmalıdır
cc	cubic centimeter	Sıfır rakamı ile karışma riski bulunuyor	ml kullanılmalıdır.
SC	Subkütan	Yazım sırasında SL ile karışma riski bulunuyor.	Subkütan ya da cilt altı yazılmalıdır.

(Resmî Gazete, 2011)

Tablo 66’da görüldüğü üzere yönetmelikte 14 farklı kısaltmanın neden kullanılmaması gerektiği ortaya koymaktadır. İlaçlar ve ilaç uygulama sürecine ait diğer terim ve kavramlar için hangi kısaltmaların kullanılması gerektiği yönetmelikte belirtilmemiştir.

Sağlık ile ilgili kısaltmaların yayımlandığı bir diğer resmî çalışma Sağlık Bakanlığı tarafından hazırlanan SKS ışığında Sağlıkta Kalite isimli elektronik kitap çalışmasıdır. Üç ciltten oluşan kitabın birinci cildinde hastane dokümanlarında kullanılacak kısaltmalar yer almaktadır. Buna göre kısaltmalar a. SKS Bölüm Kısaltmaları Tablosu ve b. *Doküman Türleri Kısaltma Tablosu* olmak üzere iki listeden oluşmaktadır ayrılmaktadır. ilk liste olan Bölüm Kısaltmaları Tablosunda hastane içerisindeki 33 farklı bölümün kısaltması yer almaktadır: Yönetim Hizmetleri:YÖN, Hasta Bakım Hizmetleri:HBH, olivlinik Hizmetleri POL, Endoskopi Hizmetleri:END, Klinikler:KLN, Ameliyathane Hizmetleri:AML, Çamaşırhane Hizmetleri:ÇAM, Ağız ve Diş Sağlığı Hizmetleri:ADS, Eczane

Hizmetleri:ECZ vd. bu kısaltmalar, üzerinde yer aldıkları dokümanın hangi bölüme ait olduğunu gösterir. İkinci liste olan *Doküman Türleri Kısaltma tablosunda ise 8 farklı doküman türünün kısaltması yer almaktadır*: Prosedür:PR, Talimat:TL, Form:FR, Plan:PL, Rehber:RH, Liste:LS, Rıza Belgesi:RB, Yardımcı Doküman:YD. Bu kısaltmalar üzerinde yer aldıkları dokümanın türünü gösterirler. Kısaltmalar dokümanlarda yazılırken önce bölüm kısaltması sonra da doküman türü kısaltması yer alır. Örneğin; BİY.RH. : Biyokimya Hizmetlerinde yayımlanan/hazırlanan Rehber, YÖN.PR.:Yönetim hizmetleri tarafından yayımlanan/hazırlanan Prosedür (Sağlık Bakanlığı, 2012b).

Kısaltmalarla ilgili Sağlık Bakanlığı bünyesinde hazırlanan bir diğer liste Laboratuvar Testleri ve Klinik Kullanımı isimli çalışmadır. Erbil (2007) tarafından hazırlanan çalışmada, laboratuvar tahlil sonuçlarında ve tıbbi dokümanlarda kullanılan 305 sembol ve kısaltma ile bunların anlamları yer almaktadır. pCO 2: Parsiyel karbondioksit basıncı, HDL: Yüksek dansiteli lipoprotein, BT: Kanama zamanı, CML: Kronik myelojenez lösemi, RBC: Alyuvar, WBC: Akyuvar, Hb: Hemogloblin, L: litre, mEq/L: miliekivalan/litre, ECG: Elektrokardiyogram, HCV: Hepatit c virüs (Tam liste için bakınız EK 9. Laboratuvar Tahlil Sonuçlarında ve Tıbbi Dokümanlarda Kullanılan Kısaltmalar)

Sağlık ve hemşirelik alanında kullanılan kısaltmaları aktaran bir diğer çalışma Türk Dil Kurumuna aittir. Türk Dil Kurumu bünyesindeki kurulan Hemşirelik Çalışma Gurubu tarafından hazırlanan Hemşirelik Terimleri Sözlüğü (2015) terimlerin anlamlarını ve İngilizce karşılıklarını vermektedir. Sözlük ayrıca birçok terimin kısaltmasına da yer vermektedir. Sözlükte kısaltmalar verilirken bazı terimlerin yabancı dildeki karşılıklarının esas alındığı TPN: Total parenteral nutrition (Total parenteral beslenme), BCG: Bacille calmette guerin, Cc:cubic centimeter (santimetre küp), ET: Expiratory time (Ekspiryum zamanı), bazı terimlerin ise Türkçe karşılıklarının esas alındığı (DKÇ: Doğuştan Kalça Çıkığı, UZEM: ulusal zehir danışma merkezi, GSS: genel sağlık sigortası, ABY:Akut Böbrek Yetmezliği) görülmektedir. Sözlükte, aynı anlama gelen Türkçe ve yabancı terimlerin kısaltmaları da ayrı ayrı yer almaktadır (ADL: Activity of daily living – GYA: Günlük yaşam aktiviteleri). Ayrıca bir terimin birden fazla kısaltma biçimi varsa sözlükte bu kısaltmalara da yer verilmiştir (Tüberküloz:TB-Tbc, Standart Deviation:SD-Sd,).

Türk Dil Kurumu tarafından hazırlanan Yazım Kılavuzu (2021) sağlıkla ilgili kısaltmalara yer veren bir diğer çalışmadır. Yazım kılavuzundaki Kısaltmalar Dizini bölümü Türkçede yaygın ve sık kullanılan kısaltmaları listelemektedir. Bu liste incelediğinde

sağlıkla ilgili bazı terim ve kavramlara ait kısaltmalarda yer almaktadır: anat. (Anatomi) Böl. (Bölüm) Dr. (doktor) E (Eczane) Ecz. (Eczacı) ped. (Pedagoji), kal (Kalori), hek. (Hekimlik, hekim, hekimi) EMG (Kas akım grafiği) EKG (Kalp akım grafiği) hek. EEG(Beyin akım grafiği) (Hekimlik, hekim, hekimi) H (Hastane, hastanesi) Vet. (Veteriner) vd.

Türkiye Eczacılar Birliğine bağlı Eczane Odaları sağlıkla ilgili kısaltmaları yayımlayan bir diğer kurumdur. Eczane Odalarının resmî internet sitelerinde Reçetelerde Kullanılan Kısaltmalar listesi yayımlamaktadır. Listede 132 terim ve kavrama ait kısaltma yer almaktadır. Liste özgün bir yayın olmayıp uluslararası bir listenin çevirisidir. Bu yüzden listedeki kısaltmaların tamamının yabancı dildeki karşılıkları esas alınmıştır: add. (ilave ediniz) dil. (sulandır, seyrelt) syr. (şurup) omn. hor. (her saat) agit. (sallayınız, çalkalayınız) vd (Isparta Eczacı Odası, 2022).

Yukarıda sağlık ve hemşirelikle ilgili kısaltmalar yayımlayan başlıca resmî ve hukuki çalışmalar listelendi. Bu çalışmaların yanı sıra dernekler, araştırmacılar ve çeşitli kurumlar tarafından da yayımlanan kısaltmalar listesi bulunmaktadır. Örneğin; Türkiye Hematoloji Derneği Ulusal Sağlık Kılavuzu, Oxford Hemşirelik Sözlüğü Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Sağlık ve Rehberlik Merkezi Tıp Terimleri Sözlüğü, özel hastanelerin hazırladıkları kısaltma ve semboller listesi/rehberi vd. Bu kaynaklar arasında en kapsamlı ve hemşirelerin doğrudan muhatap olacağı özel hastanelerin kendi hazırladıkları Kısaltma ve Semboller Listesi/Rehberleridir. Türkiye’de hastaneler belirli standartlara sahip olmak koşuluyla bünyelerinde kullanılacak dokümanları kendileri hazırlamaktadırlar (Sağlık Bakanlığı, 2020a). Örneğin; Yakın Doğu hastanesi kısaltma ve semboller listesi, Namık Kemal Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Kısaltma ve Semboller Rehberi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Acilde Kullanılan Kısaltmalar Listesi vd. Hastanelerin kalite yönetim birimleri tarafından hazırlanan bu listelerde yer alan kısaltmalar, ağırlıklı olarak, hukuki ve resmî metinlerde olarak ortaya konulmamış kısaltmaları kapsamaktadır.

Yukarıda kısaltmaların yazılış biçimlerini ortaya koyan çalışmalara ve bu çalışmaların içeriğine değinilmiştir. Buna göre Türkiye’de hukuki metinler, resmî kurumlar, özel kurumlar, dernekler, bireysel araştırmacılar tarafından farklı kısaltma listeleri yayımlandığı görülmektedir. Ancak, bu çalışmalara rağmen kısaltmaların yazılış konusunda farklılıklar bulunmaktadır. Literatürde aynı terim için farklı kısaltmaların kullanıldığı görülmektedir.

Tablo 67

Kısaltma Biçimleri İle İlgili Kaynaklar Arasında Görülen Farklılıklar

Kelimenin özgün şekli	Kısaltma (örnek 1)	Kısaltma (örnek 2)
Tüberküloz	TB	Tbc
Yardımcı doçent	Yrd. Doç.	Yard. Doç.
Gram	Gr.	G
Kan basıncı	KB	TA
Manyetik rezonans görüntüleme	MRG	MRI
İnstiline bağımlı diabetes mellitus	IBDM	IDDM
Glomerüler filtrasyon hızı	GFR	GFH
Akut romatizmal ateş	ARA	AER
Bilgisayarlı tomografi	BT	CT
Ultrasonografi	USG	US
Gastroözofageal reflü	GÖR	GER
Dissemine intravasküler koagülasyon	DİK	DİC
Nekrotizan enterokolit	NEK	NEC
Ekokardiyografi	EKO	ECHO
Büyütme hormonu	BH	GH
Serbest yağ asidi	SYA	FFA
Litre	Lt	L

(Aslan, Bıçak, Üzüm & Yakıncı, 2004, s. 1)

Tabloda aynı terim/kavram için farklı kısaltmalar kullanıldığı görülmektedir. Bunun yanı sıra literatürde aynı kısaltmanın farklı terim ve kavramlar için kullanıldığı örnekler de mevcuttur. Örneğin,

CT	Cellular therapy	(Hücre tedavisi)
CT	Cerebral tumor	(Beyin tümörü)
CT	Clotting time	(Pıhtılaşma zamanı)
CT	Connective tissue	(Bağ doku)
CT	Corneal transplant	(Korneal nakli)
CT	Coronary thrombosis	(Kalp damarlarının tıkanması)
CT	Cerebral thrombosis	(Beyin toplardamarlarının tıkanması)

(Erten, 2021).

4.1.5.1.3. Diğer Yazım Kuralları

Hemşirelik kayıtlarında doğabilecek yanlış anlaşılmalara ve olası ilaç hatalarını önlemek ve bu kayıtların geçerliliğini sağlamak için alan uzmanları tarafından bazı yazım kuralları önerilmektedir. Önerilen bu kurallar şu şekilde sıralanabilir:

- Sadece tek renk silinmeyen kalem kullanılmalıdır.

- b) Hatalı kayıt yapıldığına silinmemeli üzeri çizilerek yanına imza atılmalı ve yanına doğru bilgi yazılmalıdır.
- c) Kayıt yaparken hiçbir zaman boş alan ya da boş satır bırakılmamalıdır. Böylece başka birinin yanlış ya da tutarsız bilgiler eklemesi engellenir.
- ç) Durumun tanımlanması satırın ortasında bittiyse satır sonuna kadar çizgi çekilmeli, isim yazılıp imza atılmalıdır.
- d) Bütün sayfanın tekrar yazılması gerekiyorsa üzerine (bir köşeden diğer köşeye kadar) X işareti çizilmelidir. Hemşire adını yazım imzasını atmalı, üzerine “tekrar yazıldı” diye yazılmalıdır. Orijinal sayfa yok edilmemeli ya da gizlenmemeli kayıtların içinde tutulmalıdır.
- e) İlaç isimleri için kısaltma kullanılmamalı. Çünkü yazımı benzer ilaçlarla karıştırılabilir. Bu yüzden ilacın tam adı kullanılmalıdır.
- f) Düzeltme için tipek ya da benzer kapatıcılar kullanılmaz; değiştirilen bilgi okunmayacak şekilde karalanmaz.
- g) Kayıtlara eski ya da ileri tarih atılmamalıdır. Gecikmeli tutulan kayıtlarda, geç kayıt tutulma nedeni not edilerek imzalanmalıdır.
- ğ) Herhangi bir form doldurulurken hiçbir alan boş bırakılmaz. Belge üzerinde doldurulması uygun olmayan yerlere “Geçersiz” yazılır.
- h) Tüm tıbbi kayıt girdilerinde tarih bulunmalıdır.
- ı) Kayıtlarda “>” (daha büyük) “<” (daha küçük) sembolleri kullanılmamalı. Çünkü elle yazıldığında 7 veya L harfi ile karıştırılabilir. Bunun için sembol yerine “daha büyük” “daha küçük” ifadeleri kullanılmalı. (Sağlık Bakanlığı, 2012; Ezel Esatoğlu & Köksal, 2010; Yakınoğlu Üniversitesi, 2013; Birol, 2011; Kaya & Aydın, 2021)

4.1.5.2. Fiziki Bağlama Ait Yazım Kuralları

Hastane personelinin kurum içi ve kurumlar arası idari yazışmalarda birçok farklı araç kullanılmaktadır. Fiziki dokümanlar, elektronik bilgi ve yönetim sistemleri, hastane kısa mesaj sistemleri bu araçlardan bazılarıdır (Ataklı & Kaplan, 2016; Sağlık Bakanlığı, 2018). Sağlık Bakanlığının resmî internet sitesindeki elektronik kütüphane ve “www.mevzuatgov.tr” üzerinden yapılan araştırmaya göre sadece sağlık kurumlarının idari yazışma kurallarını düzenleyen müstakil bir yönerge veya kılavuz tespit edilememiştir. Sağlık kurumlarındaki idari yazışmaların dil, üslup, şekil ve içerik özellikleri daha genel ve

yaygın bir metin olan Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik’le düzenlenmektedir²³ (Ataklı & Kaplan, 2016). Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik elektronik ve fiziksel ortamda yapılan yazışmaları kurallarını ortaya koymaktadır. Yönetmelik şu konu başlıklarından oluşmaktadır: 1. Belgenin Özellikleri (Resmî yazışma ortamları, Nüsha sayısı, Yazı tipi ve harf büyüklüğü) 2. Belgenin Bölümleri (Yazı alanı, Kurumsal logo, Başlık, Sayı, Tarih, Konu, Muhatap, İlgî, Metin, İmza, Ek, Dağıtım, Olur, Paraf, Koordinasyon, Belge doğrulama bilgileri, İletişim bilgileri, Gizlilik dereceli belgeler, Süreli ve kişiye özel yazışmalar, Sayfa numarası, Üstveri elemanları) 3. Belgenin Çoğaltılması, Gönderilmesi, Alınması ve İade Edilmesi (Belgenin çoğaltılması, Belgenin elektronik ortamda gönderilmesi ve alınması, Belgenin fiziksel ortamda gönderilmesi ve alınması, Belgenin iade edilmesi) (Resmî Gazete, 2020). Yönetmelik incelendiğinde kişilerin hem kurum içi hem de kurumlara arası yapacakları idari yazışmaların; dil, üslup, şekil ve içerik özelliklerinin nasıl olması gerektiğine ilişkin kurallar ortaya konmuştur. Bu kurallardan bazıları şunlardır:

- a) Metnin son kısmında yer alacak arz veya rica ibaresinden dolayı metnin son ifadesi “Arz ederim.” veya “Rica ederim.” şeklinde olmalıdır. Metinde bu ifade dışında şahsileştirilmiş bir ifadeye yer verilmemelidir.
- b) Hiyerarşi yönünden alt makamlarla yapılan yazışmalar “Rica ederim.”, üst ve aynı düzeydeki makamlarla yapılan yazışmalar “Arz ederim.” ibaresiyle bitirilmelidir. Üst, aynı düzey ve alt makamlara birlikte dağıtımli olarak yapılan yazışmalar “Arz ve rica ederim.” veya “Arz/rica ederim.” ibaresiyle bitirilmelidir
- c) Metin İçerisindeki Yer, Mekân, İdare, Birim, İhale, Proje vb. Adlarının Yazımı
- ç) Metin alanında bir toplantı, yer, mekân, idare, birim, ihale, proje vb. adlarının devamına getirilen kelimeler özel isme dâhil olmaktadır. Söz konusu kelimeler de tıpkı özel ismin diğer kısmı gibi ilk harfi büyük yazılmalı ve sonuna gelen ek gerekliyse kesme işaretiyle ayrılmalıdır.
- d) Tarih; sayı ile aynı satırda olmak üzere yazı alanının en sağında gün, ay, yıl olarak rakamla ve aralarına nokta işareti “.” konularak yazılır (Örnek 3). Gün ve ay iki haneli, yıl ise dört haneli olarak düzenlenir (Örnek: 01.09.2019). Ay adları, harfle de yazılabilir. Bu durumda gün, ay ve yıl arasına herhangi bir işaret konulmaz (Örnek: 10 Ekim 2019).
- e) Metin içinde geçen sayılar, rakamla veya harfle yazılabilir. Gerekli görülmesi hâlinde sayılar rakamla yazıldıktan sonra parantez içinde harfle de gösterilebilir.

²³ Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik’in GEÇİCİ MADDE 1 ‘e göre “Bu Yönetmeliğin yürürlüğe girdiği tarihten önce kurulan EBYS’ler, idarelerce altı ay içinde bu Yönetmelik hükümlerine uyumlu hâle getirilir. Bu Yönetmeliğin yürürlüğe girdiği tarihten sonra kurulacak olan EBYS’ler, bu Yönetmelik hükümlerine uyumlu şekilde kurulur.” ibaresi yer almaktadır. Bu ibare yönetmeliğin sadece fiziki ortamdaki yazışmaların yanı sıra elektronik ortamdaki yazışmaları da düzenlediğini göstermektedir.

- f) Dört ve dörtten çok haneli sayılar sondan sayılmak üzere üçlü gruplara ayrılarak yazılır ve araya nokta (.) işareti konulur (Örnek: 1.452; 25.126; 326.197). Sayılarda kesirler virgöl (,) ile ayrılır (Örnek: 10.545,72).
- g) Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik Taslağı Toplantısı” isminden “toplantı” kelimesi çıkarıldığında konunun toplantı olup olmadığı anlaşılamamaktadır. Bu nedenle “toplantı” burada özel isme dâhildir ve ilk harfi büyük yazılmalıdır.
- ğ) İmza bölümünde imza atacak yetkili makamın adı, soyadı ve unvanı açık yazılmalıdır. Sadece akademik unvanlar ile askerî rütbelerde kısaltma kullanılmalıdır.
- h) Unvan yazımında, atama kararında yer alan görev unvan bilgisi esas alınmalıdır:
- i) İmza alanında yer alacak yetkili makamın Adı ve SOYADI açık yazılmalı, kısaltma kullanılmamalıdır.

Yukarıdaki örnekler ve yönetmelikteki diğer maddeler incelendiğinde Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik’in idari yazışmalara her boyutuyla yön verdiği görülmektedir. Ayrıca hukuki bir metin olması sebebiyle yönetmeliğin bağlayıcılığı ve kapsayıcılığı bulunmaktadır.

4.2. Mesleki İletişimde Kullanılan Kanal/Araçlar

Bu başlık altında araştırmanın ikinci problem durumuna yönelik bulgulara yer verilmiştir.

Bir önceki bölümde mesleki dil öğelerine ait içerik bulguları ortaya konulmuştur. İçerikleri ortaya konulan dil öğelerinin kullanılması/iletilmesi/sergilenmesi ise iletişim kanal/araçları ile sağlanır. Mesleki dil öğretimine yönelik kapsam ve içerik belirleme çalışmalarında bu iletişim kanal/araçlarına ait verilerin ortaya konulması önemlidir. Çünkü sağlıklı bir mesleki iletişim için sadece dil öğelerine ait bilgi ve becerilerin öğrenilmesi yeterli değildir. Bu bilgi ve becerilerin nasıl kullanılacağını/iletileceğinin/sergileneceğinin de öğrenilmesi gerekmektedir. Bu kapsamda çalışmada iletişim kanal/araçları, “kişiler arası iletişimde kullanılan kanal/araçlar”, “sağlık hizmetlerine ait iletişim aktivitelerinde kullanılan kanal/araçlar” ve “fiziksel bağlama ait iletişim aktivitelerinde kullanılan kanal/araçlar” olmak üzere üç başlık altında ele alınmıştır.

4.2.1. Kişiler Arası İletişimde Kullanılan Kanal/Araçlar²⁴

Kişiler arası iletişim başlığı altında hemşirelerin hastane içerisindeki muhataplarıyla iletişim kurma sıklığı ve bu iletişimde kullanılan kanal/araçların tespiti amaçlanmıştır. Bu amaca yönelik olarak İstanbul ilinde faaliyet gösteren iki özel hastanede çalışan hemşirelere (çalışma grubu) iki maddelik bir anket uygulanmıştır. Birinci anket maddesinde hemşirelerden hastane içerisindeki muhataplarıyla ne sıklıkta iletişim kurduklarını belirtmeleri istenmiştir. Bu kapsamda kendilerine beş seçenek sunulmuştur: 1. günde birden fazla defa 2. günde bir defa 3. haftada iki defa 4.haftada bir defa 5. ayda bir defa veya daha uzun süreli.

Hemşirelerin hastane içerisinde muhataplarıyla iletişim kurma sıklıklarına ilişkin veriler şu şekildedir:

²⁴ Hemşireler, hastane içerisinde sağlık hizmeti ve fiziksel bağlamla ilgili iletişim aktivitelerine dâhil olurlar. Bu iletişim aktivitelerinin bir bölümünde kullandıkları/kullanacakları iletişim kanal/araçlar sonraki başlıklarda (4.2.2 ve 4.2.3) ele alınmıştır. Ancak bu başlıklar altında hemşirelerin en sık ve en yaygın dâhil olduğu iletişim aktiviteleri ele alındığı için sadece ilgili aktivitelerin muhataplarına karşı kullanılan kanal/araçların tespiti yapılabilmektedir. Hemşirelerin hastane içerisindeki farklı unvan ve statüdeki muhataplarına karşı kullandıkları kanal/araçlar bu başlık altında daha kapsamlı ve bütüncül bir şekilde incelenmiştir.

Tablo 68

Hemşirelerin Hastane İçerisindeki Kişilerle İletişim Kurma Sıklığı

	Özel A Hastanesi					Özel B Hastanesi				
Kişiler	Gün İçinde Birden Fazla Defa	Gün İçinde Bir Defa	Haftada İki Defa	Haftada Bir Defa	Ayda Bir Defa Veya Daha Uzun Süreli	Gün İçinde Birden Fazla Defa	Gün İçinde Bir Defa	Haftada İki Defa	Haftada Bir Defa	Ayda Bir Defa Veya Daha Uzun Süreli
Hemşire	20	-	-	-	-	20	-	-	-	-
Servis Sorumlusu Hemşire	20	-	-	-	-	16	4	-	-	-
Başhemşire	8	3	2	5	2	6	4	4	4	2
Hastane Müdürü	-	3	4	2	14		1	4	5	10
Hekim	20	-	-	-	-	20	-	-	-	-
Uzman Hekim	17	-	-	3	-	20	-	-	-	-
Başhekim	2	2	1	-	15	9	-	-	5	6
Hasta	20	-	-	-	-	20	-	-	-	-
Hasta Yakını	20	-	-	-	-	20	-	-	-	-
Ebe	-	-	2	4	14	2	-	9	4	5
Hasta Bakıcı	20	-	-	-	-	15	3	2		-
Anestezi Uzmanı	6	1	1	5	9	1	2	3	4	10
Laborant	4	14	2	-	-	10	3	1	1	5
Güvenlik Görevlisi	-	-	-	7	13	10	8	-	1	1
Temizlik Görevlisi	20	-	-	-	-	18	2	-	-	-
Eczacı	5	4	3	5	3	9	1	4	-	6
Acil Tıp Teknisyeni	1	1	2	3	13	3	2	2	2	9

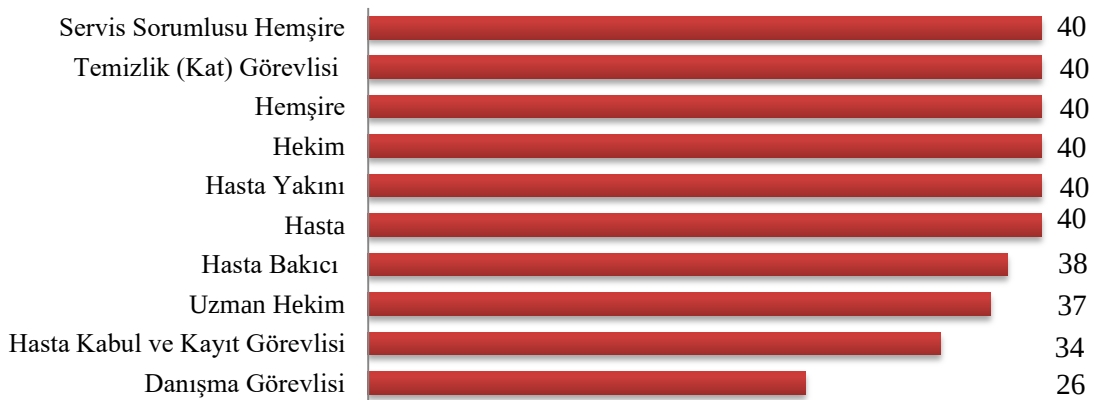
Morg Görevlisi	1	3	2	-	14	1	2	-	2	15
Hasta Kabul ve Kayıt Görevlisi	20	-	-	-	-	11	3	3	3	-
Bilgi İşlem Görevlisi	-	-	-	1	19	-	-	-	-	20
Danışma Görevlisi	8	6	5	1	-	10	2	3	2	2

Tablo 68'e göre Özel A Hastanesinde ankete katılan hemşirelerin tamamı; hemşire, servis sorumlusu hemşire, hekim, hasta, hasta yakını, temizlik görevlisi, hasta bakıcı, hasta kabul ve kayıt görevlisiyle gün içerisinde birden fazla defa iletişim kurduklarını belirtmişlerdir. Gün içerisinde iletişim kurma sıklığı yüksek olan diğer kişiler (Gün içerisinde 10'dan fazla hemşirenin en az bir defa iletişim kurduğu kişiler) ise; uzman hekim, laborant, danışma görevlisi, başhemşiredir. İletişim kurma sıklığı açısından bu kişileri sırasıyla; eczacı, anestezi uzmanı, acil tıp teknisyeni, güvenlik görevlisi, ebe, hastane müdürü, morg görevlisi, başhekim ve bilgi işlem görevlisi takip etmektedir.

Özel B Hastanesinde ise ankete katılan hemşirelerin tamamı; hasta, hasta yakını, hekim, uzman hekim ve hemşirelerle gün içerisinde birden fazla defa iletişim kurduklarını belirtmişlerdir. Gün içerisinde iletişim kurma sıklığı yüksek olan diğer kişiler (Gün içerisinde 10'dan fazla hemşirenin en az bir defa iletişim kurduğu kişiler) ise; servis sorumlusu hemşire, temizlik görevlisi, hasta bakıcı, güvenlik görevlisi, laborant, danışma görevlisi, hasta kayıt ve kabul görevlisidir. İletişim kurma sıklığı açısından bu kişileri sırasıyla; ebe, başhemşire, eczacı, başhekim, acil tıp teknisyeni, anestezi uzmanı, hastane müdürü, morg görevlisi, bilgi işlem görevlisi.

Her iki hastaneye ait verileri birlikte ele alındığında hemşirelerin hastane içinde en sık iletişim kurduğu ilk 10 kişi şeklindedir:

Hemşirelerin Hastane İçinde En Sık İletişim Kurduğu İlk 10 Kişi



Şekil 40. Hemşirelerin hastane içinde en sık iletişim kurduğu ilk 10 kişi

Şekil 40'a göre ankete katılan toplam 40 hemşirenin tamamı; hasta, hasta yakını, hekim, hemşire, servis sorumlusu hemşire ve temizlik (kat) görevlisi ile günde en az bir defa

iletişim kurduğunu belirtmiştir. Anket katılan hemşirelerin 38'i hasta bakıcıyla, 37'si uzman hekimle, 34'ü hasta kabul ve kayıt görevlisiyle ve 26'sı danışma görevlisiyle gün içerisinde en az bir defa iletişim kurduğunu belirtmiştir.

Kişiler arası iletişim ile ilgili hazırlanan anketin ikinci maddesinde hemşirelerin hastane içerisindeki muhataplarıyla iletişim kurarken en sık başvurdukları birinci, ikinci ve üçüncü iletişim kanal/aracını belirtmeleri istenmiştir. Bu kapsamda kendilerine 10 seçenek sunulmuştur: 1.Yüz yüze görüşme 2.Telefon görüşmesi 3.Not kâğıdı 4.Mesaj (Sms, WhatsApp vd.) 5.Görüntülü görüşme (Zoom vd.) 6.E-Posta 7.Resmî evrak 8. Beden dili 9. Başka bir kişi aracılığıyla 10.Diğer

Hemşirelerin kişiler arası iletişimde kullandıkları iletişim kanal/aracına ilişkin anket maddesinin bulguları şu şekildedir:

Tablo 69

Hemşirelerin Kişiler Arası İletişimde Başvurdukları Kanal/Araçlar

	Özel A Hastanesi					Özel B Hastanesi						
Kişiler	En sık başvuru birinci iletişim kanal/aracı	f.	En sık başvuru ikinci iletişim kanal/aracı	f.	En sık başvuru üçüncü iletişim kanal/aracı	f.	En sık başvuru birinci iletişim kanal/aracı	f.	En sık başvuru ikinci iletişim kanal/aracı	f.	En sık başvuru üçüncü iletişim kanal/aracı	f.
Hemşire	Yüz yüze görüşme	20	Telefon görüşmesi Mesaj (Sms, WhatsApp vd.)	13	Mesaj (Sms, WhatsApp vd.)	8	Yüz yüze görüşme Telefon görüşmesi	19	Telefon görüşmesi Mesaj (Sms, WhatsApp vd.)	14	-	-
Servis Sorumlu su Hemşire	Yüz yüze görüşme	20	Telefon görüşmesi Mesaj (Sms, WhatsApp vd.)	16	Mesaj (Sms, WhatsApp vd.)	6	Yüz yüze görüşme Telefon görüşmesi	18	Mesaj (Sms, WhatsApp vd.)	3	-	-
Başhemşire	Yüz yüze görüşme	18	Telefon görüşmesi	11	Mesaj (Sms, WhatsApp vd.)	2	Yüz yüze görüşme	19	Telefon görüşmesi	11	Mesaj (Sms, WhatsApp vd.)	3
	Telefon görüşmesi	2	Mesaj (Sms, WhatsApp vd.)	2	Yüz yüze görüşme Resmî evrak	1	Telefon görüşmesi	1				
Hastane Müdürü	Yüz yüze görüşme Telefon görüşmesi	19	Telefon görüşmesi	9	Resmî evrak Mesaj (Sms, WhatsApp vd.)	4	Yüz yüze görüşme Telefon görüşmesi	18	Telefon görüşmesi	7	-	-
Hekim	Yüz yüze görüşme	20	Telefon görüşmesi	13	Mesaj (Sms, WhatsApp vd.) Başka bir kişi aracılığıyla	4	Yüz yüze görüşme Telefon görüşmesi	18	Telefon görüşmesi Mesaj (Sms, WhatsApp vd.)	11	-	-
Uzman Hekim	Yüz yüze görüşme	20	Telefon görüşmesi	13	Başka bir kişi aracılığıyla	1	Yüz yüze görüşme Telefon görüşmesi	19	Telefon görüşmesi Mesaj (Sms, WhatsApp vd.)	11	Mesaj (Sms, WhatsApp vd.)	2
Başhekim	Yüz yüze görüşme Telefon görüşmesi	19	Telefon görüşmesi	9	Mesaj (Sms, WhatsApp vd.) Resmî evrak	1	Yüz yüze görüşme Telefon görüşmesi	17	-	-	-	-
Hasta	Yüz yüze görüşme	20	Telefon görüşmesi	9	-	-	Yüz yüze görüşme	20	Telefon görüşmesi	6	-	-
Hasta Yakını	Yüz yüze görüşme	20	Telefon görüşmesi	12	-	-	Yüz yüze görüşme	20	Telefon görüşmesi	9	-	-
Ebe	Yüz yüze görüşme	20	Telefon görüşmesi	12	Mesaj (Sms, WhatsApp vd.)	2	Yüz yüze görüşme Telefon görüşmesi	18	Telefon görüşmesi Yüz yüze görüşme	6	-	-

Hasta Bakıcı	Yüz yüze görüşme	20	Telefon görüşmesi	10	Mesaj (Sms, WhatsApp vd.) Başka bir kişi aracılığıyla	1 1	Yüz yüze görüşme Telefon görüşmesi	19 1	Telefon görüşmesi Yüz yüze görüşme	5 1	Mesaj (Sms, WhatsApp vd.)	1
Anestezi Uzmanı	Yüz yüze görüşme	20	Telefon görüşmesi	13	Başka bir kişi aracılığıyla	1	Yüz yüze görüşme Telefon görüşmesi	19 1	Telefon görüşmesi	18	Mesaj (Sms, WhatsApp vd.)	4
Laborant	Yüz yüze görüşme	20	Telefon görüşmesi	11	Mesaj (Sms, WhatsApp vd.)	1	Yüz yüze görüşme Telefon görüşmesi	16 4	Telefon görüşmesi	4	-	-
Güvenlik Görevlisi	Yüz yüze görüşme Telefon görüşmesi	18 2	Yüz yüze görüşme	2	-	-	Yüz yüze görüşme Telefon görüşmesi	16 4	Yüz yüze görüşme	4	-	-
Temizlik Görevlisi	Yüz yüze görüşme	20	Telefon görüşmesi	15	-	-	Yüz yüze görüşme Telefon görüşmesi	19 1	Telefon görüşmesi Yüz yüze görüşme	5 1	Mesaj (Sms, WhatsApp vd.)	3
Eczacı	Yüz yüze görüşme Telefon görüşmesi	17 3	Yüz yüze görüşme	7	-	-	Yüz yüze görüşme Telefon görüşmesi	15 5	Telefon görüşmesi Yüz yüze görüşme	7 5	-	-
Acil Tıp Teknisyeni	Yüz yüze görüşme Telefon görüşmesi	17 3	Telefon görüşmesi Yüz yüze görüşme	9 1	Başka bir kişi aracılığıyla	1	Yüz yüze görüşme Telefon görüşmesi	14 6	Telefon görüşmesi Yüz yüze görüşme	3 1	-	-
Morg Görevlisi	Yüz yüze görüşme Telefon görüşmesi	17 3	-	-	-	-	Yüz yüze görüşme Telefon görüşmesi Başka bir kişi aracılığıyla	17 2 1	Telefon görüşmesi Yüz yüze görüşme	4 1	-	-
Hasta Kabul ve Kayıt Görevlisi	Yüz yüze görüşme Telefon görüşmesi	17 3	Telefon görüşmesi	9	-	-	Yüz yüze görüşme Telefon görüşmesi	19 1	Yüz yüze görüşme	3	-	-
Bilgi İşlem Görevlisi	Yüz yüze görüşme Telefon görüşmesi	17 3	Telefon görüşmesi	8	-	-	Yüz yüze görüşme Telefon görüşmesi	15 5	Telefon görüşmesi	6	-	-
Danışma Görevlisi	Yüz yüze görüşme Telefon görüşmesi	19 1	Telefon görüşmesi	10	-	-	Yüz yüze görüşme Telefon görüşmesi	16 4	Yüz yüze görüşme	4	-	-

Tablo 69'a göre Özel A Hastanesinde toplam beş farklı iletişim kanal/aracı kullanılmakta olup bu iletişim kanal/araçlarının kullanılma sıklığı sırasıyla; Yüz yüze görüşme (411), Telefon görüşmesi (244), Mesaj (Sms, WhatsApp vd.) (29) Resmî evrak (6) Başka bir kişi aracılığıyla (5). Söz konusu beş iletişim kanal/aracının yaygınlıkları ise sırasıyla; Yüz yüze görüşme (21), Telefon görüşmesi (21), Mesaj (Sms, WhatsApp vd.) (9) Başka bir kişi aracılığıyla (5) Resmî evrak (3).

Özel B Hastanesinde ise dört farklı iletişim kanal/aracı kullanılmakta olup bu iletişim kanal/araçlarının kullanılma sıklığı sırasıyla; Yüz yüze görüşme (543), Telefon görüşmesi (215), Mesaj (Sms, WhatsApp vd.) (24), Başka bir kişi aracılığıyla (1). Söz konusu beş iletişim kanal/aracının yaygınlıkları ise sırasıyla; Yüz yüze görüşme (21), Telefon görüşmesi (21), Mesaj (Sms, WhatsApp vd.) (8), Başka bir kişi aracılığıyla (1).

Yukarıdaki veriler incelendiğinde her iki özel hastanede en sık ve en yaygın kullanılan iletişim kanal/araçları aynıdır. Bunun yanı sıra her iki özel hastanede iş yaşamında yoğun olarak kullanılan *e-posta*, *görüntülü görüşme (Zoom vd.)* ve *not kâğıdının* hiç kullanılmadığı görülmektedir. Bu kanal/araçların yanı sıra *beden dili ile iletişim* de hemşireler ve muhatapları arasında hiç kullanılmamaktadır.

Her iki özel hastaneye ait veriler birlikte ele alındığında kullanılan sözlü iletişim kanal/araçlarının (yüz yüze görüşme, telefonla görüşme ve başka bir kişi aracılığıyla görüşme) toplam sıklığı 1.419 iken yazılı iletişim kanal/araçlarının (Mesaj [Sms, WhatsApp vd.] ve resmî evrak) sıklığı 59'dur.

4.2.2. Sağlık Hizmetlerine Ait İletişim Aktivitelerinde Kullanılan Kanal/Araçlar

Bu başlık altında hemşirelerin sağlık hizmeti kapsamında dâhil oldukları iletişim aktivitelerine ve bu aktiviteler sırasında kullandıkları iletişim kanal/araçlarına ait bulgulara yer verilmiştir.

4.2.2.1. Sağlık Hizmeti Sırasında Gerçekleşen İletişim Aktiviteleri

İletişim aktiviteleri, *hemşirelerin mesleki dili kullandıkları durum ve konuları ifade etmektedir*. Örneğin, hastaya eğitim verme, hastanın bulgularını kaydetme, hekime uygulanan tedavi ile ilgili bilgi verme vd. Sağlık hizmeti sırasında gerçekleşen iletişim aktivitelerinin tespiti ve analizi için Aştı ve Karadağ (2021) editörlüğünde hazırlanan Hemşirelik Esasları Bilgiden Uygulamaya: Kavramlar-İlkeler-Beceriler isimli çalışmadan²⁵ veri toplanmıştır. Verilerin toplandığı bu çalışmada hemşirelik uygulamalarına ait hem alan bilgileri hem de bu uygulamalar çerçevesinde gerçekleştirilecek iletişim aktiviteleri öğretilmektedir. Örneğin, aşağıda yer alan maddeler “göze ilaç uygulama” becerisinin aşamalı olarak nasıl gerçekleştirileceğini anlatan bir bölümden alınmıştır:

1.İstem ile bireyin adını, ilacın adını, dozunu, uygulama yolunu ve uygulama zamanını kontrol edin. 3. Bireyin göz alerjisinin ve latekse karşı alerjisinin olup olmadığını sorgulayın. 8. Hastaya işlemle ilgili açıklama yapın.12. Göz damlasının son kullanma tarihini kontrol edin. 13. Bireyin ad-soyadını kimlik bilekliğinden kontrol edin. 18. Bireye yukarı doğru bakmasını söyleyin. 20. a. Bireye gözünü açık tutarak yukarı bakmasını söyleyin. b. Bireye gözünü kapatmamasını söyleyin. 21. Bireye yukarı bakmasını söyleyin. 28. Uygulamayı kayıt edin (ilaç dozunu, uygulama zamanını hangi göze uygulama yapıldığını) 29. Alerjik reaksiyonu kayıt edin. 30. Uzun süreli göze ilaç uygulamalarında, bireyi işlemi kendi kendine yapabilmesi konusunda eğitin. Bireyin bilişsen düzeyi yeterli değil ise uygulama için aile üyelerini eğitin. 31.İlacın sadece birey tarafından kullanılabileceğini aile üyeleri ile de paylaşın. (Tosun, 2021, s. 641).

Görüldüğü üzere araştırmacı göze nasıl ilaç uygulanacağını öğretirken aynı zamanda gerçekleştirilmesi gereken iletişim aktiviteleri de ayrıntılı bir şekilde yer vermiştir. Bu kapsamda çalışmadaki 20 üniteye yer alan 100 hemşirelik uygulamasının işlem basamakları incelenmiştir. Bu basamaklarda mesleki dil kullanımına ilişkin kodlar (*yaptığınız uygulamayı kaydedin, hastaya ağzını açmasını söyleyin, hastayı gözünü*

²⁵ Hemşirelik uygulamaları çerçevesinde iletişim aktivitelerinin öğretimi sadece Aştı ve Karadağ'ın (2021) çalışmasına özgü değildir. 2021 yılı üniversite yerleştirme sınavı sonuçlarına göre taban puanı en yüksek ilk 20 hemşirelik bölümünün “Hemşirelik Esasları” dersinde en yaygın kullanılan ilk 10 kitap (Atabek Aştı & Karadağ, 2021; Potter, 2011; Birol, 2016; Sabuncu & Akça Ay, 2015; Sabuncu, 2015; Göçmen Baykara, Çalışan, Öztürk & Karadağ, 2020; Akça Ay, 2022; Akça Ay, 2014; Sabuncu, 2014; Kara Kaşıkçı & Akın, 2021) incelendiğinde bu kitapların tamamında hemşirelik uygulamaları sırasında gerçekleştirilmesi gereken iletişim aktivitelerinin öğretiminin yapıldığı görülmektedir. Bu durum, danışma grubunda yer alan katılımcıların “iletişim aktivitelerinin hemşirelik eğitimlerinin bir parçası olduğu” şeklindeki ifadelerini doğrulamaktadır.

kapsatmaması konusunda uyarın, beklenmedik bir durumda hekime haber verin, tedavi ile ilgili hasta ailesini eğitin vd.) ayrı ayrı tasnif edilmiştir. Yapılan tasnif neticesinde mesleki dil kullanımına ilişkin 897 kod tespit edilmiştir. Bu 897 kodun her biri için üç alan uzmanıyla birlikte “iletişim aktiviteleri kategorileri” oluşturuldu. İletişim aktivitelerine ait kategoriler oluşturulurken mesleki dil kullanımına ilişkin kodların içeriği ve hedef kitlesi esas alınmıştır. Örneğin,

Tablo 70

Sağlık Hizmetlerine Ait İletişim Aktiviteleri İçin Oluşturulan Kategori Örnekleri

Veri Toplama Aracındaki Dil Kullanımına Ait Kodlar	Oluşturulan Kategori
İşlemle ilgili gerekli açıklamayı yapın. Özellikle uygulama sırasında ıslaklık ve kabarcık sesi duyulabileceğini açıklayın.	Yapılacak Uygulamayı Hastaya Açıklama
Evde hastanın işlemi kendi kendine yapabilmesi konusunda eğitin	Hastaya Eğitim Verme
Hastanın bilişsel düzeyi yeterli değil ise uygulama için aile bireylerini eğitin	Hasta Yakınına Eğitim Verme
IV giriş yerinde enfeksiyon belirtilerinin görülmesi gibi beklenmeyen sonuçlarda IV sıvı tedavisini durdurun, hekime haber verin.	Olağan Dışı/Beklenmedik Durumu Hekime Bildirme

Tablo 70’te örnekleri yer alan kategorilendirme sonrasında 60 farklı iletişim aktivitesi tespit edilmiştir. Tespit edilen bu iletişim aktiviteleri ve bu aktivitelerin gerçekleştiği hemşirelik uygulamaları şu şekildedir:

Hemşirelik Uygulamaları Sırasında Gerçekleşen İletişim Aktiviteleri

250

D.ENFEKSİYONU ÖNLEME VE KONTROL																													
1.El Yıkama	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.İzolasyon Uygulanan Hastanın Bakımı	-	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.Steril Alan Hazırlama (Steril Paket Ya Da Bohça Açma,Steril Örtü Örtme Steril Olmayan Malzemelerin Steril Alana Konulması)	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.Cerrahi El Antiseptisi	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5.Steril Eldiven Giyme ve Çıkarma	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
E. HİJYEN UYGULAMALARI																													
1.Banyo ve Perine Bakımı	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	3	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
2.Küvet Banyosu ya da Duş	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.Sırt Masajı	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.Ağız Bakımı	-	-	-	-	-	-	-	2	1	-	1	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5.Yatak İçinde Saç Banyosu	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6.El ve Tırnak Bakımı	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7.Ayak ve Tırnak Bakımı	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
F.DOKU BÜTÜNLÜĞÜNÜN SAĞLANMASI VE YARA BAKIMI																													
1.Basınç Yaralanması Gelişiminin Tanılanması	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.Basınç Yaralanmalarının Bakımı (Enzimler, Hidrojel)	-	1	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	1	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
3.Yara İrrigasyonu Uygulama	-	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.Kuru veya Nemli Pansuman Uygulama (Kuru, Pansuman,Nemli-Kuru Pansuman)	-	1	-	-	-	-	1	-	-	2	-	-	-	2	-	5	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-
5.Negatif Basıncılı Yara Tedavisi	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	5	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6.Batın Sargısı Uygulama	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	2	-	1	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	1	-
7.Elastik Bandaj Uygulama	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	1	-	1	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
G.OKSİJEN TEDAVİSİ																													
1.Nazal Kanül Yoluyla Oksijen Verme	-	1	1	-	1	1	-	1	-	-	-	-	-	1	2	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	1	-
2.Maske Yoluyla Oksijen Verme	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	1	-
3.Evde Oksijen Donanımının Kullanımı	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
H.YAŞAMSAL BULGULAR																													
1.Vücut Sıcaklığının Ölçülmesi (TimpanikMemran, Elektronik Termometre [Oral Yol, Aksiller Yol Rektal Yol])	-	-	-	-	5	-	-	2	-	3	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.Periferal ve Apikal Nabzın Değerlendirilmesi (Periferal Nabızlar, Apikal Nabızlar, Kalp Sesini Dinleme)	-	-	-	-	3	-	-	3	-	2	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

[illegible]

[illegible]

Tablo 71’de 100 farklı hemşirelik uygulaması sırasında hangi iletişim aktivitesinin kaç defa geçtiği yer almaktadır. Buna göre 100 farklı hemşirelik uygulamasının 96’sında en az bir iletişim aktivitesi yaşanmıştır. İletişim aktivitesi yaşanmayan 4 hemşirelik uygulamasının tamamı “enfeksiyonu önleme ve kontrol” ünitesine ait olup bunlar; el yıkama, steril alan hazırlama (steril paket ya da bohça açma, steril örtü örtme steril olmayan malzemelerin steril alana konulması) cerrahi el antisepsisi, steril eldiven giyme ve çıkarma’dır.

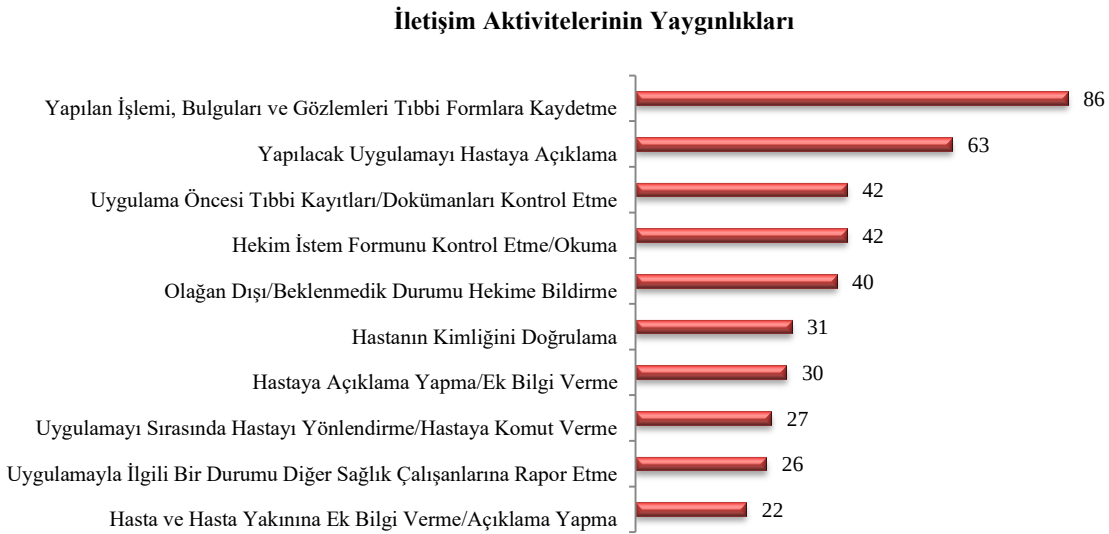
96 hemşirelik uygulaması sırasında en sık yaşanan 10 iletişim aktivitesi şu şekildedir:



Şekil 41. İletişim aktivitelerinin sıklığı

Şekil 41’de görüldüğü üzere temel hemşirelik uygulamalarının icrası sırasında en fazla yaşanan iletişim aktivitesi 115 defayla; yapılan işlemi, bulguları ve gözlemleri tıbbi formlara kaydetme’dir. Bu iletişim aktivitesini sırasıyla; “uygulama öncesi tıbbi kayıtları/dokümanları kontrol etme, yapılacak uygulamayı hastaya açıklama, hastanın bilgi düzeyini ve bir konuyu öğrenip öğrenmediğini belirleme, uygulama sırasında hastayı yönlendirme/hastaya komut verme, hekim istem formunu kontrol etme/okuma, hasta ve hasta yakınına açıklama yapma/ek bilgi verme, hastanın kimliğini doğrulama, hastaya soru sorma, uygulamayla ilgili bir durumu diğer sağlık çalışanlarına rapor etme” takip etmektedir. En fazla gerçekleştirilen ilk 10 iletişim aktivitesinin toplam sıklık sayısı 604 olup bu sayı toplam iletişim durumlarının %67’sini oluşturmaktadır.

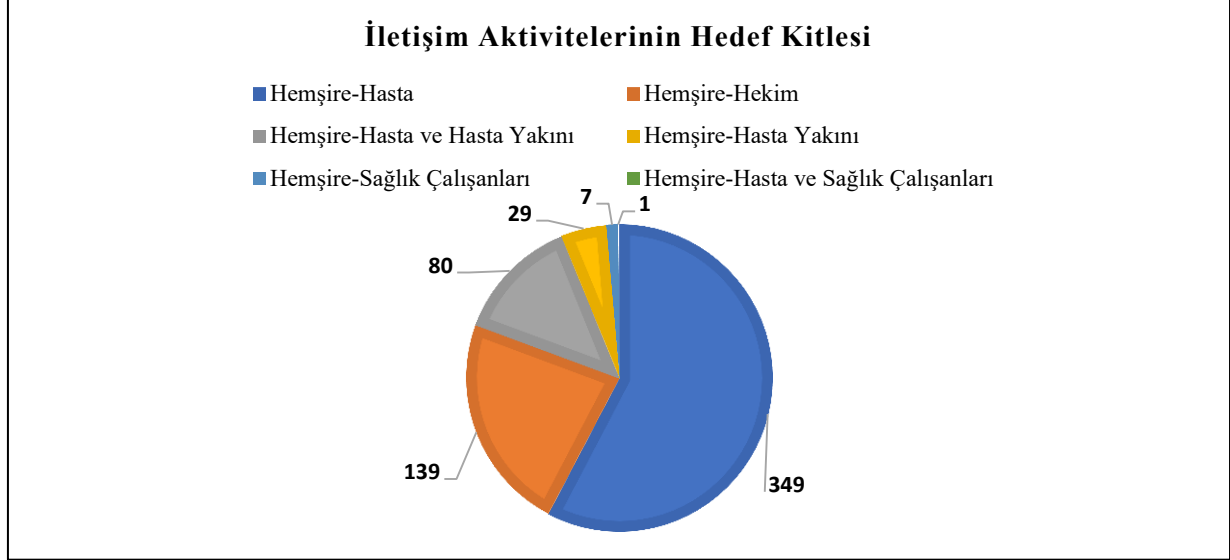
İletişim aktivitelerine ait sıklık verileri mesleki dil öğretiminde öncelikli olarak hangi iletişim aktivitelerine yönelik çalışmalar yapılması gerektiği konusunda fikir verir. Ancak öncelikli olarak hangi iletişim aktivitelerine yönelik çalışmalar yapılması gerektiği konusunda iletişim aktivitelerinin sıklık verilerinin yanı sıra yaygınlık verileri de önemlidir. Yaygınlık verileri bir iletişim aktivitesinin kaç farklı hemşirelik uygulamasında geçtiği ile ilgilidir.



Şekil 42. İletişim aktivitelerinin yaygınlıkları

Şekil 42 incelendiğinde hemşirelik uygulamaları sırasında en yaygın gerçekleşen iletişim aktivitesi “yapılan işlemi, bulguları ve gözlemleri tıbbi formlara kaydetmedir”. Bu iletişim aktivitesini 100 temel hemşirelik uygulamasının 86’sında geçmektedir. Söz konusu bu iletişim aktivitesini sırasıyla, “yapılacak uygulamayı hastaya açıklama, hekim istem formunu kontrol etme/okuma, tıbbi kayıtları/dokümanları kontrol etme, olağan dışı/beklenmedik durumu hekime bildirme, hastanın kimliğini doğrulama, hastaya ek bilgi verme/açıklama yapma, tıbbi işlem sırasında hastayı yönlendirme/hastaya komut verme, uygulamayla ilgili bir durumu diğer sağlık çalışanlarına rapor etme, hasta ve hasta yakınına açıklama yapma/ek bilgi verme” takip etmektedir.

Sağlık hizmetleri sırasında gerçekleşen iletişim aktivitelerinin hedef kitlesi incelendiği ise tespit edilen 897 iletişim aktivitesinin 636'sı kişiler arası iletişime yönelik olduğu görülmektedir. Söz konusu kişilerin unvanıyla²⁶ ilgili veriler ise şu şekildedir:



Şekil 43. İletişim aktivitelerinin hedef kitlesi

Şekil 43 incelendiğinde hemşirelik uygulamaları sırasında toplam 636 defa kişiler arası iletişim gerçekleşmiştir. Gerçekleşen kişiler arası iletişimin 350'si hemşire ve hasta arasında gerçekleştiği görülmektedir. Hemşire ve hasta arasında gerçekleşen iletişim, hemşirelik uygulamaları arasında gerçekleşen bütün kişiler arası iletişimin %57'sini oluşturmaktadır. Hemşire-hasta iletişimi sırasıyla hemşire-hekim (137), Hemşire-hasta ve hasta yakını (beraber) (79), hemşire-sağlık çalışanı (39) hemşire-hasta yakını (29), hemşire-sağlık çalışanı (7) hemşire-hasta ve sağlık çalışanı (beraber) (2) takip etmektedir.

4.2.2.2. Sağlık Hizmeti Sırasında Gerçekleşen İletişim Aktivitelerinde Kullanılan Kanal/Araçlar

Sağlık hizmeti sırasında gerçekleşen iletişim aktivitelerinde kullanılan kanal/araçların tespiti için çalışma grubunda yer alan katılımcılara anket uygulanmıştır. Anket kapsamında katılımcılardan için Aştı ve Karadağ'ın (2021) çalışmasından doküman incelemesi yoluyla

²⁶ Hemşirelerin hangi uygulamalar sırasında kimlerle iletişim kurduğu Tablo 71'de detaylı bir şekilde yer almaktadır. Bu yüzden bu başlık altında "hemşirelik uygulamalarında iletişim kurulan kişiler" şeklinde ayrıca bir tablo hazırlanmamıştır.

tespit edilen iletişim aktiviteleri sırasında (Tablo 73) kullandıkları kanal/araçları belirtmeleri istenmiştir. Bu kapsamda iki anket maddesi hazırlanmıştır.²⁷

Birinci maddede hemşirelerden sağlık hizmeti kapsamında hasta ve hasta yakınına karşı “kendini tanıtma/bilgilendirme/yönlendirme/eğitim verme/planlama yapma/uyarma/soru sorma/cevap verme/teşvik ve cesaretlendirme/izin alma ve verme/kimliği tanılama” aktiviteleri sırasında en sık kullandıkları ilk üç iletişim kanal/aracını belirtmeleri istenmiş ve bu kapsamda kendilerine 11 seçenek sunulmuştur: 1. Yüz yüze görüşme 2. Tıbbi Form 3. Telefon görüşmesi 4. Not kâğıdı 5. Mesaj (Sms, WhatsApp vd.) 6. Görüntülü görüşme (Zoom vd.) 7. E-posta 8. Resmî evrak 9. Beden dili 10. Başka bir kişi aracılığıyla 11. Diğer

Hemşirelerin anketin birinci maddesine vermiş oldukları cevaplar şu şekildedir:

²⁷ Tablo 71’de yer alan 60 iletişim aktivitesinin 9’unun belirli bir kanal/araçla özdeşleştiği görülmektedir. Bu yüzden ankette söz konusu aktivitelere yönelik katılımcılara soru yöneltilmemiştir. Belirli bir kanal/araçla özdeşleşen iletişim aktiviteleri şunlardır: *Hekim istem formunu* kontrol etme/okuma, *Tıbbi kayıtları/dokümanları* kontrol etme/okuma, Yapılan işlemi, bulguları ve gözlemleri *tıbbi formlara* kaydetme, Uygulamaya ait notları ilgili *forma* kaydetme, *Kurum politikasını* inceleme/okuma, Hastanın genel görünümünü/yaşamsal bulguları *tıbbi forma* kaydetme, Hastadan teslim alınan eşyaları ilgili *forma* kaydetme, *İlaç kartı/etiketi* düzenleme, *Laboratuvar istem kâğıdını* hazırlama.

Tablo 72

Hemşirelik Uygulamaları Sırasında Gerçekleşen İletişim Aktivitelerinde Hasta ve Hasta Yakınına Karşı Kullanılan Kanal/Araçlar

	Özel A Hastanesi					Özel B Hastanesi						
Kişiler	En sık başvurulanan birinci iletişim kanal/aracı	f.	En sık başvurulanan ikinci iletişim kanal/aracı	f.	En sık başvurulanan üçüncü iletişim kanal/aracı	f.	En sık başvurulanan birinci iletişim kanal/aracı	f.	En sık başvurulanan ikinci iletişim kanal/aracı	f.	En sık başvurulanan üçüncü iletişim kanal/aracı	f.
Hasta	Yüz yüze görüşme Telefon görüşme	19 1	Hasta bilekliği (Hasta Kimliğini tanılamada) Telefon görüşmesi	13 3	-	-	Yüz yüze görüşme	20	Hasta bilekliği (hasta Kimliğini tanılamada)	16	Telefon görüşmesi	6
Hasta Yakını	Yüz yüze görüşme	20	Telefon görüşmesi	2	-	-	Yüz yüze görüşme	20	-	-	-	-

Tablo 72’de hemşirelik uygulamaları sırasında gerçekleşen iletişim aktivitelerinde hasta ve hasta yakınına karşı kullanılan kanal/araçlara ilişkin veriler yer almaktadır. Buna göre Özel A Hastanesinde hastaya karşı üç farklı iletişim kanal/aracı kullanılmakta olup bu iletişim kanal/araçlarının kullanılma sıklığı sırasıyla yüz yüze görüşme (19), Hasta Bilekliği (Sadece Hasta Kimliğini Tanılamada) (13), Telefon görüşmesi (4). Özel A Hastanesinde hasta yakınına karşı iki farklı iletişim kanal/aracı kullanılmakta olup bu iletişim kanal/araçlarının kullanılma sıklığı sırasıyla yüz yüze görüşme (20), Telefon görüşmesi (2).

Özel B Hastanesinde ise hastaya karşı üç farklı iletişim kanal/aracı kullanılmakta olup bu iletişim kanal/araçlarının kullanılma sıklığı sırasıyla yüz yüze görüşme (20), Hasta Bilekliği (Sadece Hasta Kimliğini Tanılamada) (16) Telefon görüşmesi (6). Özel B Hastanesinde hasta yakınına karşı bir iletişim kanal/aracı kullanılmakta olup bu iletişim kanal/aracı yüz yüze görüşme (20)’dir.

Yukarıdaki veriler incelendiğinde her iki özel hastanede en sık kullanılan iletişim kanal/araçları aynı olduğu görülmektedir. Bunun yanı sıra her iki özel hastanede çalışma yaşamında hizmet verilen kişilere karşı yoğun olarak kullanılan *e-posta*, *resmî evrak*, *mesaj* (Sms, Whatsapp vd.), hiç kullanılmadığı görülmektedir. Bu kanal/araçların yanı sıra *beden dili* ile iletişim de hemşireler ve hasta-hasta yakını arasında hiç kullanılmamaktadır.

İkinci anket maddesinde hemşirelerden hastaya sağlık hizmeti sunma kapsamında hekim ve diğer sağlık çalışanlarına karşı “gelişmeleri iletme ve rapor etme/yardım isteme/bilgi ve görüş alma” aktiviteleri sırasında en sık kullandıkları ilk üç iletişim kanal/aracını belirtmeleri istenmiş ve bu kapsamda kendilerine 11 seçenek sunulmuştur: 1. Yüz yüze 2. Tıbbi Form 3. Telefon görüşmesi 4. Not kâğıdı 5. Mesaj (Sms, WhatsApp vd.) 6. Görüntülü görüşme (Zoom vd.) 7. E-posta 8. Resmî evrak 9. Beden dili 10. Başka bir kişi aracılığıyla 11. Diğer

Hemşirelerin anketin ikinci maddesine vermiş oldukları cevaplar şu şekildedir:

Tablo 73

Hemşirelik Uygulamaları Sırasında Gerçekleşen İletişim Aktivitelerinde Hekim/Uzman Hekim ve Diğer Sağlık Çalışanlarına Karşı Kullanılan Kanal/Araçlar

	Özel A Hastanesi						Özel B Hastanesi					
Kişiler	En sık başvuru birinci iletişim kanal/aracı	f.	En sık başvuru ikinci iletişim kanal/aracı	f.	En sık başvuru üçüncü iletişim kanal/aracı	f.	En sık başvuru birinci iletişim kanal/aracı	f.	En sık başvuru ikinci iletişim kanal/aracı	f.	En sık başvuru üçüncü iletişim kanal/aracı	f.
Hekim/ Uzman Hekim	Yüz yüze görüşme Tıbbi form	13 7	Tıbbi form Telefon görüşmesi Yüz yüze görüşme	8 4 3	Telefon görüşmesi Mesaj (Sms, Whatsapp vd.)	8 1	Yüz yüze görüşme Tıbbi form Telefon görüşmesi	17 2 1	Telefon görüşmesi Tıbbi form Not kâğıdı Mesaj (Sms, Whatsapp vd.) Yüz yüze görüşme	7 5 2 1 1	Telefon görüşmesi Mesaj (Sms, Whatsapp vd.)	6 3
Diğer Sağlık Çalışanları) (Hemşire/ Servis Sorumlusu Hemşire/ Başhemşire)	Yüz yüze görüşme Tıbbi form	18 2	Tıbbi form Telefon görüşmesi	8 6	Telefon görüşmesi Mesaj (Sms, Whatsapp vd.)	7 3	Yüz yüze görüşme Tıbbi form	17 3	Telefon görüşmesi Tıbbi form Not kâğıdı Yüz yüze görüşme	7 5 1 1	Telefon görüşmesi Mesaj (Sms, Whatsapp vd.)	4 3

Tablo 73'te hemşirelik uygulamaları sırasında gerçekleşen iletişim aktivitelerinde hekim/uzman hekim ve diğer sağlık çalışanlarına karşı kullanılan kanal/araçlara ilişkin veriler yer almaktadır. Buna göre Özel A Hastanesinde hekime/uzman hekime karşı dört farklı iletişim kanal/aracı kullanılmakta olup bu iletişim kanal/araçlarının kullanılma sıklığı sırasıyla; Yüz yüze görüşme (16), Telefon görüşmesi (8), Tıbbi form (7) Mesaj (Sms, Whatsapp vd.) (1). Özel A Hastanesinde diğer sağlık çalışanlarına karşı dört farklı iletişim kanal/aracı kullanılmakta olup bu iletişim kanal/araçlarının kullanılma sıklığı sırasıyla; Yüz yüze görüşme (18), Telefon görüşmesi (13), Tıbbi form (10), Mesaj (Sms, Whatsapp vd.) (3).

Özel B Hastanesinde ise hekime/uzman hekime karşı beş farklı iletişim kanal/aracı kullanılmakta olup bu iletişim kanal/araçlarının kullanılma sıklığı sırasıyla; Yüz yüze görüşme (18), Telefon görüşmesi (14), Tıbbi form (7) Mesaj (Sms, Whatsapp vd.) (4), Not Kâğıdı (2). Özel B Hastanesinde diğer sağlık çalışanlarına karşı beş farklı iletişim kanal/aracı kullanılmakta olup bu iletişim kanal/araçlarının kullanılma sıklığı sırasıyla; Yüz yüze görüşme (18), Telefon görüşmesi (11), Tıbbi form (8) Mesaj (Sms, Whatsapp vd.) (3), Not Kâğıdı (1).

Yukarıdaki veriler incelendiğinde her iki özel hastanede hem hekim/uzman hekime hem de diğer sağlık çalışanlarına karşı en sık kullanılan iletişim kanal/araçları aynıdır. Bunun yanı sıra her iki özel hastanede çalışma yaşamında çalışma arkadaşlarına karşı yoğun olarak kullanılan *e-posta*, *resmî evrak*, *görüntülü görüşme* (Zoom vd.) hiç kullanılmadığı görülmektedir. Bu kanal/araçların yanı sıra *beden dili* ile iletişim de hemşireler ile hekim ve diğer sağlık çalışanları arasında hiç kullanılmadığı görülmektedir.

4.2.3. Fiziksel Bağlama Ait İletişim Aktivitelerinde Kullanılan Kanal/Araçlar

Bu başlık altında hemşirelerin fiziki bağlama ait iletişim aktivitelerinde kullandıkları kanal/araçlara ilişkin bulgulara yer verilecektir.

Hemşirelerin fiziki bağlama ait iletişim aktivitelerinde kullandıkları kanal/araçları tespit etmek için iki farklı özel hastanede çalışan toplam 40 hemşireye (Çalışma Grubu) iki maddelik bir anket uygulanmıştır. Ankette yer alan iletişim aktiviteleri, hemşirelerin fiziksel bağlam kapsamında gerçekleştirdikleri görev ve eylemlerden (EK 2) hareketle belirlenmiştir.

Anketin birinci maddesinde hemşirelerden kurum içerisindeki genel duyuruları/bilgilendirmeleri öğrenmede en sık karşılaştıkları iletişim kanal/aracını belirtmeleri istenmiştir. Kendilerine bu kapsamda on dört seçenek sunulmuştur: 1. Toplantı yoluyla 2. Üstlerinden sözlü olarak 3. İdari birimden sözlü olarak 4. Not kâğıdı 5. Mesaj (Sms, Whatsapp vd.) 6. Görüntülü görüşme (Zoom vd.) 7. E-Posta 8. Resmî evrak 9. Beden dili 10. Başka bir kişi aracılığıyla 11. Telefon görüşmesiyle 12. Anonsla 13. Hastane bilgi sistemi (HBS) 14. Diğer.....

Hemşirelerin anketin birinci maddesine vermiş oldukları cevaplar şu şekildedir:



Tablo 74

Hemşirelerin Kurum İçerisindeki Genel Duyuruları/Bilgilendirmeleri Öğrenmede En Sık Karşılaştıkları İletişim Kanal/Araçları

Özel A Hastanesi					Özel B Hastanesi						
En sık başvuru birinci iletişim kanal/aracı	f.	En sık başvuru ikinci iletişim kanal/aracı	f.	En sık başvuru üçüncü iletişim kanal/aracı	f.	En sık başvuru birinci iletişim kanal/aracı	f.	En sık başvuru ikinci iletişim kanal/aracı	f.	En sık başvuru üçüncü iletişim kanal/aracı	f.
Resmî evrak	10	Üstlerin den sözlü olarak	6	İdari birimden sözlü		Toplantı yoluyla	8	Üstlerinden sözlü		Üstlerinden sözlü olarak	3
Toplantı yoluyla	6	Resmî evrak	4	olarak	2	Resmî evrak	5	olarak	9	Resmî evrak	
Üstlerinden sözlü		İdari birimden sözlü olarak	4	Toplantı yoluyla	2	Üstlerinden sözlü olarak	4	Toplantı yoluyla	5	İdari birimden sözlü	2
olarak	2	Mesaj (Sms, WhatsApp	2	Resmî evrak	1	İdari birimden sözlü	3	Resmî evrak	3	olarak	1
Mesaj (Sms, WhatsApp vd.)	2	vd.)									

Tablo 74’te Hemşirelerin kurum içerisindeki genel duyuruları/bilgilendirmeleri öğrenmede en sık karşılaştıkları iletişim kanal/araçlarına ilişkin veriler yer almaktadır. Buna göre Özel A Hastanesinde toplam beş farklı iletişim kanal/aracı ile karşılaşılmakta olup bu iletişim kanal/araçlarının sıklığı sırasıyla; Resmî evrak (15), Üstlerinden sözlü olarak (10), Toplantı yoluyla (8), Mesaj (Sms, WhatsApp vd.) (4), İdari birimden sözlü olarak (4). Özel B Hastanesinde dört farklı iletişim kanal/aracı ile karşılaşılmakta olup bu iletişim kanal/araçlarının sıklığı sırasıyla; Üstlerinden sözlü olarak (16), Toplantı yoluyla (13), Resmî evrak (10), İdari birimden sözlü olarak (4).

Yukarıdaki veriler incelendiğinde her iki hastanede kurum içerisindeki genel duyuruları/bilgilendirmeleri öğrenmede en sık karşılaşılan ilk üç iletişim kanal/aracı aynı olmakla birlikte bu kanal/araçların sıklık sıraları farklıdır. Ancak her iki hastanede iş ve meslek yaşamında sık kullanılan *e-posta*, *telefon görüşmesi*, *görüntülü görüşme* (Zoom vd.), *not kâğıdı* ve *anons* gibi kanal/araçların hiç kullanılmadığı görülmektedir.

Hemşirelerin fiziki bağlam çerçevesinde (idari konularda) kullandıkları dil becerilini ve iletişim kanal/araçlarını tespit etmek için uygulanan anketin ikinci maddesinde hemşirelerden kurum içerisindeki talep, şikâyet ve mazeretlerini iletmede en sık başvurdukları iletişim kanal/aracını belirtmeleri istenmiştir. Kendilerine bu kapsamda on dört seçenek sunulmuştur: 1. Toplantı yoluyla 2. Üstlerinize sözlü olarak 3. İdari birime sözlü olarak 4. Not kâğıdı 5. Mesaj (Sms, Whatsapp vd.) 6. Görüntülü görüşme (Zoom vd.) 7. E-Posta 8. Resmî evrak 9. Beden dili 10. Başka bir kişi aracılığıyla 11. Telefon görüşmesiyle 12. Anonsla 13. Hastane bilgi sistemi (HBS) 14. Diğer.....

Hemşirelerin anketin ikinci maddesine vermiş oldukları cevaplar şu şekildedir:

Tablo 75

Hemşirelerin Kurum İçerisindeki Talep, Şikâyet ve Mazeretlerini İletmede En Sık Başvurdukları İletişim Kanal/Aracı

Özel A Hastanesi				Özel B Hastanesi				
En sık başvuru birinci iletişim kanal/aracı	f.	En sık başvuru ikinci iletişim kanal/aracı	f.	En sık başvuru birinci iletişim kanal/aracı	f.	En sık başvuru ikinci iletişim kanal/aracı	f.	En sık başvuru üçüncü iletişim kanal/aracı
Üstlerinize sözlü olarak	12	Dilekçe	8	Üstlerinize sözlü olarak	10	Üstlerinize sözlü olarak	6	İdari birime sözlü olarak
Dilekçe	3	Üstlerinize sözlü olarak	3	Dilekçe	6	Dilekçe	4	
Toplantı yoluyla	3	Toplantı yoluyla	1	Toplantı yoluyla	4			
İdari birime sözlü olarak	2							

Tablo 75’te hemşirelerin kurum içerisindeki kurum içerisindeki talep, şikâyet ve mazeretlerini iletmede en sık başvurdukları iletişim kanal/aracını ilişkin veriler yer almaktadır. Buna göre zel A Hastanesinde toplam dört farklı iletişim kanal/aracı ile karşılaşılmakta olup bu iletişim kanal/araçlarının sıklığı sırasıyla; idari birime sözlü olarak (2) zel B Hastanesinde dört farklı iletişim kanal/aracı ile karşılaşılmakta olup bu iletişim kanal/araçlarının sıklığı sırasıyla; Üstlerinize sözlü olarak (16), Dilekçe (10), Resmî evrak (10), Toplantı yoluyla (4), İdari birime sözlü olarak (2).

Yukarıdaki veriler incelendiğinde her iki hastanede de hemşirelerin kurum içerisinde talep, şikâyet ve mazeretlerini iletmede en sık başvurdukları ilk üç iletişim kanal/aracı aynıdır. Ayrıca her iki hastanede iş ve meslek yaşamında sık kullanılan e-posta, telefon görüşmesi, görüntülü görüşme (Zoom vd.), not kâğıdı ve anons gibi kanal/araçların hiç kullanılmadığı görülmektedir.



BÖLÜM V

SONUÇ VE TARTIŞMA

Bu bölümde, araştırmada elde edilen bulgulara yönelik sonuç, tartışma ve önerilere yer verilmektedir.

Bu çalışmada araştırmacı tarafından mesleki dil öğretiminde kapsam ve içerik belirlemeye yönelik yedi aşamadan oluşan bir model geliştirilmiştir. Geliştirilen modelin ilke ve yöntemleri çerçevesinde yabancı hemşirelere yönelik mesleki dil öğretiminin kapsam ve içeriği tespit edilmiştir. Tespit edilen bulgularla ilgili sonuç ve tartışma şu şekildedir:

5.1. Mesleki Dil Öğelerine Ait Sonuç ve Tartışma

5.1.1. Söz Varlığına Ait Sonuç ve Tartışma

Söz varlığı başlığına ait bulgular, hemşirelik mesleğinin yapısal özelliklerine uygun olarak “sağlık hizmetlerine ait söz varlığı” ve “fiziksel bağlama ait söz varlığı” olmak üzere başlıkta ortaya konulmuştur.

Sağlık hizmetlerine ait söz varlığı verileri “temel hemşirelik uygulamalarına ait söz varlığı” ve “servise ait söz varlığı” iki alt başlıkta ortaya konulmuştur. Temel hemşirelik uygulamalarına ait söz varlığı tümden gelim yöntemiyle sıklıklarına göre analiz edilmiştir. Buna göre toplanan söz varlığı verilerinin sıklığı üç aşamalı şekilde ortaya konulmuştur: a. genel sıklık b. ünitelere ait sıklık c. temalara ait sıklık. Temel hemşirelik uygulamalarına ait söz varlığı verilerinin genel sıklığını belirlemek için Aştı ve Karadağ (2021) editörlüğünde hazırlanan “Hemşirelik Esasları Bilgiden Uygulamaya: Kavramlar-İlkeler-Beceriler” isimli kitap ve Hemşirelik Yönetmeliğinde yer alan 10 adet formdan doküman analizi yoluyla veri toplanmıştır. Toplanan veriler sonucunda 19.872’si farklı olmak üzere

toplam 309.346 söz varlığı tespit edilmiştir. Ünitelere ait sıklık verilerinin tespiti üç üniteyle sınırlandırılmış Aştı ve Karadağ (2021) editörlüğünde hazırlanan “Hemşirelik Esasları Bilgiden Uygulamaya: Kavramlar-İlkeler-Beceriler” isimli kitabın “yaşamsal bulgular, örnek alma ve toplama, hasta kabul-nakil ve taburculuk süreci” ünitelerinden doküman analizi yoluyla ayrı ayrı veri toplanmıştır.

Toplanan veriler sonucunda *Yaşamsal Bulgular* ünitesine ait 2.141’i farklı olmak üzere toplam 10.935 söz varlığı; *Örnek Alma ve Toplama* ünitesine ait 1.123’ü farklı olmak üzere toplam 5.310 söz varlığı; *Hasta Kabul-Nakil ve Taburculuk Süreci* ünitesine ait 1.161’i farklı olmak üzere toplam 5.108 söz varlığı tespit edilmiştir. Temalara ait sıklık verilerinin tespiti için üç üniteye ait temalardan doküman analizi yoluyla ayrı ayrı veri toplanmıştır. Toplanan veriler sonucunda *Yaşam Bulgusu* ünitesinin *vücut sıcaklığı* temasına ait 834’ü farklı olmak üzere toplam 2.694 söz varlığı, *kan basıncı* temasına ait 961’i farklı olmak üzere toplam 4.299 söz varlığı, *nabız* temasına ait 710’u farklı olmak üzere toplam 2.261 söz varlığı, *solunum* temasına ait 848’i farklı olmak üzere toplam 2.355 söz varlığı tespit edilmiştir. *Örnek Alma ve Toplama* ünitesinin *24 Saatlik İdrar Örneği Toplama* temasına ait 314’ü farklı olmak üzere toplam 784 söz varlığı, *Boğaz Kültürü Alma* temasına ait 280’i farklı olmak üzere toplam 554 söz varlığı, *Kan Kültürü ve Örneği Alma* temasına ait 524’ü farklı olmak üzere toplam 1.440 söz varlığı, *Gaitadan Gizli Kan İçin Örnek Alma* temasına ait 225’i farklı olmak üzere toplam 408 söz varlığı, *Steril (Orta Akımlı) İdrar Örneği Alma* temasına ait 379’u farklı olmak üzere toplam 915 söz varlığı, *Kateterden İdrar Örneği Alma* temasına ait 257’si farklı olmak üzere toplam 549 söz varlığı, *Parmak Ucundan Kan Glikoz Seviyesinin Ölçülmesi* temasına ait 313’ü farklı olmak üzere toplam 671 söz varlığı tespit edilmiştir. *Hasta Kabul-Nakil ve Taburculuk Süreci* ünitesinin *Hasta Kabul İşlemleri* temasına ait 753’ü farklı olmak üzere toplam 2.000 söz varlığı, *Hasta Nakil İşlemleri* temasına ait 387’si farklı olmak üzere toplam 1.041 söz varlığı, *Hasta Taburcu İşlemleri* temasına ait 666’sı farklı olmak üzere toplam 1.849 söz varlığı tespit edilmiştir.

Sağlık hizmetlerine ait söz varlığı verilerinin ortaya konulduğu bir diğer alt başlık olan “servise ait söz varlığı” “acil servisle” sınırlandırılmış ve tümünden gelim yöntemiyle sıklıklarına göre analiz edilmiştir. Buna göre toplanan söz varlığı verilerinin sıklığı üç aşamalı şekilde ortaya konulmuştur: a. genel sıklık b. ünitelere ait sıklık c. temalara ait sıklık. Acil servise ait söz varlığının genel sıklığını belirlemek için Eti Aslan ve Olgun (2021) editörlüğünde hazırlanan Acil Bakım isimli kitaptan, acil servis birimine ait hukuk

metinlerden ve acil servis ile ilgili özel hastane dokümanlarından veri toplanmıştır. Toplanan veriler sonucunda 17.789'u farklı olmak üzere toplam 176.127 söz varlığı tespit edilmiştir. Ünitelere ait sıklık verilerinin tespiti üç üniteyle sınırlandırılmış ve Eti Aslan ve Olgun (2021) editörlüğünde hazırlanan Acil Bakım isimli kitabın “*Solunum Acilleri, Kardiyovasküler Aciller ve Triyaj*” ünitelerinden doküman analizi yoluyla ayrı ayrı veri toplanmıştır. Toplanan veriler sonucunda *Solunum Acilleri* ünitesine ait 1.305'i farklı olmak üzere toplam 3.471 söz varlığı; *Kardiyovasküler Aciller* ünitesine ait 1.508'i farklı olmak üzere toplam 4.700 söz varlığı; *Trijaj* ünitesine ait 1.918'i farklı olmak üzere toplam 7.595 söz varlığı tespit edilmiştir. Temalara ait sıklık verilerinin tespiti için üç üniteye ait temalardan doküman analizi yoluyla ayrı ayrı veri toplanmıştır. Toplanan veriler sonucunda *Solunum Acilleri* ünitesinin *Astım* temasına ait 224'ü farklı olmak üzere toplam 437 söz varlığı, *Pnömoni* temasına ait 230'u farklı olmak üzere toplam 344 söz varlığı, *Pulmoner Tromboembolizm* temasına ait 245'i farklı olmak üzere toplam 259 söz varlığı, *KOAH* temasına ait 338'i farklı olmak üzere toplam 492 söz varlığı, *Akut Solunum Sıkıntısı Sendromu* ait 257'si farklı olmak üzere toplam 381 söz varlığı tespit edilmiştir. *Kardiyovasküler Aciller* ünitesinin *Akut Akciğer Ödemi* temasına ait 204'ü farklı olmak üzere toplam 305 söz varlığı, *Dijital İn* temasına ait 256'sı farklı olmak üzere toplam 392 söz varlığı, *Konjektif Kalp Yetersizliği* temasına ait 451'i farklı olmak üzere toplam 815 söz varlığı, *Kroner Yetmezlik* temasına ait 719'u farklı olmak üzere toplam 1.610 söz varlığı, *Malin Hipertansiyon* temasına ait 373'ü farklı olmak üzere toplam 749 söz varlığı, *Pulmoner Tromboembolizm* temasına ait 373'ü farklı olmak üzere toplam 749 söz varlığı tespit edilmiştir.

Temel hemşirelik uygulamalarına ve acil servise ait tespit edilen söz varlıklarının Simple Concordance 4.0.10 Programı ile sıklıkları hesaplanmıştır. Yapılan hesaplamalar neticesinde:

a. Genel ve ünitelere ait sıklığı yüksek olan terimlerin toplam söz varlığı içinde yüksek bir orana sahip olduğu görülmüştür. Buna göre temel hemşirelik uygulamalarının genel sıklığı en yüksek ilk 100 terimi bütün söz varlığının %16'sını oluşturmaktadır. Ünitelere ait sıklığı en yüksek ilk 50 terim ise bütün söz varlığı içinde %18 ila %26 arasında bir orana sahiptir. Yine Acil Servis'e ait genel sıklığı en yüksek ilk 100 terim bütün söz varlığının %16'sını oluşturmaktadır. Ünitelere ait sıklığı en yüksek ilk 50 terim ise bütün söz varlığı içinde %17 ila %21 arasında bir orana sahiptir. Ayrıca her iki başlığa (temel

hemşirelik uygulamaları ve acil servis) ait veriler incelendiğinde *hasta* teriminin tek başına toplam söz varlığının %2'sini oluşturduğu görülmektedir. Söz konusu bu veriler, *mesleki iletişimde bütün terimlerin eşit düzeyde kullanılmadığını, bazı terimlerin mesleki iletişimde daha sık kullanıldığını göstermektedir. Sık kullanılan terimlerin sağlıklı bir şekilde tespiti mesleki dil öğretimi için oldukça önemli olup öğrencilere öncelikli olarak öğretilmesi gereken terimler konusunda dil öğreticilerine gerekli verileri sunar.*

b. Sıklığı en yüksek terimler *toplam söz varlığı* içinde yüksek bir orana sahipken sıklığı düşük terimler de *farklı söz varlığı* içinde yüksek bir orana sahip olduğu görülmüştür. Sıklığı sadece 1 olan terimler temel hemşirelik uygulamalarına ait genel söz varlığının %44'ünü oluşturmaktadır. Ünitelerde ise bu oranın %35 ila %52 arasında olduğu görülmektedir. Sıklığı sadece 1 olan terimler acil servise ait genel söz varlığının ise %48'ini oluşturmaktadır. Ünitelerde bu oranın %35 ila %52 arasında olduğu görülmektedir. Sıklığı sadece 1 olan terimler her iki başlığa ait temalarda %90'ın üstünde bir orana sahip olduğu görülmektedir. Bu veriler *sıklık çalışmalarında veri toplama araçlarından %100 oranında veri toplanması gerektiğini* ortaya koymaktadır. Çünkü *herhangi bir veri toplama aracının %100'ünden değil de belirli sayfalarından veya bölümlerinden veri toplanması durumunda sıklığı düşük birçok terim tespit edilemeyebilir.* Bu da *öğrencilerin meslek yaşamlarında ihtiyaç duyacakları birçok terimi öğrenmelerine engel olacaktır.* Alkol'un (2016) ifade ettiği gibi *terimlerin sıklık sayıları onların önemlerini değil, öğretilme önceliklerini gösterir.* Bu yüzden de *içerik belirleme her sıklıktaki terimi tespit edecek boyutta olmalıdır.*

c. Sıklık verilerinin listelendiği kategorilerin (genel, ünite ve tema) söz varlığı içeriği büyük oranda birbirinden farklılaşmaktadır. Her kategorinin kapsadığı konular ve bu konuların sayısı farklı olduğu için kategorilerin sahip oldukları söz varlığının içeriği de doğal olarak farklılaşmaktadır. Örneğin, temel hemşirelik uygulamalarına ait sıklığı en yüksek ilk 50 terim ile temel hemşirelik uygulamalarının *yaşamsal bulgular* ünitesine ait sıklığı en yüksek ilk 50 terim %76 oranında birbirinden farklılaşmaktadır. Yaşamsal bulgular ünitesine ait sıklığı en yüksek ilk 25 terimi ile bu ünitenin *vücut sıcaklığı* temasına ait sıklığı en yüksek ilk 25 terim ise %60 oranında birbirinden farklılaşmaktadır. Yani genelden özele doğru gittikçe kategorilerin söz varlığı içeriği büyük oranda farklılaştırmaktadır. Bu veri, *farklı boyuttaki mesleki dil öğretim çalışmaları için çok boyutlu sıklık çalışmalarının yapılması gerektiğini* ortaya koymaktadır. Bir mesleğin söz

varlığına ait genel sıklık verisi; terminoloji sözlüğü, kelime kartı vb. genel materyallerin içeriğinin hazırlanması için elverişlidir. Ancak daha dar bir mesleki konu/durum/olay (örneğin, ilaç uygulama, hastaya beslenme desteği verme vb.) için hazırlanacak diyalog, tematik sözlük, okuma ve dinleme parçaları için genel sıklık verileri elverişli değildir. Bu tür çalışmaların içeriğinin hazırlanması için daha alt boyutlarda sıklık çalışmaları yapılmalıdır. Hemşirelik mesleğinin söz varlığı kategorileri arasındaki farklılık bu gerekliliği somut bir şekilde ortaya koymaktadır.

Araştırmada hemşirelik mesleğinin söz varlığına ait verilerin tespit edildiği bir diğer başlık fiziksel bağlamdır. Hemşireler mesleklerini icra ederken sağlık hizmeti sunma dışında bazı görev ve eylemlere (özlük haklarının takibi, nöbet, sosyalleşme) dâhil olurlar. Söz konusu bu görev ve eylemlere ait terim ve kavramları tespit edebilmek için danışma grubunun görüşleri çerçevesinde toplam 56 farklı kaynak taranmıştır. Bu kaynaklardan elde edilen bulgular tematik olarak sınıflandırılmıştır. Sınıflandırma neticesinde; *adli-hukuki*, *idari*, *personel*, *fiziki mekân*, *doküman*, *eşya* olmak üzere altı tema oluşturulmuştur. Bu temalara ait tespit edilen terim ve kavramların sayısı şu şekildedir: *idari* 620, *adli-hukuki* 590, *personel* 118, *fiziki mekân* 252, *eşya* 41 ve *doküman* 40. Temalara ait tespit edilen terim ve kavramlar bilinme önceliklerine göre analiz edilmiştir. Terim ve kavramların bilinme önceliklerinin analizi için alan uzmanlarından görüş alınmıştır.

Fiziksel bağlamla ilgili veriler, mesleki dilin söz varlığının sadece asli görev ve eylemlere ait olanlarla sınırlı olmadığını ortaya koymaktadır. Sayıları ve içerikleri göz önünde bulundurulduğunda fiziksel bağlama ait söz varlığının sağlıklı bir mesleki iletişim için en az asli görev ve eylemlere ait olanlar kadar önemli olduğunu göstermektedir.

Hemşirelik mesleğine ait söz varlığıyla ilgili yapılan bu çalışmada; doğrudan mesleki yaşamla ilgili kaynaklardan veri toplanmış, veriler genelden özele doğru olmak üzere birden fazla boyutta kategorilendirilmiş, verilerin sıklık ve bilinme önceliklerine göre analizi yapılmış ve asli görevlerin yanı sıra fiziksel bağlama ait söz varlığı tespiti de yapılmıştır. Bu yönüyle çalışma mesleki söz varlığı tespitine yönelik diğer çalışmalarından kısmen veya tamamen farklılaştığı görülmektedir. Örneğin, Tüfekçioğlu (2018b) tarafından yapılan *Yabancı Dil Olarak Akademik Türkçe: Sosyal Bilimlerde Akademik ve Teknik Söz Varlığı* isimli çalışmada; arkeoloji, felsefe, iletişim, siyasal bilimler, spor bilimleri, ilahiyat, tarih, psikoloji, coğrafya, sanat, sosyoloji, antropoloji, şehir planlaması, turizm, eğitim, ekonomi, dilbilim, edebiyat olmak üzere 18 farklı sosyal bilimler alanına yönelik

söz varlığı tespit çalışması yapılmıştır. Eğitim amaçlı mesleki dil öğretimine yönelik hazırlanan bu çalışmada sıklığı sadece 100 ve üzeri olan terimler listelenmiştir. Ayrıca hazırlanan listeler tek boyutta kategorilendirilmiştir. Ancak bu araştırmada listelenecek terimler için bir sıklık sınırı belirlememiş ve farklı tür ve boyuttaki mesleki dil öğretim çalışmalarında kullanılabilecek söz varlığı verisi oluşturmak için terimler genelden özele doğru olmak üzere üç boyutta kategorilendirilmiştir. Ulutaş (2016) tarafından yapılan *Türkiye’de Yükseköğrenim Görecek Yabancılar İçin Özel Amaçlı Türkçe Öğretimine Yönelik Program Geliştirme: Bir Model Önerisi* isimli çalışmada İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi’nde öğrenim göreceğ öğrencilere yönelik mesleki dil öğretiminde kullanılacak 1.000 terimi ve bu terimlerin sıklığı ortaya konulmuştur. Sıklığı ortaya konulan terimler derslere göre kategorilendirilmiştir: hukuka giriş, iktisada giriş, genel işletme, genel muhasebe, kamu maliyesi. Bu araştırmada da verilerin tek boyutta kategorilendirildiği görülmektedir. Çangal ve Başar (2021) tarafından yapılan *Türkçe Öğrenen İranlılar İçin Turizm Türkçesi Öğretim Programı, Terimler Sözlüğü ve Konuşma Kılavuzu Denemesi* isimli araştırmada başka bir dil için hazırlanan turizm terimleri sözlüğünden alınan verilerden hareketle hazırlanan Turizm Türkçesi Terimler Sözlüğü Denemesi isimli üç dilli bir terim listesi bulunmaktadır. Ancak listedeki terimler tek boyutta kategorilendirilmiş ve söz konusu terimlerin sıklıkları da belirtilmemiştir. Temizyürek ve Çangal (2015) tarafından yapılan *Yabancılar Türkçe Öğretiminde İş Türkçesi Öğretim Programı, Ders Kitabı ve Terimler Sözlüğü Denemesi: Bankacılık Örneği* isimli çalışmada bankacılığa ait terimler listelenmiştir. Ancak terimler kategorilendirilmemiş ve sıklıkları da belirtilmediği görülmektedir. Kurt (2019) tarafından yapılan *Yabancı Dil Olarak Türkçenin Öğretiminde Özel Amaçlı Dil Öğretimi: İş Türkçesi* isimli çalışmada farklı sözlüklerden İş Türkçesine ait kelimeleri derlemiş ve derlediği bu terimleri ayrı ayrı listelemiştir. Araştırmacının terimleri iş yaşamına ait sözlük ve kaynaklardan değil, genel dile yönelik hazırlanan söz varlığı sıklık çalışmalarından (Çağdaş Türkçenin Sıklık Sözlüğü, Yazılı Türkçenin Kelime Sıklığı Sözlüğü, A Frequency Dictionary of Turkish) derlediği görülmektedir.

Mesleki söz varlığı tespitine yönelik yapılan yukarıdaki çalışmalar; belirli bir sıklık sayısına sahip terimlerin listelenmeleri, verilerin tek boyutta kategorilendirilmeleri, mesleki yaşama ait kaynaklardan veri toplamamaları, terimlerin sıklık ve öncelik analizlerini yapmamaları, fiziki bağlama ait söz varlığını tespit etmemeleri yönünden bu araştırmadan farklılaşmaktadır. Çalışmalardaki söz konusu bu eksiklikler ise;

- a) Öğrencilere öncelikli olarak aktarılacak terimlerin belirlenmesine
- b) Sıklığı düşük olan terimlerin öğrencilere aktarılmasına
- c) Çok boyutlu mesleki dil öğretim çalışmalarının yapılmasına
- ç) Öğrencilere fiziksel bağlamla ilgili söz varlığının öğretilmesine engel olduğu düşünülmektedir.

5.1.2. Kurum Kültürüne Ait Sonuç ve Tartışma

Araştırmada hemşirelik kurum kültürünün sadece “dil” boyutu ele alınmıştır. Kurum kültürünün dil boyutu ise “temel iletişim durumları” çerçevesinde incelenmiştir. Bu kapsamda hemşirelerin mesleki iletişimdeki; *hitap, selamlaşma, kendini tanıtma, hâl hatırsorma, tanışma ve telefon görüşmesi* biçimleri, İstanbul ilinde faaliyet gösteren iki özel hastanede görev yapan toplam 40 hemşireye uygulanan anketle ortaya konulmuştur.

Hitap biçimini tespit etmeye yönelik olarak iki anket maddesi hazırlanmıştır. Birinci maddede hemşirelerin hastane içerisindeki muhataplarına hitap ederken en sık kullandıkları ifadelerin belirtilmesi istenmiştir. Verilen cevaplara göre, her iki özel hastanede hemşireleri en sık ve en yaygın kullandıkları ilk üç hitap biçimi sırasıyla; isim+saygı ifadesi, unvan+saygı ifadesi, saygı ifadesi’dir. Anket bulgularına göre, hemşireler, hastane içerisinde hiçbir muhatabına ismiyle veya samimi bir şekilde hitap etmemektedir. Hitap biçimiyle ikinci anket maddesinde, hastane içerisindeki muhatapların, hemşirelere hitap ederken en sık kullandıkları ifadelerin belirtilmesi istenmiştir. Verilen cevaplara göre, Özel A Hastanesinde hemşirelere karşı en sık kullanılan ilk üç hitap biçimi; unvan+saygı ifadesi isim+unvan isim+saygı ifadesiyken Özel B Hastanesinde hemşirelere karşı en sık kullanılan ilk üç hitap biçimi; isim+saygı ifadesi, unvan+saygı ifadesi ve isim+unvan’dır. Her iki özel hastanede en yaygın kullanılan ilk üç hitap biçimi; isim+saygı, unvan+saygı ifadesi, isim+unvan’dır. Anket bulgularına göre hastane içerisinde hemşirelere ismiyle veya samimi bir şekilde hitap etme oranı oldukça düşüktür.

Selamlaşma özelliğini tespit etmeye yönelik üç anket maddesi hazırlanmıştır. Birinci maddede hemşirelerin hastane içerisindeki muhataplarına karşı en sık kullandıkları selamlaşma biçimlerini belirtmeleri istenmiştir. Verilen cevaplara göre her iki özel hastanede hemşireleri en sık ve en yaygın kullandıkları ilk üç selamlaşma biçimi sırasıyla; sözle selamlaşma, başla selamlaşma ve gülümseyerek selamlaşma’dır. Anket bulgularına göre hemşireler ile hastane içerisindeki muhatapları arasında kucaklaşma ve yanaktan öpme şeklinde samimi bir selamlaşma biçimi ile gündelik ve iş yaşamında sık kullanılan

tokalaşarak selamlaşma hiç gerçekleşmemektedir. Selamlaşma biçiminin özelliklerini tespit etmeye yönelik hazırlanan ikinci anket maddesinde, hemşirelerin hastane içerisindeki muhataplarına sözlü selam verirken en sık kullandıkları ifadeyi belirtmeleri istenmiştir. Verilen cevaplara göre, her iki hastanede en sık ve en yaygın ilk üç sözlü selam verme ifadesi aynı olup bunlar sırasıyla; merhaba, kolay gelsin ve iyi günler'dir. Anket bulgularına göre sözle selamlaşma sırasında; selam, selamünaleyküm, hayırlı günler gibi gündelik yaşamda sık karşılaşılan ifadeler hiç kullanılmamaktadır. Selamlaşma biçiminin özelliklerini tespit etmeye yönelik ankette yer alan üçüncü madde, hemşirelerin hastane içerisindeki muhataplarıyla aralarında selam verme önceliğinin bulunup bulunmadığını tespit etmeyi amaçlamaktadır. Verilen cevaplara göre, her iki hastanede de hemşireler ile başhemşire, başhekim ve hastane müdürü arasında selam verme önceliği bulunmaktadır. Bu kişilerin tamamı hemşirelerin üstü/amiri konumundadır.

Kendini tanıtırma biçimini tespit etmeye yönelik bir anket maddesi hazırlanmıştır. İlgili maddede hemşirelerin hastane içerisindeki kişilere kendini tanıtırken en sık kullandıkları ifadeyi belirtmeleri istenmiştir. Verilen cevaplara göre her iki özel hastanede hemşirelerin kendilerini tanıtırken en sık ve en yaygın kullandıkları ilk üç ifade aynıdır. Bunlar sırasıyla; isim+unvan, unvan+isim, unvan+isim+soyad'dır. Anket bulgularına göre, hemşirelerin sadece isimleriyle kendilerini tanıtmaları çok nadir bir durumdur.

Hâl hatır sorma biçimini tespit etmeye yönelik iki anket maddesi hazırlanmıştır. Birinci maddede hemşirelerin hastane içerisindeki kişilere hâl hatır sorarken en sık kullandıkları ifadeleri belirtmeleri istenmiştir. Verilen cevaplara göre, her iki hastanede hâl hatır sormada da iki ifade kullanılmaktadır: nasılsınız ve nasılsın. Ancak muhataplara “nasılsın” şeklinde hâl hatır sorma oranı oldukça düşüktür. Bunun yanı sıra anket bulgularına göre “ne var ne yok, ne haber ve nasıl gidiyor” şeklinde gündelik yaşamda sık karşılaşılan hâl hatır sorma ifadeleri hiç kullanılmamaktadır. Hâl hatır sormayla ilgili hazırlanan ikinci anket maddesi hemşirelerin hastane içerisindeki kişilerle aralarında hâl hatır sorma önceliğinin bulunup bulunmadığını tespit etmeye yöneliktir. Verilen cevaplara göre, her iki hastanede hemşireler ve muhatapları arasında hâl hatır sorma ile ilgili ağırlık olarak bir öncelik sırası yoktur. Ancak Özel A Hastanesinde 14 hemşire hastane müdürünün ve başhekimin; 13 hemşire de başhemşirenin kendilerine öncelikle hâl hatır sormasını beklediklerini ifade etmiştir. Özel B Hastanesinde ise 18 hemşire, hastane müdürünün 16

hemşire de başhekimin ve başhemşirenin kendilerine öncelikle hâl hatır sormasını beklediklerini ifade etmiştir.

Tanışma biçimini tespit etmek için bir anket maddesi hazırlanmıştır. İlgili maddede hemşirelerin hastane içerisindeki muhataplarıyla tanışırken aralarında geçen diyalog biçiminin tespiti amaçlanmıştır. Verilen cevaplara göre, hemşireler ve muhatapları arasında en yaygın gerçekleşen diyalog biçimi “karşılıklı tanışmadır”. Ancak hemşireler ve amirleri (başhemşire, başhekim ve hastane müdürü) arasında ise daha çok tek yönlü tanışma biçimi yaşanmaktadır. Buna göre amirleri hemşireleri tanımak için sorular sormakta, hemşireler de bu sorulara cevap vermektedir. Ancak hemşireler, amirlerini tanımak için soru sormamaktadır.

Hemşirelerin telefonla görüşme biçimlerini tespit etmek için bir anket maddesi hazırlanmıştır. Söz konusu maddede hemşirelerin hastane içerisindeki dâhili telefona cevap verirken en sık kullandıkları ifadeyi belirtmeleri istenmiştir. Verilen cevaplara göre, her iki özel hastanede de hemşirelerin telefona cevap verirken en sık kullandıkları ifade kalıbı aynıdır: isim+unvan. Anket bulgularına göre sıra her iki hastanede de evrensel bir ifade olan “alo” ile gündelik yaşamda çok sık kullanılan “buyurun” ifadesinin hiç kullanılmadığı görülmektedir.

Kurum kültürü ile ilgili hemşirelere uygulanan anketin son maddesi, temel iletişim durumları kapsamında kullanılan ifadelerin ve sergilenen davranışların duruma göre farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmeyi amaçlamaktadır. Anket katılımcıları, diğer hemşirelerle görev başında resmî ve kurumsal; sosyal ortamlarda ise samimi ve arkadaşça bir üslup ve davranış sergilediklerini belirtmişlerdir. Anket bulgularına göre, hemşirelerin diğer muhataplarına karşı sergiledikleri davranış ve kullanımları üslup değişmemektedir.

Yukarıdaki veriler incelendiğinde;

- a) Hemşireler ve muhatapları arasında; samimiyet taşıyan ifade ve davranışların sergilenmediği
- b) Temel iletişim durumlarında gündelik dile ait ifadelerin kullanımının düşük olduğu
- c) Şahsi kimlikten ziyade unvan ve statünün ön planda olduğu
- ç) Hemşireler ve üstleri arasında, ağırlıklı olarak, tek yönlü iletişimin mevcut olduğu görülmektedir.

Tüm bu bulgular, özel hastanelerde ve hemşirelik mesleğinde hiyerarşik (bürokrasi) kültürün hâkim olduğunu göstermektedir. Hiyerarşik (bürokrasi) kültür, mantık ve rasyonellikle çalışan hiyerarşik yapılanması olan bir örgüt kültürü tipi olup bu örgüt tipinde kültüründe üstün tutulan değerler; düzen, kurallar, düzenlemeler ve yeknesaklıktır (Tabur, 2015, s. 29-30). Hiyerarşik (bürokrasi) kültürde, roller ve unvanlar kişilerden önce gelmekte ve çalışanlar rolleriyle eşdeğer tanımlanmaktadır (Timurtaş, 2018, s. 48). Birçok akademik araştırma, özel hastanelere hâkim olan kültür tipi modelinin hiyerarşik (bürokrasi) kültür olduğunu ortaya koymuştur. Taner (2020) Hatay ilinde 638 sağlık çalışanına uyguladığı ankette özel sağlık kurumlarında hiyerarşik kültürün baskın olduğunu tespit etmiştir. Yalçınsoy, Işıldak ve Bilen (2017) Adana ilinde 2.290 sağlık çalışanına uyguladığı ankette özel sağlık kurumlarında hiyerarşik (bürokrasi) kültürün baskın olduğunu tespit etmiştir. Erdem (2007) Elazığ ilinde iki sağlık kuruluşundaki 41 sağlık çalışanına uyguladığı ankette özel sağlık kurumlarında hiyerarşik (bürokrasi) kültürün ön planda tespit etmiştir. Çıraklı, Dalkılıç ve Gözlü (2017) Yozgat ilinde özel hastanede çalışan 40 kişiye uyguladığı ankette hiyerarşik (bürokrasi) kültürün ön planda tespit etmiştir. Bu çalışmaların yanı sıra Ölçerler Gönen (2017), Yıldız (2017), Ertaş (2019) Arslan (2010) tarafından yapılan çalışmalarda da özel hastanelerde hiyerarşik (bürokrasi) kültürün hâkim olduğu tespit edilmiştir. Bu yönüyle araştırmadaki bulgular, alanyazınındaki diğer çalışmalarla paralellik göstermektedir.

Yapılan literatür araştırmasında kurum kültürünü mesleki dil öğretimi çerçevesinde inceleyerek bir mesleğin kurum kültürü özelliklerini ortaya koyan başka bir çalışma tespit edilememiştir. Ancak yukarıdaki bulgulardan da anlaşılacağı üzere mesleki dili gündelik dilden ayıran tek unsur terminoloji değildir. Mesleki dil, bütün temel iletişim durumlarını kendi kurum kültürü çerçevesinde şekillendirmektedir. Böylelikle meslek mensuplarının hitap, tanışma, selamlaşma, hâl hatır sorma vd. ifadeleri kendine özgü bir nitelik kazanmaktadır. Söz konusu bu ifade biçimlerini öğrenmek, mesleki yaşamı sağlıklı bir şekilde sürdürmek için önemlidir. Çünkü “mesleki yaşamdaki bildirişimsel görevlerden biri de üst ve alt mevkideki meslektaşlarla uygun bir şekilde bildirişimde bulunmaktır (Ek & Trim, 1991, s. 7).

5.1.3. Üslup Özelliklerine Ait Sonuç ve Tartışma

Araştırmada üslup özellikleri, hemşirelik mesleğinin yapısına uygun olarak a. Sağlık hizmetlerine ait üslup özellikleri b. Fiziksel bağlama ait üslup özellikleri olmak üzere iki ana başlıkta ortaya konulmuştur.

Sağlık hizmetleriyle ilgili tespit edilen üslup özellikleri a. Sözlü iletişimin üslup özellikleri b. Yazılı iletişimin üslup özellikleri olmak üzere iki alt başlıkta incelenmiştir. Hemşirelerin sözlü iletişimde kullanmaları gereken üslup özellikleri a. Genel b. Hasta profiline ve hastalık grubuna ait üslup özellikleri olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Genel üslup özellikleri, hemşirelerin hasta ve hastaya yakını ile olan iletişim şekillerini şekillendirmektedir. Terim kullanmaktan kaçınmak, bilgiyi hastanın sosyokültürel düzeyine uygun anlatmak, bilgiyi açık bir biçimde aktarmak, hastaya ismiyle hitap etmek, hastaya karşı güler yüzlü olmak ve kibar davranmak göre hemşirelerin hasta ve hasta yakını ile iletişim kurarken sergilemeleri gereken genel üslup özellikleridir. Hemşirelerin sergilemeleri gereken bu genel üslup özellikleri; hukuki, resmî ve idari metinlerle düzenlendiği görülmektedir. Hasta profiline ve hastalık grubuna ait üslup özellikleri ise hastanın; yaşı, cinsiyeti, psikolojik durumu, rahatsızlığı, rahatsızlığının seyri, alacağı tedavi gibi kişiye özgü koşullar çerçevesinde kullanılan üsluptur. Örneğin, yaşlı hastalarla konuşurken soyut kelimeler kullanmamak, çocuk hastalarla iletişimde yemek" yerine "mama" kelimesi ya da banyo yerine "bıcı bıcı" gibi onların dünyasına ait kelimeler kullanmak, görme yetersizliği olan hastayla yüksek sesle veya aşırı derecede bağırarak konuşmamak vd. Sağlık hizmetlerine ait yazılı iletişim özellikleri, tıbbi kayıtların doğru ve herkes tarafından aynı şekilde anlaşılmasını sağlamak amacıyla hukuki ve resmî metinlerin yanı sıra hemşirelik uzmanları ve araştırmacıları tarafından ortaya konulan üslup özellikleridir. Buna göre yazılı kayıtlar a. Kısa ve öz olmalıdır. b. Nesnel olmalıdır. c. Kesin olmalıdır. d. Herkes tarafından aynı şekilde anlaşılacak ifadeler kullanılmalıdır. e. Hastaya ait ifadeler yorumlanmamalı olduğu gibi yazılmalıdır.

Fiziksel bağlama ilgili tespit edilen üslup özellikleri a. Sözlü iletişimin üslup özellikleri b. Yazılı iletişimin üslup özellikleri olmak üzere iki alt başlıkta incelenmiştir. Sözlü iletişime ait üslup özellikleri hastane yönerge ve uyum rehberleriyle düzenlenmektedir. Buna göre, sözlü iletişimde formal bir üslup kullanılması esas olup üstlere asla isimleriyle hitap edilmemesi, mesai arkadaşlarına unvan ve saygı ifadesiyle hitap edilmesi bu üslup türünün örnekleridir. Yazılı iletişime ait üslup özellikleri ise Resmî Yazışmalarda Uygulanacak

Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik’le düzenlenmektedir. Bu yönetmeliğe göre, yazılı iletişimde nesnel, resmî ve karşı tarafın makamına uygun bir üslup kullanılmalıdır.

Hemşirelik üslubuyla ilgili yukarıda tespit edilen bulgular, alanyazınında üslup kavramına karşı var olan *psikolojik ağırlıklı bakışla* örtüşmemektedir. Psikolojik ağırlıklı bakışa göre üslup, bireysel-psikolojik bir olgu olup bir kişinin belirli bir durumda mevcut dil vasıtaları arasındaki kişisel seçim tarzıdır (Yıldız, 1991, s. 9). Bu görüş birçok araştırmacı tarafından benimsenmekte olup üslup bireye ve bireyin tercihlerine indirgenmiştir: Herhangi bir konuşmacı veya şair ve yazarın dili şahsi kullanımı (Çalışkan, 2014, s. 30). Yazarların fikirlerinin, duygularının, düşüncelerin kişisel anlatım biçimidir (Çetişli, 2008, s. 88). Bir metindeki dil kullanımının, bir yazar ya da döneme özgü dil özelliklerinin tümüdür (Odacı, 2009, s. 277). Belli bir kişi, eser, dönem veya bölgeye özgü anlatım biçim (Karaismailoğlu, 2012, s. 385). Kişiyi başkalarından ayıran tarz, eda ve davranış (Kahraman, 2012, s. 387). Bir bireyin, dilsel gereç ve olanakları kendine özgü ölçütlerle-seçip kullanması sonucu söyleme kattığı kişisel nitelikli özelliklerin tümü (Vardar, 2002, s. 40). Bir metindeki dil kullanımının, bir yazar ya da döneme özgü dil özelliklerinin tümü (İmer, Kocam & Özsoy, 2011, s. 50). Leech ve Short (2007) üslup kavramını açıklamada Saussure’ün dil-söz ayrımına başvurur: “Dil, onu konuşanların benimsediği ortak kural ve sistemken; söz ise kişinin bu kural ve sistemleri özgün kullanım biçimidir. Üslup da söze ait bir kavram olup kişinin dil repertuardan yaptığı seçimlerdir” (s. 9-10).

Hemşirelik üslubuyla ilgili tespit edilen bulgular, araştırmacıların üslup kavramına getirmiş oldukları tanımlarla uyuşmamaktadır. Bulgu ve tanımlar arasındaki ilk uyuşmazlık, üslubun bireyselliği ile ilgilidir. Tanımlarda üslup bireysel bir kavram olarak nitelendirilmektedir. Ancak hemşirelikle ilgili bulgular, mesleklerin ve toplulukların da genel dilden farklı bir anlatım biçimine yani üsluba sahip olabileceğini göstermektedir. Bulgu ve tanımlar arasındaki ikinci uyuşmazlık, üslubun seçimliliği ile ilgilidir. Tanımlarda üslup, bireyin genel dil repertuarından yaptığı kişisel seçimler olarak nitelendirilmektedir. Ancak hemşirelikle ilgili bulgular, üslubun her zaman kişisel seçimlere dayanmadığını bize göstermektedir. Hemşirelerin kullanması gereken üslup özellikleri birçok hukuki, resmî ve idari metinle düzenleme altına alındığını ve hemşirelerden bu düzenlemelere uymaları gerektiği görülmektedir. Bu durumda, üslubun seçimliliğinden ziyade zorunluluğundan söz etmek daha doğrudur.

Tespit edilen bulgu ve üslupla ilgili tanımlar arasındaki uyumsuzluklar, alanyazınında üslup kavramının mesleki dil çerçevesinde yeniden ele alınması ve değerlendirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır. Ancak üslup kavramını meslek dil çerçevesinde ele alma sadece dil bilimciler ve sözlük hazırlayıcıları tarafından yapılmamalıdır. Mesleki dil öğreticileri de ilgilendikleri mesleğin üslup özelliklerini tespit etmeli ve bu tespitlerini öğrencilerine aktarmalıdır. Yapılan literatür araştırmasında Şen (2015) dışında bir mesleğin üslup özelliklerini mesleki dil öğretimi çerçevesinde ortaya koyan başka bir araştırma tespit edilememiştir.

5.1.4. Dil Dışı Göstergelere Ait Sonuç ve Tartışma

Araştırmada tespit edilen dil dışı göstergeler türlerine göre a. Sağlık hizmetlerine ait dil dışı göstergeler b. Fiziksel bağlama dil dışı göstergeler olmak üzere iki ana başlıkta ortaya konulmuştur.

Sağlık hizmetlerinde dil dışı göstergelerin; tıbbi cihaz ve aletlerde, mekânlarda ve tıbbi dokümanlarda olmak üzere üç alanda kullanıldığı tespit edilmiştir. Tıbbi cihaz ve aletlerde; renk, ses, çizgi, ikon, sembol ve işaret olmak üzere beş farklı dil dışı gösterge türü kullanıldığı tespit edilmiştir. Söz konusu bu dil dışı göstergeler; hastanın kimliğini, sağlık düzeyini ve rahatsızlık türünü, tıbbi cihaz ve aletin ölçülerini, kullanılma amacını ve kullanım şeklini, fiziki mekânda verilen sağlık hizmetlerinin düzeyini hemşirelere ve diğer sağlık çalışanlarına bildirmek için kullanıldığı görülmüştür.

Fiziksel bağlama ait dil dışı göstergelerin; fiziki mekân, eşya, yasaklayıcı ve bilgilendirici ve kişi olmak üzere dört kullanım alanı olduğu görülmüştür. Fiziki mekânlar için fiziki kullanılan dil dışı göstergeler; verilen sağlık hizmetinin içeriğini ve mekânın türü hakkında bilgi vermektedir. Yasaklayıcı ve bilgilendirici dil dışı göstergelere fiziki mekânda dikkat edilmesi ve yapılmaması gereken davranışlar hakkında bilgi vermektedir. Kişiler için kullanılan dil dışı gösterge türü ise üniforma biçim ve renkleridir. Üniforma biçim ve renkleri personelin unvanı ve statüsü hakkında karşı tarafa bilgi verme işlevi üstlenmektedir. Eşyalar için kullanılan dil dışı göstergeler atık kutularında yer almakta olup bunlar, ilgili kutuya hangi tür atık atılması ve atılmaması gerektiği ile ilgili bilgi vermektedir.

Araştırmada dil dışı göstergelerle ilgili tespit edilen bulgular, hemşirelik mesleğinde dil dışı gösterge kullanımının çok yaygın olduğunu göstermektedir. Kullanılan dil dışı

göstergelerin kaynakları incelendiğinde bunların; hukuki, resmî, idari ve mesleki bir nitelik taşıdığı görülmektedir. Bu kaynaklar, bağlayıcı bir niteliğe sahip oldukları için hemşirelerin dil dışı göstergeleri farklı bir şekilde yorumlama veya bir mesajı ve bilgiyi farklı dil dışı göstergelerle aktarma imkânı bulunmamaktadır. Bu yüzden hemşirelik mesleğinde kullanılan dil dışı göstergelerin uzlaşımsal bir niteliğe sahip olduğu söylenebilir.

Yapılan literatür araştırmasında hemşirelik ve sağlık alanında dil dışı göstergelerle ilgili akademik çalışmaların çok sınırlı olduğu görülmektedir. Her ne kadar hasta ile iletişimde; kişisel görünüm, ses tonu, beden duruşu, yüz ifadesi, göz teması, jestler ve mimikler, kişisel alan ve mesafenin önemi ile ilgili birçok çalışma (Bulduklu, 2015; Eğritaş, 2014; Yalçın & Aştı, 2011; Onay, Süslü & Kılıcı, 2011; Parlayan & Dökme, 2016; Tokdemir Tükel, 2006; Gündüz Hoşgör, 2014; Polat, 2014; Özkadif, 2016; Yüce, 2011; Buldu, 2016 vd.) yapılmış olsa da bunları mesleki dille ilgili dil dışı gösterge çalışması olarak nitelendirmemiz çok güçtür. Çünkü bu çalışmaların içeriği inceliğinde; ses tonu, beden duruşu, yüz ifadesi, göz teması, jest ve mimiklerin mesleğe özgü bir mesajı, bilgiyi ve durumu temsil etme veya aktarma işlevine veya böyle bir işlevin varlığına değinmedikleri görülmektedir. Çalışmalar, hasta ile iletişimde beden dilini etkili kullanmanın gereğini ve yöntemlerini ele almaktadır. Örneğin;

... Hasta ile iletişimde sağlık hizmeti sunucusunun bacak bacak üstüne atmış hâlde hizmet sunumu, hastayı küçümseme, saygısızlık, kendini üstün olarak kodlama ve umursamama gibi çağrışımları yaratmaktadır (Bulduklu, 2015, s. 176)

...Sözsüz iletişim, sözlü mesajların anlamlarını kuvvetlendirir ya da anlamını tamamen değiştirme gücüne de sahiptir. Özellikle sağlık sektöründe hastalar stres hâlinde oldukları için, olumlu jest ve mimiklerin hastalar üzerinde pozitif yönde etkisi vardır (Buldu, 2016, s. 15).

....Baş sallama, önemli bir iletişim aracıdır. Hasta konuşurken başı hafif sallamak kendisini dinlediğinin ifadesidir. Hastalar kendisini dinleyen ve sözünü kesmeyen hemşirelerle daha iyi iletişim kurarlar (Başol, 2015, s. 141).

Beden dili; futbol, basketbol, voleybol, askerlik, apron memurluğu gibi birçok meslekte çok yoğun olarak kullanılan bir dil dışı gösterge türüdür. Ancak yukarıdaki alıntılarda da görüldüğü üzere hemşirelikle ilgili akademik çalışmalarda hemşirelik mesleğine özgü bir

beden dili ifadesine veya böyle bir ifadenin varlığına değinilmemiş, hemşirelikte sözsüz iletişim becerisinin gereği ve kullanımına ilişkin genel bilgi ve bulgulara yer verilmiştir. Bu yüzden hemşirelik mesleğinin önemli bir parçası olan dil dışı göstergelerin yeterince ele alınıp incelenmediğini söylemek mümkündür. Hemşirelik mesleğini ilgilendiren dil dışı göstergelerle ilgili tespit edilen tek çalışma Öztürk'e (2018) aittir. Öztürk, çalışmasında Mersin Şehir Hastanesinde kullanılan dil göstergeleri, bu dil dışı göstergelerin ulusal ve uluslararası standartlara uygunluklarını ve insanlar tarafından anlamlarının bilinme düzeylerini incelemiştir. Araştırmacı, ayrıca anlaşılması güç bazı dil dışı göstergeler yerine anlaşılabilirlik oranı daha yüksek dil dışı göstergeler tasarlamıştır.

Dil dışı göstergelerle ilgili sadece hemşirelik mesleğinde değil, diğer birçok meslekte iletişimin önemli bir parçasıdır. Buna rağmen mesleki dil öğretim araştırmalarında dil dışı göstergelerin yeterince ele alınmadığı görülmektedir. Yapılan literatür araştırmasında Şen (2015) dışında bir mesleğin dil dışı göstergelerini mesleki dil öğretimi çerçevesinde ortaya koyan başka bir araştırma tespit edilememiştir.

5.1.5. Yazım Kurallarına Ait Sonuç ve Tartışma

Araştırmada tespit edilen yazım kuralları; sağlık hizmetlerine ait yazım kuralları ve fiziksel bağlama ait yazım kuralları olmak üzere iki ana başlıkta ortaya konulmuştur.

Sağlık hizmetlerine ait yazım kuralı bulguları a. Yabancı kökenli terimlerin yazım kuralları b. Kısaltmaların yazım kuralları c. Diğer yazım kuralları olmak üzere üç alt başlık altında incelenmiştir.

Yabancı kökenli terimlerin nasıl yazılacağı ile ilgili bağlayıcı bir kural veya herkes tarafından benimsenen bir standart olmayıp bu konuda alanyazınında iki eğilim hâkimdir: a. Terimlerin yabancı dildeki orijinal yazım biçimlerini kullanmak b. Yabancı terimlerin Türkçe telaffuz biçimlerini kullanmak. Yabancı kökenli terimlerin Türkçe telaffuz biçimleri ile ilgili bazı kurallar getirilmişse de söz konusu kurallarda tam olarak bir uzlaş sağlanmamıştır. Bu durum, yabancı terimlerin Türkçe telaffuz biçimlerini esas alan araştırmacılar arasında farklı yazım biçimlerinin görülmesine neden olmaktadır.

Yabancı kökenli terimlerin yazım biçiminde görülen farklılık kısaltmaların yazılışında da görülmektedir. Hemşireliğe ait terim ve kavramlar için kullanılacak kısaltmalar konusunda birçok resmî, hukuki, kurumsal ve bireysel çalışma yapıldığı görülmektedir. Hukuki ve resmî metinlerde çok sınırlı düzeyde terim ve kavram için kısaltma geliştirilmiştir.

Kısaltmalarla ilgili en kapsamlı düzenlemeler bireysel araştırmacılar ve kurumsal yapılar (hastane, dernek, oda) tarafından yapıldığı görülmektedir. Hukuki ve resmî metinlerde düzenlenen kısaltmalar arasında bir farklılık gözükmezken bireysel araştırmacılar ve kurumsal yapılar tarafından geliştirilen kısaltmalar birbirinden farklılık göstermektedir.

“Diğer yazım kuralları” şeklinde isimlendirilen kurallar, herhangi bir hukuki ve resmî niteliğe sahip değildir. Bu yazım kuralları kayıt işleminin doğru ve işlevsel olabilmesi için hemşirelik eğitimcileri tarafından getirilen önerilerden oluşmaktadır.

Hemşirelik ve sağlık alanında ilaç ve tıbbi uygulama hatalarının meydana gelmemesinde ve bir metnin herkes tarafından aynı ve doğru bir şekilde anlaşılmasında yazım kurallarında standartlaşmanın sağlanması çok önemlidir. Buna kapsamda, Türkiye’de hukuki metinler, resmî kurumlar, özel kurumlar, dernekler, bireysel araştırmacılar tarafından yazım kurallarına yönelik birçok metin, liste ve kılavuz yayımladığı görülmektedir. Ancak yayımlanan bu çalışmalar yazım kurallarında standartlaşmayı sağlamadığı aksine farklılaşmayı artırdığı tespit edilmiştir. Söz konusu bu farklılıklar, hemşirelik ve sağlık alanındaki yazılı iletişimin etkinliği için olumsuz bir durum olduğu gibi hemşirelere yönelik mesleki dil öğretiminde de şu iki problemi beraberinde getirmektedir:

a. Yabancı kökenli terimlerin yazılışı öğretilirken hangi eğilim referans alınacaktır? Öğrencilere terimlerin Türkçe telaffuz biçimleri mi öğretilecek yoksa yabancı dildeki orijinal biçimleri mi?

b. Öğrencilere öğretilecek kısaltmalar konusunda hangi kaynaklar referans alınacaktır?

Yabancı terimlerin yazılışında hangi yaklaşımın benimseneceği konusunda sıklık analizlerinin dikkate alınması gerektiği düşünülmektedir. Sıklık analizleri, terimlerinin en çok kullanılan ve kabul gören yazım şekilleri konusunda önemli bilgiler verir. Temel hemşirelik uygulamalarına ait söz varlığı verilerinin derlendiği Aştı ve Karadağ’ın (2021) editörlüğünde hazırlanan “Hemşirelik Esasları Hemşirelik Bilimi ve Sanatı” kitabında da terimlerin yazılışı konusunda yazarlar arasındaki farklılıklar bulunduğu görülmektedir. Yazılışları farklı olan bazı terimlerin sıklık verileri ise şu şekildedir:

Terim	Sıklığı
İrrigasyon	66
İrigasyon	3
Solüsyon	251
Solusyon	12
Abdüksiyon	12
Abduksiyon	2
Adölesan	51
Adolesan	2
Arteriyel	11
Arteriyel	4
Kateter	485
Katater	8

Görüldüğü üzere terimlerin yazılışı konusunda araştırmacılar arasında farklar bulunsa da bir yazım şekli daha sık kullanılmakta ve benimsenmektedir. Mesleki dil öğreticileri hazırladıkları materyallerde bu sık kullanılan ve benimsenen yazım şekillerinin esas alınmasının daha doğru olduğu düşünülmektedir.

Kısaltmaların yazılışından hangi kaynakların kullanılacağı konusunda, resmî ve hukuki metinlerdeki kısaltma biçimlerinin öğrencilere öğretilmesi gerektiği düşünülmektedir. Çünkü bu metinler bağlayıcı bir niteliğe sahiptir. Bu metinlerde yer almayan kısaltmaların öğretimi ise yapılmamalıdır. Çünkü üzerinde uzlaşma olmayan veya standart olmayan kısaltmaları öğretmek ve kullanmak ilaç uygulama hatalarına neden olabilir. Bu nedenle bazı hastanelerde kısaltma kullanımına hiç izin verilmemekte, eğer izin veriliyorsa da ilgili hastanede, kısaltmaların tutarlı kullanımını sağlayacak bir süreç, örneğin, ortak bir liste, oluşturulması ve kullanılması gerekmektedir (Joint Commission International, 2017; Sağlık Bakanlığı, 2020a).

Fiziksel bağlama ait yazım kuralları Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik’le düzenlenmektedir. Yönetmelik bağlayıcı nitelik taşıdığı için fiziksel bağlama ait yazım kurallarının öğretiminde referans alınabilecek bir kaynaktır.

Yukarıda ortaya konulan bilgilerde görüldüğü üzere mesleki kayıt ve yazışmaların; doğru, okunaklı ve net bir şekilde anlaşılabilmesi için özel birtakım yazım kurallarına ihtiyaç

duyulmaktadır. Bu kuralları öğrenmek ve uygulamak mesleki işleyiş ve düzenin sağlıklı bir şekilde ilerlemesini sağlamakta ve taraflar arası yanlış anlaşılmanın önüne geçmektedir. Hatta hemşirelik gibi mesleklerde mesleki yazım kurallarını uygulamak, insan hayatını etkileyecek düzeyde öneme sahip olabilmektedir. Bu yüzden mesleki yazım kuralları, mesleki dil öğretim çalışmalarının bir parçası olmalıdır. Ancak yapılan literatür araştırmasında mesleki yazım kurallarını mesleki dil öğretimi çerçevesinde ortaya koyan ve inceleyen herhangi bir çalışma tespit edilememiştir.

5.2. İletişim Kanal/Araçlarına Ait Sonuç ve Tartışma

Araştırmada iletişim kanal/araçlarına ait bulgular üç başlık altında ortaya konulmuştur: “kişiler arası iletişimde kullanılan kanal/araçlar”, “sağlık hizmetlerine ait iletişim aktivitelerinde kullanılan kanal/araçlar” ve “fiziksel bağlama ait iletişim aktivitelerinde kullanılan kanal/araçlar”.

Kişiler arası iletişime ait bulgular iki farklı özel hastanede çalışan toplam 40 hemşireye uygulanan anketle tespit edilmiştir. Anket kapsamında iki madde hazırlanmıştır. Birinci anket maddesi ile hemşirelerin hastane içerisindeki kişilerle iletişim kurma sıklığının tespit edilmesi amaçlanmıştır. Buna göre ankete katılan toplam 40 hemşirenin tamamı; hasta, hasta yakını, hekim, hemşire, servis sorumlusu hemşire ve temizlik (kat) görevlisi ile günde en az bir defa iletişim kurduğunu belirtmiştir. Anket katılan hemşirelerin 38’i hasta bakıcıyla, 37’si uzman hekimle, 34’ü hasta kabul ve kayıt görevlisiyle ve 26’sı danışma görevlisiyle gün içerisinde en az bir defa iletişim kurduğunu belirtmiştir. İletişim kurma sıklığı açısından bu kişileri; Özel A Hastanesinde sırasıyla; eczacı, anestezi uzmanı, acil tıp teknisyeni, güvenlik görevlisi, ebe, hastane müdürü, morg görevlisi, başhekim ve bilgi işlem görevlisi takip etmekteyken Özel B Hastanesinde ise sırasıyla; ebe, başhemşire, eczacı, başhekim, acil tıp teknisyeni, anestezi uzmanı, hastane müdürü, morg görevlisi, bilgi işlem görevlisi takip etmektedir.

Kişiler arası iletişim ile ilgili hazırlanan anketin ikinci maddesi, hemşirelerin hastane içerisindeki muhataplarıyla iletişim kurarken en sık başvurdukları iletişim kanal/aracını tespit etmeye yöneliktir. Buna göre, her iki özel hastanede de kişiler arası iletişimde en sık ve en yaygın kullanılan ilk üç iletişim kanal/aracı aynı olup bunlar sırasıyla; yüz yüze görüşme, telefon görüşmesi, mesaj’dır (Sms, WhatsApp vd.). Bunun yanı sıra her iki özel hastanede iş yaşamında yoğun olarak kullanılan *e-posta*, *görüntülü görüşme* (Zoom vd.) ve

not kâğıdının hiç kullanılmadığı tespit edilmiştir. Ayrıca *beden dilinin* de hemşireler ve muhatapları arasında hiç kullanılmadığı görülmektedir.

Sağlık hizmetlerine ait iletişim aktivitelerinde kullanılan kanal/araçlara ait bulgular, doküman incelemesi ve iki farklı özel hastanede çalışan toplam 40 hemşireye uygulanan anketle tespit edilmiştir. Söz konusu bu araçlardan elde edilen veriler; “sağlık hizmetleri sırasında gerçekleşen iletişim aktiviteleri” ve “iletişim aktivitelerinde kullanılan kanal/araçlar” olmak üzere iki başlık altında ortaya konulmuştur.

Sağlık hizmetleri sırasında gerçekleşen iletişim aktivitelerinin tespiti için Aştı ve Karadağ (2021) “Hemşirelik Esasları Bilgiden Uygulamaya: Kavramlar-İlkeler-Beceriler 1-2” isimli kitapta mesleki dil kullanımına ait kodlar içeriklerine ve hedef kitlelerine göre kategorilendirip tasnif edilmiştir. Yapılan tasnifin neticesinde 60 iletişim aktivitesi belirlenmiştir. Daha sonra 60 iletişim aktivitesinin sıklığı, yaygınları ve hedef kitlesi hesaplanmıştır. Bu hesaplamalar neticesinde sağlık hizmetleri sırasında en sık gerçekleşen ilk üç iletişim aktivitesi; yapılan işlemi, bulguları ve gözlemleri tıbbi formlara kaydetme, uygulama öncesi tıbbi kayıtları/dokümanları kontrol etme ve yapılacak uygulamayı hastaya açıklamadır. En yaygın gerçekleşen ilk üç iletişim aktivitesi ise; yapılan işlemi, bulguları ve gözlemleri tıbbi formlara kaydetme, yapılacak uygulamayı hastaya açıklama ve hekim istem formunu kontrol etme/okuma’dır. İletişim aktiviteleri sırasında en sık iletişim kurulan kişiler; hasta, hekim ve hasta yakınıdır.

Sağlık hizmetleri sırasında gerçekleşen iletişim aktivitelerinde kullanılan kanal/araçların tespiti için çalışma grubunda yer alan 40 hemşireye anket uygulanmıştır. Anket kapsamında iki madde hazırlanmıştır. Birinci maddede hemşirelerin belirlenen iletişim aktiviteleri sırasında hasta ve hasta yakınına karşı kullandıkları kanal/araçları belirtmeleri istenmiştir. Hemşirelerin vermiş oldukları cevaplara göre hasta ve hasta yakınına karşı en çok yüz yüze görüşme ve telefonla görüşme kanal/araçları kullanılmaktadır. İkinci maddede hemşirelerin belirlenen iletişim aktiviteleri sırasında hekim/uzman hekim ve diğer sağlık çalışanlarına karşı kullandıkları kanal/araçları belirtmeleri istenmiştir. Hemşirelerin vermiş oldukları cevaplara göre hekim/uzman hekim ve diğer sağlık çalışanlarına karşı en çok yüz yüze görüşme ve telefonla görüşme kanal/araçları kullanılmaktadır.

Fiziksel bağlama ait ilgili dil becerilerinin tespiti iki farklı özel hastanede çalışan toplam 40 hemşireye uygulanan anketle tespit edilmiştir. Anket kapsamında iki madde

hazırlanmıştır. Birinci anket maddesi ile hemşirelerin kurum içerisindeki genel duyuruları/bilgilendirmeleri öğrenmede en sık karşılaştıkları iletişim kanal/araçlarının tespit edilmesi amaçlanmıştır. Buna göre, hemşirelerin kurum içerisindeki genel duyuruları/bilgilendirmeleri öğrenmede en sık karşılaştıkları ilk üç iletişim kanal/aracı sırasıyla; resmî evrak, üstlerinden sözlü olarak, toplantı yoluyla'dır. İkinci anket maddesi, hemşirelerden kurum içerisindeki talep, şikâyet ve mazeretlerin iletmeye en sık başvurdukları iletişim kanal/aracını tespit etmeyi amaçlamaktadır. Buna göre, hemşirelerin kurum içerisindeki talep, şikâyet ve mazeretlerin iletmeye en sık başvurdukları ilk üç iletişim kanal/aracı sırasıyla; üstlerine sözlü olarak, dilekçe, toplantı yoluyla'dır.

Yukarıda yer alan bilgilerden ve bulgular bölümünde ayrıntılı bir şekilde ortaya konulan verilerden hareketle şu sonuçlara varılmıştır:

a) Hemşirelik mesleğinde tüm dil becerileri aktif olarak kullanılmaktadır.

Kişiler arası iletişim, sağlık hizmetleri ve fiziksel bağlam kapsamında gerçekleşen iletişim aktiviteleri ve bu aktiviteler sırasında kullanılan kanal/araçlar incelendiğinde hemşireler mesleklerini icra ederken tüm dil becerilerine başvurumaktadırlar. Bu veri, hemşirelere yönelik mesleki dil öğretiminde tüm dil becerilerinin geliştirilmesine yönelik materyal ve kaynak hazırlanması gerektiğini ortaya koymaktadır.

b) Hemşirelik mesleğinde sözel iletişime dayalı dil becerileri daha sık ve yaygındır.

Hemşirelik mesleğinde tüm dil becerileri aktif olarak kullanılsa da kişiler arası iletişim, sağlık hizmetleri ve fiziksel bağlam kapsamında gerçekleşen iletişim aktiviteleri ve bu aktiviteler sırasında kullanılan kanal/araçlar incelendiğinde hemşirelik mesleğinde sözel iletişime dayalı dil becerilerinin daha sık ve yaygın kullanıldığı görülmektedir. Araştırmada elde edilen bu sonuç, hemşirelik ve mesleki dille ilgili yapılan diğer akademik çalışmaların sonuçlarıyla da örtüşmektedir. Nurakhir ve Palupi (2018) 116 katılımcıya uyguladığı anket çerçevesinde hemşirelik mesleğinde konuşma becerisinin daha sık kullanıldığı sonucuna varmıştır. Pongsapan, Wello ve Jabu (2016) 50 katılımcıya uyguladığı anket çerçevesinde hemşirelik mesleğinde konuşma becerisinin daha sık kullanıldığı sonucuna varmıştır. Theeartsana (2017) 50 katılımcıya uyguladığı anket çerçevesinde hemşirelik mesleğinde konuşma becerisinin daha sık kullanıldığı sonucuna varmıştır. Tercan (2018) 50 katılımcıya uyguladığı anket çerçevesinde hemşirelik mesleğinde konuşma becerisinin daha önemli olduğu sonucuna varmıştır. Zuana (2014) 20

katılımcıya uyguladığı anket çerçevesinde hemşirelik mesleğinde konuşma becerisinin daha sık kullanıldığı sonucuna varmıştır. Gass (2012) 8 katılımcıya uyguladığı anket çerçevesinde hemşirelik mesleğinde konuşma becerisinin daha sık kullanıldığı sonucuna varmıştır. Saragih (2014) 50 katılımcıya uyguladığı anket çerçevesinde hemşirelik mesleğinde konuşma becerisinin daha sık kullanıldığı sonucuna varmıştır. Mesleki dilde herhangi bir dil becerisinin daha fazla kullanılabilirdiği veya ön plana çıkması sadece hemşireliğe özgü bir durum değildir. Aysu (2019) yapmış olduğu çalışmada turizm alanında dinleme ve konuşma becerilerinin daha fazla önem arz ettiğini; Banlı (2020) yapmış olduğu çalışmada otomotiv mühendisliği alanında üretici becerilere (konuşma ve yazma) daha çok odaklanması gerektiğini; Woodrow (2017) akademik dilde yazma becerisinin daha fazla kullanıldığını belirtmiştir.

Mesleki dilde herhangi bir dil becerisinin daha sık ve yaygın kullanılması; sadece o beceriye yönelik dil öğretim çalışmalarının yapılması gerektiği veya diğer becerilerin mesleki iletişim için ikinci planda olduğu anlamına gelmez. Bu bilgi, sadece hangi dil becerileri için daha fazla materyal hazırlanması gerektiği konusunda dil öğreticilerine rehberlik eder.

c) Mesleki dilde kullanılacak iletişim kanal/araçlarında kurumsal ve yapısal faktörler etkili olabilmektedir.

Kişiler arası iletişim ve sağlık hizmetlerine ait iletişim aktivitelerinde kullanılan kanal/araçlara ait bulgular incelendiğinde hemşirelik mesleğinde; e-posta, görüntülü görüşme (Zoom vd.), mektup, tebligat gibi kanal/araçların hiç kullanılmadığı bunun yerine yüz yüze görüşme, telefon, mesaj (Sms, Whatsapp vd.) kanal/araçlarının çok sık kullanıldığı görülmektedir. Bunun en önemli nedeni, hastanelerin yapısal özellikleridir. Hastanelerdeki hizmet ve girişimler hızlı ve birebir etkileşim (hasta-hemşire, hemşire-doktor, hemşire-hasta) ile yürütülmektedir. Bu yüzden hedef kitleye iletilecek mesaj için daha kısa ve daha yakın kanal/araçlar kullanılmaktadır. Fiziksel bağlam çerçevesinde kullanılan kanal/araçlara ait bulgular incelendiğinde hastanelere hâkim olan hiyerarşi (bürokrasi) kültürünün etkileri görülmektedir. Hemşirelerin kurum içerisindeki genel duyuruları/bilgilendirmeleri öğrenmede en sık karşılaştıkları ilk üç iletişim kanal/aracı; resmî evrak, üstlerinden sözlü olarak ve toplantı yoluyla; hemşirelerin kurum içerisindeki talep, şikâyet ve mazeretlerin iletmede en sık başvurdukları ilk üç iletişim kanal/aracı ise; üstlerine sözlü olarak, dilekçe ve toplantı yoluyla'dır. Görüldüğü üzere

fiziksel bağlamla ilgili konularda iletişim ast-üst ilişkisi çerçevesinde, resmî ve kurumsal yollarla gerçekleşmektedir.

- ç) Hemşirelik mesleğinde hastane içerisindeki kişilerle iletişim kurma sıklığı farklılaşmaktadır.

Hemşireler, hastane içerisinde çok geniş ve çeşitli bir iletişim ağına sahip olsa da araştırmanın kişiler arası iletişimde kullanılan kanal/araçlar başlığı incelendiğinde hemşirelerin muhataplarıyla iletişim kurma sıklığının farklılık gösterdiği görülmektedir. Örneğin hemşireler; hasta, hasta yakını ve hekimle gün içerisinde birden fazla defa iletişim kurarken; hastane müdürü, başhekim, güvenlik görevlisiyle de ağırlıklı olarak bir ay ve üzeri bir sürede iletişim kurmaktadır. Kişilerle iletişim kurma sıklığı, hangi hedef kitleye yönelik öncelikli ve daha çok materyal ve etkinlik (diyalog, drama, kelime kartı vd.) hazırlanması gerektiği konusunda dil öğreticilerine rehberlik eder.

- d) Hemşirelik mesleğinde, dil becerilerinin kullanımında dış faktörler etkili olabilmektedir.

Araştırmada varılan beşinci sonuç, hemşirelik mesleğinde dil becerilerinin kullanımında dış faktörlerin etkili olabildiğidir. Bunun en somut örneği, hemşirelik uygulamalarında yazma becerisinin yaygın kullanımınıdır. Sağlık hizmetlerine ait iletişim aktivitelerinde kullanılan kanal/araçlar başlığına ait veriler incelendiğinde hemşirelik uygulamaları sırasında en yaygın gerçekleşen iletişim aktivitesinin (yapılan işlemi, bulguları ve gözlemleri tıbbi formlara kaydetme) yazma becerisine yönelik olduğu görülmektedir. Bunda en önemli etkenlerden biri 3359 sayılı Sağlık Hizmetleri Temel Kanunu'dur. Kanuna sağlık görevlilerinin hastaya uyguladıkları tedavi ve işlemleri kaydetmesi zorunludur. Bu zorunluluk nedeniyle, hemen hemen bütün hemşirelik uygulamalarında yazma becerisine yönelik iletişim aktivitelerinin gerçekleştirildiği görülmektedir.

Mesleki iletişim aktivitelerinde kullanılan kanal/araçları tespit etmeye yönelik yapılan bu çalışma, alanyazınında yapılan diğer çalışmalardan kısmen veya tamamen farklılaşmaktadır. Alanyazınında yapılan çalışmalar incelendiğinde iletişim aktiviteleri sırasında kanal/araçların değil, dil becerilerinin türü (dinleme, karşılıklı konuşma, sözlü anlatım, okuma, yazma) incelendiği görülmektedir. Aysu (2019) çalışmasında, turizm bölümü öğrencilerinin dil becerilerini kullanmadaki yetkinlik düzeylerini, öğrencilerin gerçekleştireceği iletişimsel aktıveler için hangi dil becerilerinin ve öğelerinin önemli

olduğunu, hangi dil becerileri için hangi iletişimsel aktivitelerin (soru sorma, eleştirme, diyalog) önemli olduğu tespit etmiştir. Doruk (2016) çalışmasında üniversiteye yeni başlayan öğrencilerin dil beceriyle ilgili iletişim aktivitesi ihtiyaçlarını (mektup yazma, CV yazma, okudukları metnin ana fikrini tamamlama) tespit edilmiştir. Gass (2012) ve Saragih (2014) çalışmalarında hemşirelik mesleğinde hangi dil becerilerinin daha sık kullanıldığını ve hangi iletişimsel aktivitelerin daha sık gerçekleştirildiğini tespit etmiştir. Theeartsana (2017) çalışmasında hemşirelik mesleğinde hangi dil becerilerinin daha önemli olduğunu ve dil becerileri için önemli olan iletişimsel aktiviteleri tespit etmiştir. Bu çalışmaların yanı sıra; Pongsapan ve Jabu (2016), Nurakhir ve Palupi (2016), Tercan (2018) Usman ve Anwar (2020) çalışmalarında hemşirelik mesleğinde sadece hangi dil becerilerinin en çok kullanıldığını incelemiştir. Bu çalışmalar sadece,

- a. Mesleki iletişimde hangi dil becerisinin daha önemli ve daha çok kullanıldığını
- b. Hangi iletişimsel aktivitelerin daha önemli ve çok gerçekleştiğini

c. İletişimsel aktiviteler için hangi dil becerilerinin önemli olduğunu incelemeleri açısından bu araştırmadan farklılaşmaktadır. Araştırmacıların incelediği bu konular, “mesleki dil öğretiminde hangi dil becerilerine yönelik daha çok çalışma yapılması gerektiği ve hangi iletişimsel aktivitelere yönelik etkinlik ve materyal hazırlanması gerektiğiyle” ilgili mesleki dil öğreticilerine rehberlik eder. Bu bilgiler, önemli olmakla birlikte dil becerilerinin gelişimine yönelik doğru ve kapsamlı çalışmaların yapılabilmesi için yeterli değildir. Doğru ve kapsamlı çalışmaların yapılabilmesi için aşağıda yer alan üç soruya yönelik veri toplanması gerekmektedir.

- a. Hangi mesleki uygulamalar sırasında hangi iletişim aktiveleri ne sıklık ve yaygınlıkla gerçekleşiyor?
- b. İletişim aktiviteleri sırasında kimlerle ne sıklık ve yaygınlıkla iletişim kuruluyor?
- c. İletişim aktiviteleri sırasında hangi kanal/araçlar ne sıklıkla kullanılıyor?

Dil becerilerinin gelişimine yönelik detaylı ve sistematik diyalog, metin ve etkinlikler hazırlanabilmesi için yukarıdaki üç soruya yönelik veri toplanması önemlidir. Araştırmanın bulgularında da görüleceği üzere mesleki iletişime formal bir yapı hâkimdir. Mesleki yaşamda; kişiler istedikleri kişilerle istedikleri konuda ve istedikleri şekilde iletişim kuramamaktadır. Her mesleki uygulama/faaliyet sırasında gerçekleşecek iletişim aktiviteleri ile bu aktiviteler sırasında iletişim kurulacak kişiler ve kullanılacak

kanal/araçlarda belirli bir düzen ve sistem hâkimdir. Var olan bu düzen ve sistem ile ilgili verilere sahip olmadan dil becerilerin gelişimine yönelik kapsamlı ve doğru materyal geliştirmek çok güçtür. Örneğin, hemşireler ve muhatapları arasındaki iletişimde e-posta/faks/mektup kullanılmadığını bilmeyen bir araştırmacı, bu kanal/araçlara yönelik yazma ve okuma etkinlikleri hazırlama hatasına düşebilir. Bu yüzden dil becerilerini sadece tür (karşılıklı konuşma, sözlü anlatım, dinleme, okuma, yazma) boyutuyla incelemek, mesleki iletişimin formal yapısına uygun bir yaklaşım değildir.

Bu araştırmada geliştirilen model çerçevesinde hemşirelerin mesleki görev ve durumlar sırasında dâhil olacakları iletişim aktiviteleri, kullanacağı söz varlığı, üslup özellikleri, iletişim kanal/araçları; karşılaşacağı dil dışı göstergeler, uyması beklenen yazım kuralları ve kurum kültürü özellikleri ayrıntılı bir biçimde belirlendi. Böylelikle farklı tür ve boyutlardaki mesleki dil öğretim çalışmaları için geniş ve sistemli bir veri havuzu oluşturuldu. Modelin yöntem ve ilkeleri belirli bir meslekten bağımsızdır. Bu yüzden modelin farklı meslek gruplarına yönelik içerik belirleme çalışmalarına da yardımcı olacağı düşünülmektedir.

5.3. Öneriler

Bu araştırmada, geliştirilen süreç odaklı model çerçevesinde bir mesleğin dil ve iletişim özellikleri ortaya konulmuştur. Bu özellikler incelendiğinde mesleki dilin terminolojiden ibaret olmadığı, aksine kendine özgü; kurum kültürü, üslup özellikleri, dil dışı göstergeleri, yazım kuralları ve iletişim süreciyle başlı başına bir dil kullanım alanı olduğu net bir biçimde görülmüştür. Bu yüzden mesleki dil öğretimine yönelik çalışmalarda diğer dil alanlarında olduğu gibi titiz ve kapsamlı bir süreç izlenmelidir. Bu süreçte aktif rol alması gereken taraflara yönelik öneriler şu şekildedir:

5.3.1. Meslek Birliklerine ve Kamu Kurumlarına Yönelik Öneriler

5.3.1.1. Türk Hemşireler Derneği ve Özel Hastaneler ve Sağlık Kuruluşları Derneğine Yönelik Öneriler

Araştırmanın bulgularında görüleceği üzere, hemşirelik geniş mesleki dil öğelerine ve sistematik bir iletişim sürecine sahiptir. Yabancı hemşirelerin bu dil öğelerini ve iletişim sürecini öğrenmeleri planlı mesleki dil öğretimi ile mümkündür. Bu kapsamda Türk Hemşireler Derneği ve Özel Hastaneler ve Sağlık Kuruluşları Derneği; sağlayacağı fiziksel imkânlar, istihdam edeceği öğretmenler, görevlendireceği meslek mensupları, sağlayacağı

veri ve dokümanlarla mesleki dil öğretim sürecine dâhil olmalıdır. Denizli Ticaret Odası (2022) bünyesinde verilen İş İngilizcesi ve İş Almancası Kursu, İstanbul Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler Odası (2022) bünyesinde verilen İşletme Ağırlıklı İngilizce Dil Kursu, İzmir Ticaret Odası (2022) bünyesinde verilen Ticari İngilizce Kursu, Gaziantep Ticaret Odası (2022) bünyesinde verilen İş İngilizcesi Kursu mesleki birliklerinin mesleki dil öğretiminde nasıl rol alacaklarının somut bir örneğidir. Bu kapsamda Türk Hemşireler Derneği ve Özel Hastaneler ve Sağlık Kuruluşları Derneği de mesleki dil öğretiminde aktif rol üstlenebilir.

5.3.1.2. Sağlık Bakanlığına Yönelik Öneriler

Yabancı hemşirelere yönelik doğru ve etkin mesleki dil öğretim çalışmalarının yapılabilmesi için Sağlık Bakanlığının;

- Yabancı hemşirelere yönelik istatistiki verileri kapsamlı ve güncel bir şekilde yayımlamalıdır. Çünkü hedef kitleye yönelik gerekli verilere sahip olmadan doğru ve etkin mesleki dil öğretim çalışmaları yürütmek çok güçtür.
- Sağlıkla ilgili terimler ve kısaltmalarda yazım birliğini sağlamaya yönelik standartlar ve kurallar belirlemelidir. Çünkü araştırmanın bulgularında da görüldüğü üzere hem terimlerin hem de kısaltmaların yazılışında sağlık alanında bir birliktelik yoktur.

5.3.2. Yükseköğretim Kurumlarına Yönelik Öneriler

Danışma grubunda yer alan kişilerle veri toplama sürecinde yapılan görüşme neticesinde hemşirelerin mesleklerine ait dil ve iletişim özelliklerini, büyük oranda, yükseköğretim sürecinde edindikleri tespit edilmiştir. Bu yüzden yükseköğretim kurumlarında;

- Hazırlanan ders materyalleri sadece alan bilgisinin aktarımına odaklanmamalı, öğrencilerin mesleki dil ve iletişim becerilerini de geliştirecek nitelikte düzenlenmelidir. Bu kapsamda metinler hazırlanırken mesleki söz varlığına ilişkin sıklık verilerini dikkate alma, mesleki dil öğelerine ait kapsamlı ve güncel bilgilere yer verme, bölüm programlarına mesleki dil öğretimine yönelik bağımsız dersler ekleme bu konuda yapılabilecek çalışmalardan bazılarıdır.
- Terim ve kısaltmaların yazılışında Türk Dil Kurumu ve Sağlık Bakanlığına ait yayınlarda ve hukuki metinlerde yer alan yazım biçimleri kullanılmalıdır. Böylelikle öğrencilerin

terim ve kısaltmaları yazarken tereddüde düşmeleri önleneceği gibi terim ve kısaltmaların yazılışında birliği sağlamaya yönelik önemli bir adım atılmış olur.



KAYNAKLAR

Acil Sağlık Hizmetleri Yönetmeliği. (2000). *T.C. Resmî Gazete*, 24046, 11 Mayıs 2000.

Akademik Editör (2022). *İngilizce kontrol*.

https://www.akademikeditor.com/hizmetlerimiz/ingilizce-kontrol/?https://www.akademikeditor.com/akademik-ceviri/&gclid=Cj0KCQjwIK-WBhDjARIsAO2sErTUyrgHuslm70qJf4WLTlhoqxhnxubStxq7UwtZVl8IsjHEYGF3IaAq8_EALw_wcB sayfasından erişilmiştir.

Akbaş Gökdoğan, S. (2016). *Cerrahi servislerinde çalışan hemşirelerin iş analizi*. Yüksek Lisans Tezi, Okan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Akça Ay, F. (2008a). Yara ve yara bakımı. F. Akça Ay (Ed.), *Temel hemşirelik kavramlar, ilkeler, uygulamalar içinde* (203-222). İstanbul: İstanbul Medikal.

Akça Ay, F. (2008b). Hemşirelik süreci. F. Akça Ay (Ed.), *Temel hemşirelik kavramlar, ilkeler, uygulamalar içinde* (60-74). İstanbul: İstanbul Medikal.

Akça Ay, F. (Ed.). (2014). *Temel hemşirelik kavramlar ilkeler uygulamalar*. İstanbul: Medikal.

Akına Vural, Z.B. & Coşkun Değirmen, G. (2020) *Örgüt kültürü*. Nobel: İstanbul.

Akıncı Vural, Z.B. & Bat, M. (2008). Kurum kültürü analizi: reklam hizmet ajansına yönelik bir araştırma. *Selçuk İletişim Dergisi*, 5(2), 35-60.

Akmajian, A., Demers, R.A., Farmer, A.K. & Harnish, R.M. (2010). *An introduction to language and communication*. London: MIT.

Aksan, D. (1979). *Her yönüyle dil ana çizgileriyle dilbilim 1*. Ankara: Türk Dil Kurumu.

Aksan, D. (2009). *Her yönüyle dil (ana çizgileriyle dilbilim)*. Ankara: TDK.

Aktunç, H. (1998). *Türkçenin büyük argo sözlüğü (tanıklarıyla)*. İstanbul: Yapı Kredi.

- Alkol, N. (2016). *Jandarma mesleğine yönelik sıklık sözlüğü*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Anadolu Üniversitesi (2019). *Ders içerikleri*.
[https://www.anadolu.edu.tr/akademik/fakulteler/163/almanca-ogretmenligi-programi/dersler sayfasından erişilmiştir](https://www.anadolu.edu.tr/akademik/fakulteler/163/almanca-ogretmenligi-programi/dersler-sayfasindan-erisilmistir).
- Anadolu Üniversitesi (2020). *Ders içeriği*.
[https://www.anadolu.edu.tr/akademik/fakulteler/ders/188159/mesleki-fransizca-i-fra/ders-icerik sayfasından erişilmiştir](https://www.anadolu.edu.tr/akademik/fakulteler/ders/188159/mesleki-fransizca-i-fra/ders-icerik-sayfasindan-erisilmistir).
- Ankara Üniversitesi (2022). *Özel amaçlı akademik Türkçe*. <http://tomar.ankara.edu.tr/ozel-amacli-akademik-turkce/> sayfasından erişilmiştir.
- Ankara Üniversitesi (2022). *Tıbbi terminoloji*.
https://acikders.ankara.edu.tr/pluginfile.php/24865/mod_resource/content/1/tibbi_terminoloji_12.pdf%20TIBB%C4%B0%20TERM%C4%B0NOLOJ%C4%B0%20%C3%96%C4%9EREN%C4%B0M%C4%B0 sayfasından erişilmiştir.
- Anthony, L. (2018). *Introducing English for specific purposes*. London: Routledge.
- Arat, E. (2022). *Özel amaçlı Türkçe öğretiminde ihtiyaç analizi, materyal örnekleri ve terimler sözlüğü: askeri Türkçe*. Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli
- Araz, N., Devrim, H. & Kılıçoğlu, S. (1992). Büyük lugat ve ansiklopedi (2.Cilt). İstanbul: Meydan Gazetecilik ve Neşriyat.
- Arslan, N. (2010). *Kurum kültürünün iş tatmini üzerindeki etkisi*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Arslandaş, D. (2012). Tıbbi terminolojisi. D. Arslantaş (Ed.), *Tıbbi terminoloji içinde* (3-22). Eskişehir: Anadolu.
- Aslan, M., Bıçak, U., Üzümlü, İ. & Yakıncı, C. (2004). Tıpta kullanılan kısaltmalarda standardizasyon sağlanması. *Tıp Eğitimi Dünyası*. (16), 16-20.
- Aştı, T., & Acaroğlu, R. (2000). Hemşirelikte sık karşılaşılan hatalı uygulamalar. *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*. 4 (2), 22-27.

- Atabek Aştı, T. & A.Karadağ (Ed.). (2021). Hemşirelik esasları bilgiden uygulamaya:kavramlar-ilkeler-beceriler. İstanbul: Akademi.
- Ataklı, A. & Kaplan, A. (Ed.). (2016). *Tıbbi dokümantasyon sekreterlik*. Ankara: Güneş Tıp.
- Avcı, A. (2019). *Cerrahi yoğun bakım ünitelerinde hemşirelik iş yükü algısı ve iş yükünün incelenmesi*. Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Avrasya Tömer (2022). *Akademik Türkçe*. <https://www.avrasyatomer.com/akademik-turkce/sayfasından> erişilmiştir.
- Avrasya TÖMER (2022). Genel iş Türkçesi. <https://www.avrasyatomer.com/is-turkcesi/sayfasından> erişilmiştir.
- Avukatlık Kanunu. (1969). *T.C. Resmî Gazete*, 13168, 7 Nisan 1969.
- Ayakta Teşhis ve Tedavi Yapılan Özel Sağlık Kuruluşları Hakkında Yönetmelik. (2008). *T.C. Resmî Gazete*, 26788, 15 Şubat 2008.
- Aydemir, İ.A. (2010). Türk hukuk dili üzerine araştırmalar I. *Belleten*, (2), 19-36.
- Aydınlay, F. (2001). *Revising a content-based course for the advanced learners of English at the faculty of business administration at Bilkent University through continuous student feedback: a case study*. Orta Doğu Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Aydoğudu, A.L.F. (2020). *Yabancı uyruklu hemşirelerin çalışma yaşamına ilişkin deneyimleri: nitel araştırma*. İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa Lisansüstü eğitim enstitüsü, İstanbul.
- Aysu, S. (2019). *Designing an esp curriculum for tourism and hotel management program at a vocational school: a case study of Şarköy vocational school*. Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Banlı, S. (2020). *A corpus-based study on the english used in automotive engineering: implications for teaching english for specific purposes*. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Basın Kanunu. (2004). *T.C. Resmî Gazete*, 25504, 26 Haziran 2004.

- Basturkmen, H. (2010.) *Developing courses in english for specific purposes*. New York: Palgrave Macmillan.
- Başak, T. & Açıksöz, S. (2021). Kan transfüzyonu uygulaması. T. Atabek Aştı & A.Karadağ (Ed.), *Hemşirelik esasları bilgidan uygulamaya: kavramlar-ilkeler-beceriler içinde* (s.732-742). İstanbul: Akademi.
- Başaran Algöz, S. & Geçkil, T. (2017). Yabancı uyruklu üniversite öğrencilerinin sorunlarının incelenmesi: Konya ili örneği. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 20(4), 279-285.
- Başkent Üniversitesi (2021). *Başkent Üniversitesi personel disiplin yönergesi*. https://www.baskent.edu.tr/upload/files/personel_disiplin_yong2020.pdf sayfasından erişilmiştir.
- Başkent Üniversitesi (2022). *Ders içerikleri*. <http://truva.baskent.edu.tr/bilgipaketi/?dil=TR&menu=akademik&inner=katalog&birim=406> sayfasından erişilmiştir.
- Başol, E. (2015). *Sağlık kurumlarında iletişim, uygulama ve sorunlar: hasta ile sağlık personeli iletişimi üzerine bir uygulama (Namık Kemal Üniversitesi Tıp Fakültesi örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Başol, E. (2018). Hasta ile sağlık çalışanları (doktor ve hemşire) arasındaki iletişim sorunları ve çözüm önerileri, *International Anatolia Academic Online Journal Social Sciences Journal*, 1(76), 1-18.
- Batur, Z. (2010). Kitle iletişim araçlarının oluşturduğu yeni bir dil katmanı: öğretmen adaylarının kullandığı kitle iletişim jargonu. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(2), 63-73.
- Bayraktar, N. (2003). Yabancılar Türkçe öğretiminin tarihsel gelişimi. *Dil Dergisi*, (119), 58-71.
- Benzer, A. (2010). Türk futbol dili. *Journal of Language and Linguistic Studies*, 6(2), 88-103.

- Berberoğlu, G., Besler, S. & Tonus, Z. (1998). Örgüt kültürü: Anadolu Üniversitesin iktisadi ve idari bilimler fakültesi örgüt kültürü araştırması. *Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(29), 29-52.
- Beykent Üniversitesi (2022). *Akademik Türkçe kursu*. <https://tomer.beykent.edu.tr/kurslar/akademik-turkce-kursu> sayfasından erişilmiştir.
- Bikem Süzen, L. (2011) *Sağlık dili*. Bedray: İstanbul
- BİOEM (2022). *Kurs bilgileri*. https://www.bioem.tsk.tr/index_tr.html sayfasından erişilmiştir.
- Birol, L. (2011). *Hemşirelik süreci*. İstanbul: Akademisyen.
- Boğaziçi Üniversitesi (2022). *İş İngilizcesi kursu*. <http://www.ingilizcekursu.boun.edu.tr/is-ingilizcesi-kurslari.shtml> sayfasından erişilmiştir.
- Boyacıoğlu, N.E. (2020). Kötü haber verme. F. Akça Ay (Ed.), *Sağlık uygulamalarında temel kavramlar ve beceriler içinde* (821-830). İstanbul: Nobel Tıp.
- Boyle, C., Chersan, I. & Greenan, J. (2009). *English for law enforcement*. Londra: Macmillan Education.
- Brindley, G. (1984). *Needs analysis and objective setting in the adultmigrant education program*. Sydney: Adult Migrant Education Service.
- Buldu, G. (2016). Hasta ve sağlık personeli iletişimi (Bursa Yüksek İhtisas Eğitim ve Araştırma Hastanesi). Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Bulduklu, Y. (2015). *Hastalarla iletişim*. Konya: Çizgi.
- Caferoğlu, A. (1984). *Türk dili tarihi I-II*. İstanbul: Enderun.
- Candelas Eğitim (2021). *Eğitim hizmetleri*. <https://www.candelasegitim.com/> sayfasından erişilmiştir.
- Caymaz, M. (2015). Sağlık personelinin tıbbi uygulama hataları üzerine bir araştırma. *Uluslararası Yönetim ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*. 2(4), 1-14.
- Cinema Serisi Hastabaşı Monitörü Kullanım Kılavuzu. (2006). Tepe A.Ş.

- Cigan, V. & Kordić, L. (2013). The role of esp courses in general proficiency. English. *Lingüística*, (1), 153-172.
- Colleague (2021) Volümetrik infüzyon pompası kullanım kılavuzu. <https://docplayer.biz.tr/1709443-Kullanım-kılavuzu-volumetrik-infüzyon-pompası-urun-kodu-trm8151-ana-ekran-volum-durumu-sil-hiz-monitor-bilgisayar-kontrolu-alarm-calisiyor-uyari.html> sayfasından erişilmiştir.
- Çağbayır, Y. (2007). Ötüken Türkçe sözlük (2.cilt). İstanbul: Ötüken.
- Çağbayır, Y. (2007). Ötüken Türkçe sözlük (3.cilt). İstanbul: Ötüken.
- Çalışkan, A. (2014). Üslup ve üslupbilim üzerine-1: ilk belirlemeler. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*. 7(34), 29-52.
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (2021). *Çalışma hayatı istatistikleri*. <https://www.csgb.gov.tr/istatistikler/calisma-hayati-istatistikleri/resmî-istatistik-programi/calisma-hayati-istatistikleri-kitabi/> sayfasından erişilmiştir.
- Çangal, Ö. & Başar, U. (2016). Türkçe öğrenen İranlılar için turizm Türkçesi öğretim programı, terimler sözlüğü ve konuşma kılavuzu denemesi. *International Periodical for the Languages, Literature and History of Turkish or Turkic*, 11(3), 707-734.
- Çankaya Üniversitesi (2022). *Ders içerikleri*. <https://mtb.cankaya.edu.tr/lisans-dersleri/> sayfasından erişilmiştir.
- Çelik Durmuş, S. & Yıldırım, A. (2018). Hemşireler arası işbirliği. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*. 5(3), 210-216.
- Çelik, A. (2018). *Formula 1'i tanıyalım: bayraklar*. <https://tr.motorsport.com/f1/news/formula-1-i-taniyalim-bayraklar-992710/950871/?nrt=54> sayfasından erişilmiştir.
- Çelik, R. (2022). *Yoğun bakım ünitesinde çalışan hemşirelerin iş yükü algısı ve iş yüklerinin hemşirelik aktiviteleri skalasına göre belirlenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Yozgat Bozok Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yozgat.
- Çelik, S. (2003). *Niğde Üniversitesi meslek yüksekokullarındaki büro yönetimi ve sekreterlik bölümü öğrencilerinin akademik ve mesleki İngilizce gereksinimlerine yönelik bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Bilkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

- Çetintaş Sönmez, E. (2011). *Tıp metinlerinin çevirisine ilişkin yaklaşımlar ve beklentiler*. Yüksek Lisans Tezi, Okan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Çetişli, İ. (2008). *Edebiyat sanatı ve bilimi*. Ankara: Akçağ.
- Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı (2018). *Renk kodları*. http://webdosya.csb.gov.tr/db/usak/icerikler/renk_kodlar--20180910100759.pdf sayfasından erişilmiştir.
- Çıraklı, Ü., Gözlü, M. & Dalkılıç, S. (2017). Hastane personellerinin örgüt kültürü tipi algısının incelenmesi: Yozgat'ta yer alan iki hastanede bir uygulama. Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 7(1), 33-59.
- Çiftler, F. & Aytan, T. (2019). Yabancılar için akademik Türkçe kitapları üzerine bir inceleme. *International Journal of Languages' Education and Teaching*, 7(4), 75-91.
- Çukurova Üniversitesi (2020). *Ders içeriği*. https://eobs.cu.edu.tr/ProgAmac_tr.aspx?ProgID=137 sayfasından erişilmiştir.
- Davey, L. (1991). The application of case study evaluations (T.Gökçek, Çev.). *Practical Assessment, Research & Evaluation*, 2(9), 1-2.
- Demir, D. (2017). *Uluslararası öğrencilerin akademik Türkçe ihtiyaçları*. Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü, Ankara.
- Demirdöken, G. (2019). *Ready for take-off: an aviation English needs analysis study in Turkey*. Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Demirel, Ö. (2017). *Eğitimde program geliştirme kuramdan uygulamaya*. Ankara: Pegem Akademi.
- Denizli Ticaret Odası (2022). *İş İngilizcesi ve iş Almancası kursu*. <https://www.dto.org.tr/2022/04/08/dto-is-ingilizcesi-ve-almancasi-kursu-icin-kayitlari-almaya-basladi/> sayfasından erişilmiştir.
- Develioğlu, F. (1980). *Türk argosu*. Ankara: Aydın Kitabevi.
- Diken, Ü. (2006). *Gereksinim çözümlemesi kullanılarak uygulanan özel amaçlı dil (İngilizce) öğretimi (S.D.Ü. Eğirdir Meslek Yüksekokulu örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

- Dikmen, Y. & Akın (2020). Hemşirelik esasları klinik uygulama rehberi. Ankara: Akademisyen.
- Dil Derneği (1999). Türkçe Sözlük. Ankara: Dil Derneği.
- Diyanet İşleri Başkanlığı. (2021). *Hutbe değerlendirme formu*. https://webdosyasp.diyanet.gov.tr/muftuluk/UserFiles/bursa/Ilceler/nilufer/UserFiles/Files/HUTBE%20DE%C4%9EERLEND%C4%B0RME%20FORMU_4781e3df-0d16-4d29-bbe1-6c67e283e462.pdf sayfasından erişilmiştir.
- Dokuz Eylül Üniversitesi (2022). *Ders kataloğu*. https://debis.deu.edu.tr/ders-katalog/2021-2022/tr/bolum_10160_tr.html sayfasından erişilmiştir.
- Dolmacı, M. (2015). *Akademik Türkçe kelime bilgisi üzerine bir derlem çalışması: yabancı dil olarak Türkçe öğretimine dair çıkarımları*. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Doruk, S. (2016). *A needs analysis study on academic English needs of freshmen students in English medium instructed programs*. Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Dökmeci, H. (2014). Tıp terimleri sözlüğü. İstanbul: Nobel Tıp.
- Dursun Engin, M. (2013). *Hemşirelerin örgüt kültürü ve güçlendirme algılarının incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Dursun, A. (2021). *Özel amaçlı Türkçe öğretim programı tasarısı: sağlık Türkçesi öğretim programı*. Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Düzgünçınar, T. & Günbayı, İ. (2020). Dacum ile meslek analizi uygulaması: bir durum çalışması. *Eğitimde Nitel Araştırmalar Dergisi*, 8 (2), 714-736.
- Eda Işık, E. (2002). *A Needs-based writing syllabus for the students of international relations and political science at Başkent University*. Yüksek Lisans Tezi, Orta Doğu Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Edu Çeviri (2022). *Edu akademi*. <https://www.educeviri.com/edu-akademi/> sayfasından erişilmiştir.

- Ege Üniversitesi (2022). *Akademik Türkçe kursu*. <https://tobir-tdae.ege.edu.tr/index.php/akademik-turkce/> sayfasından erişilmiştir.
- Ege Üniversitesi (2022). *Ders içerikleri*. https://translation.ege.edu.tr/tr-4828/ingilizce_mutercim-tercumanlik_lisans_programi.html sayfasından erişilmiştir.
- Ege Üniversitesi Yabancı Diller Okulu Yönetmeliği. (1963). *T.C. Resmî Gazete*, 11543, 31 Ekim 1963.
- Eğritaş, Y. (2014). *İletişim, çalışma hayatı ve sağlık kurumları*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Ek, J.A.V & Trim, J.L.M. (1991). *Threshold 1990*. Cambridge University: Cambridge.
- Eke, B. (1978). Bir sosyal sınıf belirleyicisi olarak meslek faktörü. *İktisat Fakültesi Mecmuası* (44), 377-401.
- Ensonhaber (2017). <https://www.ensonhaber.com/3-sayfa/veliye-fakirsin-diyen-ogretmen-acigalindi#:~:text=%C3%96%C4%9Fretmen%2C%20uzakla%C5%9Ft%C4%B1rma%20ald%C4%B1.&text=Antalya'n%C4%B1n%20Ka%C5%9F%20%C4%B0l%C3%A7esi'nde,vatanda%C5%9Flar%20taraf%C4%B1ndan%20cep%20telefonuyla%20kaydedilmi%C5%9Fti> sayfasından erişilmiştir.
- Erbil, M.K. (2007). *Laboratuvar testleri ve klinik kullanımı*. <https://shgmkalitedb.saglik.gov.tr/Eklenti/2635/0/laboratuvartestleripdf.pdf> sayfasından erişilmiştir.
- Erciyas, O. (2011). Osmanlı'da batı dillerine ait sözlükler. *LAÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(2), 70-78.
- Erciyes Üniversitesi (2022). *Biyolojik örneklerin alımı*. <https://merkezlab.erciyes.edu.tr/biyokimya/ornek1.htm> sayfasından erişilmiştir.
- Erciyes Üniversitesi (2022). *Uluslararası öğrenciler için Türkçe kursu*. <https://ersem.erciyes.edu.tr/tr/uluslararasi-ogrenciler-icin-turkce-kursu> sayfasından erişilmiştir.
- Erdem, R. (2007). Örgüt kültürü tipleri ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki: Elazığ il merkezindeki hastaneler üzerinde bir çalışma. *Eskişehir Osman Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 2(2), 63-79.

- Erkent Medikal (2022). *IV intraket*. <https://www.erkentmed.com/bicakcilar-iv-intraket-portlu-no-16-gri-portlu> sayfasından erişilmiştir.
- Ertaş, A. (2019). *Hastanelerde örgüt kültürünün bilgi yönetimi uygulamalarına etkisi*. Doktora Tezi, Üsküdar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul
- Ertaş, G. (1998). *A modular ESP course desing for the upper-intermediate learners at the faculty of medicine at Gazi University*. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara
- Erten, A. (2021). *Tıp terminolojisi ve tıp metinleri çevirisi*. Ankara: Seçkin.
- Eryetiş, M.V. (2016) Meslek seçimi ve mesleki rehberlik. Anadolu Bil Meslek Yüksekokulu Dergisi. 44, 0-0.
- Eskişehir İktisadî ve Ticarî İlimler Akademisi Yabancı Diller Yüksek Okulu Yönetmeliği. (1975). *T.C. Resmî Gazete*, 15252, 1 Haziran 1975.
- Eti Aslan, F. & Olgun, N. (Ed.). (2021). *Acil bakım*. İstanbul: Akademisyen.
- Evans, T.D. & John. M.G.J.S. (1998). *Developments in English for specific purposes : a multi-disciplinary approach*. Cambridge: Cambridge University.
- Ezel Esatoğlu, A. & Köksal, A. (2010). *Sağlık hizmetlerinde bilgi yönetimi*. Ankara: Ankara Üniversitesi.
- Fatih Sultan Mehmet Vakıf Üniversitesi (2022). *Akademik Türkçe*. <https://tumer.fsm.edu.tr/FSM-TUMER-Akademik--Akademik-Turkce-> sayfasından erişilmiştir.
- Firenze Eğitim (2022). *İş İtalyancası kursu*. <https://www.firenze.com.tr/is-italyancasi> sayfasından erişilmiştir.
- Fitria, T.N. (2019). Business English as a part of teaching english for specific purposes (esp) to economic students. *Jurnal Education and Economics*, 2(2) 143-152.
- Fluck, H.R. (1996). *Fachsprachen*. Stuttgart: Schattauer Verlag.
- Frost, A. (2009). *English for legal professionals*. Oxford: Oxford University.
- Gass, J. (2012). Needs analysis and situational analysis: designing an esp curriculum for thai nurses. *English for Specific Purposes World*, 36 (12), 1-21.

- Gass, J. (2012). Needs analysis and situational analysis: designing an esp curriculum for thai nurses. *English for Specific Purposes World*, 36(12), 1-21.
- Gazetevatan (2020). <https://www.gazetevatan.com/calisma-hayati/musteriye-elit-hanzo-diyen-sef-tazminatsiz-kovuldu-1296262> sayfasından erişilmiştir.
- Gaziantep Ticaret Odası (2022). *İş İngilizcesi eğitimi*. <https://www.gto.org.tr/tr/duyurular/is-ingilizcesi-egitimi-681.html> sayfasından erişilmiştir.
- Gencan, T.N., Ediskun, H., Dürder, B. & Gökşen, E.N. (1974). *Yazın terimleri sözlüğü*. Ankara: TDK.
- Genç, T. (1991). Toplumsal işbölümü. *Eğitim ve Bilim Dergisi*, 15(80), 48-56.
- Gençlik ve Spor Bakanlığı (2019). *T.C. Millî Eğitim Bakanlığı ile T.C. Gençlik ve Spor Bakanlığı arasında iş birliği protokolü*. <https://gsb.gov.tr/Duyuru/161854/tc-Millî-egitim-bakanligi-ile-tc-genclik-ve-spor-bakanligi-arasinda-is-birligi-protokolu.aspx> sayfasından erişilmiştir.
- Göçmen Baykara, Z., Çalışkan, N., Karadağ, A., Öztürk, D. (Ed.). (2020). *Temel hemşirelik becerileri*. Ankara: Ankara Nobel.
- Gökalp, Z. (1981). *Makaleler viii*. Ankara: Kültür Bakanlığı.
- Gökçe, A. (2014). *Yabancı dil öğretiminde ihtiyaç analizi uygulaması: turizm ön lisans örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Gökçe, F. & Pelit, E. (2019). Turizm işletmelerinde insan kaynakları yönetimi işlevi olarak iş analizi ve sorunlar: kavramsal bir değerlendirme. *Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 18-33.
- Göktaş, B., Aslan, G., Aslantekin, F. & Erdem, R. (2005). Örgüt kültürü ve Dr. Ekrem Hayri Üstündağ kadın hastalıkları ve doğum hastanesi örneği. *Hacetepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 8(3), 351-373.
- Grice, T. (2007). *Nursing*. Oxford: Oxford University.

- Güçlü, M. & Bozgeyikli, H. (2017). Türkiye’de mesleki açıköğretim liseleri tarihsel gelişim açısından bir değerlendirme, *HAK-İŞ Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, Cilt 6 (14) 139-155.
- Güleç, H. (2013). *Identifying English language needs of the Turkish National Police academy students: a needs-based syllabus suggestion for law enforcement English course*. Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Günel, S.Y. (2020). *Klinik yaklaşımli sağlık dili*. İstanbul: Nobel.
- Gündoğdu, M. (2012). Uzmanlık dili olarak dilbilim dili ve öğretim sorunları. *Anadolu Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi*, (4) 427-436.
- Gündüz Hoşgör, D. (2014). *İletişim ve sağlık iletişimi*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Gürdöl, F. (2015). *Tıbbi biyokimya*. İstanbul: Nobel.
- Güzel Sanatlar ve Spor Lisesi Yönetmeliği. (2009). *T.C. Resmî Gazete*, 27260, 16 Haziran 2009.
- Hablamos Juntos/SEGD (2010). *Universal symbols in health care*. https://media.segd.org/s3fs-public/segd_hj_00_full_workbook_1.pdf sayfasından erişilmiştir.
- Hâkim ve Savcılarının Resmî Kıyafet Yönetmeliği. (1998). *T.C. Resmî Gazete*, 23301, 29 Mart 1998.
- Harrison, A. (2016). *Flash on English for nursing*. Loreto: Eli.
- Hasırcı Aksoy, S. (2021). Lisansüstü öğrenim gören yabancı öğrencilerin akademik Türkçe özyeterliklerine ilişkin görüşleri. *OPUS-Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*. 17(35), 1705-1728.
- Hasta Hakları Yönetmeliği. (1998). *T.C. Resmî Gazete*, 23420, 01 Ağustos 1998.
- Hasta ve Çalışan Güvenliğinin Sağlanmasına Dair Yönetmelik. (2011). *T.C. Resmî Gazete*, 27897, 6 Nisan 2011.
- Hatiboğlu, V. (1972). *Dilbilgisi terimleri sözlüğü*. Ankara: TDK.

- Hemsireyiz (2021). *Hemşirelik çalışma alanları nerelerdir?*.
<https://hemsireyiz.net/hemsirelik-calisma-alanlari/> sayfasından erişilmiştir.
- Hemşireliğin çalışma alanları (2022). <https://hemsireyiz.net/hemsirelik-calisma-alanlari/> sayfasından erişilmiştir.
- Hemşirelik Kanunu (1954). *T.C. Resmî Gazete*, 8647, 2 Mart 1954.
- Hemşirelik Yönetmeliği. (2010). *T.C. Resmî Gazete*, 27515, 8 Mart 2010.
- Hengirmen, M. (1995) Türkçe öğreniyoruz 5 sosyal bilimlerden örnek metinler. Ankara:
- Hengirmen, M. (1995) Türkçe öğreniyoruz 6 fen bilimlerden örnek metinler. Ankara: Engin.
- Hengirmen, M. (1999). Dilbilgisi ve dilbilim terimleri sözlüğü. Ankara: Engin.
- Hoffmann, L. (1985). *Kommunikationsmittel fachsprache. Eine Einführung*. Berlin: Akademie-Verlag.
- Hutchinson, T. & Waters, A. (1987). *English for specific purposes a learning-centred approach*. Cambridge: Cambridge University.
- Hyland, K. (2007). English for specific purposes: Some influences and impacts. In J. Cummins, & C. Davison (Eds.), *The international handbook of English language teaching* (s. 391-402). Berlin: Springer.
- Indeed (2020). *İş ilanı*. <https://de.indeed.com/?from=gnav-homepage> sayfasından erişilmiştir.
- Institut Français (2022). *Mesleki Fransızca kursları*. <https://www.ifturquie.org/kurs/>
- Isparta Eczacı Odası (2022). *Reçetelerde kullanılan kısaltmalar*. <https://www.ispartaeo.org.tr/rehber-22> sayfasından erişilmiştir.
- Isvar (2020). *İş ilanları*. <https://isvar.com.tr/> sayfasından erişilmiştir.
- Işık, O., Akbolat, M., Çetin, M. & Çimen, M. (2012). Hemşirelerin bakış açısıyla tıbbi hataların değerlendirilmesi. *TAF Preventive Medicine Bulletin*. 11(4), 421-430.
- Işık, R.D. (2008). Yaşam bulguları. F. Akça Ay (Ed.), *Temel hemşirelik kavramlar, ilkeler, uygulamalar içinde* (267-307). İstanbul: İstanbul Medikal.

- İHA (2015). <https://www.iha.com.tr/haber-aileye-yanlis-aciklama-yapan-doktor-gorevinden-alindi-496957/> sayfasından erişilmiştir.
- İlhan, S. (2008). Yeni kapitalizm ve meslek olgusunun değişen anlamları üzerine. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (21), 314-328.
- İmer, K., Kocaman, A. & Sumru Özsoy, A. (2011). Dilbilim sözlüğü. İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi.
- İstanbul 29 Mayıs Üniversitesi (2022). *Ders içerikleri*. <https://tre.29mayis.edu.tr/tr/ingilizce-mutercim-tercumanlik-ders-icerikleri> sayfasından erişilmiştir.
- İstanbul Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler Odası (2022). İşletme ağırlıklı İngilizce dil kursu. <https://www.ismmmo.org.tr/Egitim/2022-2-Donem-Isletme-Agirlikli-Ingilizce-Dil-Kursu--16477> sayfasından erişilmiştir.
- İstanbul Üniversitesi (2022). *Ders içeriği*. <https://ebs.istanbul.edu.tr/home/dersprogram/?id=1132&yil=2018> sayfasından erişilmiştir.
- İstanbul Üniversitesi (2022b). *Sağlık kayıtları ve içeriği*. https://cdn-acikogretim.istanbul.edu.tr/auzefcontent/20_21_Bahar/tibbi_dokumantasyon_ve_arsiv_bilgisi/3/index.html#konu sayfasından erişilmiştir.
- İŞ-KUR (2022). *Mesleki eğitim kursları*. [https://esube.iskur.gov.tr/Kurs/Kurs OnAir.Aspx?ProgramTur=1](https://esube.iskur.gov.tr/Kurs/Kurs_OnAir.Aspx?ProgramTur=1) sayfasından erişilmiştir.
- İzmir Ticaret Odası (2022). *Ticari İngilizcesi kursu*. <https://www.izto.org.tr/tr/egitim/ekimayiegitimler/ekimayiticariingilizce> sayfasından erişilmiştir.
- Jandarma Genel Komutanlığı (2020). *2020 yılı faaliyet raporu*. <https://www.jandarma.gov.tr/kurumlar/jandarma.gov.tr/Jandarma/indirilebilir-icerikler/JGNKLIGI-2020-YILI-FAALİYET-RAPORU.pdf>
- Jandarma Okullar Komutanlığı (2013). *Personel ve askeri yazışma*. Ankara: Jandarma Okullar Komutanlığı.
- Jargon. (n.d.). In Merriam Webster online. Retrieved from <https://www.merriam-webster.com/dictionary/jargon>

- Jargon. (n.d.). In Oxford Dictionaries online. Retrieved from <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/us/definition/english/jargon#:~:text=jargon noun,difficult%20for%20others%20to%20understand>
- Joint Commission International (2017). *Joint commission international accreditation standards for hospitals*. https://medic.usm.my/anaest/images/JCI6thEd15012017_1.pdf sayfasından erişilmiştir.
- Kahraman, A. (2012). Türk İslam ansiklopesidisi (42.Cilt). Ankara: Türkiye Diyanet Vakfı.
- Kaplan, A. & Alan, H. (2021). Hemşirelikte intörlük eğitiminin değerlendirilmesi: sistematik derleme. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetim Dergisi*, 8(2), 273-283.
- Kara Kaşıkçı, M. & Akın Palandöken, E. (Ed.). (2021). Temel hemşirelik esaslar, kavramlar, ilkeler, uygulamalar. İstanbul: İstanbul Tıp.
- Kara Kaşıkçı, M. & Akın, E. Temel hemşirelik esaslar, kavramlar, ilkeler, uygulamalar (Ed.). (2021). İstanbul: İstanbul Tıp.
- Karaağaç, G. (2013), Dil bilimi terimleri sözlüğü. Ankara: TDK.
- Karabakır, B. (2011). *Hemşirelerin tabi oldukları mevzuat ve hukuki sorumlulukları konusundaki farkındalıkları*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Adli Tıp Enstitüsü, İstanbul.
- Karadeniz Teknik Üniversitesi (2020). *Hemşirelik hizmetleri bölüm uyum rehberi*. https://www.ktu.edu.tr/dosyalar/farabikalite_013e3.pdf sayfasından erişilmiştir.
- Karaismailoğlu, A. (2012). Türk İslam ansiklopesidisi (42.Cilt). Ankara: Türkiye Diyanet Vakfı.
- Karakuş, İ. (2000). *Türkçe Türk dili ve edebiyatı öğretimi*. Ankara: Sistem Ofset.
- Kariyernet (2022). *İş ilanları*. <https://www.kariyer.net/is-ilani/the-arkin-iskele-otel-mutfak-ve-sushi-sefi-3153003> sayfasından erişilmiştir.
- Karatay, H. (Ed.). (2019). *Akademik Türkçe*. Ankara: Pegem.

- Kaya, H. & Özdemir Aydın, G. (2021). Kayıt ve rapor etme. T. Atabek Aştı & A. Karadağ (Ed.), *Hemşirelik esasları bilgiden uygulamaya: kavramlar-ilkeler-beceriler içinde* (s.169-175). İstanbul: Akademi.
- Kaya, N. (2021). Hemşirelik süreci hemşirelik tanılaması. T. Atabek Aştı & A. Karadağ (Ed.), *Hemşirelik esasları bilgiden uygulamaya: kavramlar-ilkeler-beceriler içinde* (s.103-138). İstanbul: Akademi.
- Kazar, S.G. (2013). *A needs analysis study in terms of the perceptions of the students' learning and target needs at an esp program: a case study*, Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Kelez, A. (2008). *Hemşirelerin örgüt kültürü ve yöneticilerin liderlik davranışını algılamaları*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Kendir, V. (2016). *Sağlık sektöründe örgüt kültürü, örgütsel öğrenme ve örgütsel yenilik ilişkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kennedy, C. & Bolitho, R. (1984). *English for specific purposes*. London: Macmillan.
- Kılıç, R. (2018). *Arapça okuma dil becerisinde materyal tasarımı ve kullanımı (özel amaçlı dil eğitim ve öğretim örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çorum.
- Kılıç, T. (2015). Kurum kültürü: bir kamu kuruluşunda mevcut ve arzulanan kurum kültürü üzerine bir araştırma. *Toros Üniversitesi İktisadi, İdari, Sosyal Bilimler Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(4), 57-74.
- Kıran, Z. & Kıran, A.Z. (2018). *Dilbilime girişi*. Ankara: Seçkin.
- Kırklareli Üniversitesi (2022). *Akademik Türkçe dersi*. <https://iibf.klu.edu.tr/Sayfalar/14524-akademik-turkce-dersi.klu> sayfasından erişilmiştir.
- Koc, N. (1992). *Açıklamalı dilbilgisi terimleri sözlüğü*. İstanbul: İnkılap.
- Koç, N. (1980). *Yabancılar için Türkçe askeri metinler*. Ankara: Genelkurmay Başkanlığı.

- Konyar, M. (2013). *Uluslararası öğrencilerin akademik Türkçe ihtiyaç analizi ve örnek ders içeriği*. Yüksek Lisans Tezi, Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Tokat.
- Korkut, F. (2010). *Hemşirelerin örgüt kültürü algılarının iş tatminine etkisi üzerine İstanbul ilinde bir alan araştırması*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kumbasar, B. (2012). *Sağlık iletişimde mesaj tasarlamada kültürel faktörlerin rolü*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kurt, V. (2019). *Yabancı dil olarak Türkçenin öğretiminde özel amaçlı dil öğretimi: iş Türkçesi*. Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü, Ankara.
- Leech, G., & Short, M. (2007). *Style in fiction*. Pearson Longman: Edinburgh.
- Marmara Üniversitesi (2022): *Ders içeriği*. http://dosya.marmara.edu.tr/fef/imt/Lisans%20Program%C4%B1/Ders%20Icerikleri/Ders_erikleri_3._Mufredat_TR.pdf sayfasından erişilmiştir.
- Marmara Üniversitesi Yabancı Diller Eğitim ve Öğretim Araştırma ve Uygulama Merkezi Yönetmeliği. (1985). *T.C. Resmî Gazete*, 18722, 11 Nisan 1985.
- Marshall, G. Sosyoloji sözlüğü (O. Akınhay & D. Kömürcü, Çev.). Ankara: Bilim ve Sanat.
- McKillip, J. (1987). *Need analysis: tools for the services and education*. California: Sage.
- Meller Clark, S. & Altamirano, Y.D. (2005). *English for the military 1-2-3*. Münih: Hueber Verlag.
- Mesleki Dil Öğretimi. (n.d.). Cambridge Dictionary online. <https://dictionary.cambridge.org/tr/s%C3%B6zl%C3%BCk/ingilizce/esp>
- Mesleki Dil Öğretimi. (n.d.). Oxford Learners Dictionaries online. https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/esp_2
- Mesleki Yeterlilik Kurumu (2013). *Ulusal meslek standardı erkek terzisi*. <https://portal.myk.gov.tr/index.php?fileName=13UMS0327->

4%20Rev%2000%20Erkek%20Terzisi&dl=Meslek_Standartlari/2673/SON_TASLA
K_PDF_20180925_155211.pdf sayfasından erişilmiştir.

Mesleki Yeterlilik Kurumu (2022). *Ulusal meslek standartları*.
<https://www.myk.gov.tr/index.php/tr/ulusal-meslek-standard-ana> sayfasından
erişilmiştir.

meslekifransizca/#:~:text=Bu%20kurs%2C%20Frans%C4%B1zca%20ticaret%2C%
20idari,kullanmay%C4%B1%20arzulayan%20t%C3%BCm%20profesyonellere%20
y%C3%B6neliktir. sayfasından erişilmiştir.

Mevzuat Hazırlama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik. (2022). *T.C. Resmî Gazete*,
31760, 24 Şubat 2022.

Milcu, M. (2012). The technical language in the practice of the students learning the french
language. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, (46), 4263- 4267.

Millî Eğitim Bakanlığı (2018). *Anadolu imam hatip lisesi meslek dersleri öğretim
programları*. [https://mufredat.meb.gov.tr/Dosyalar/201812019324133-
AIL%20Meslek%20Dersleri%20Ogretim%20Programi%20MArapca.pdf](https://mufredat.meb.gov.tr/Dosyalar/201812019324133-AIL%20Meslek%20Dersleri%20Ogretim%20Programi%20MArapca.pdf)
sayfasından erişilmiştir.

Millî Eğitim Bakanlığı (2021a). *Millî eğitim istatistikleri*.
https://sgb.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/2020_09/04144812_meb_istatist
ikleri_orgun_egitim_2019_2020.pdf sayfasından erişilmiştir.

Millî Eğitim Bakanlığı (2021b). *Öğretim programları*.
[https://ttkb.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/2018_02/21173451_ort_ogrtm_hdc_2018.p](https://ttkb.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/2018_02/21173451_ort_ogrtm_hdc_2018.pdf)
df sayfasından erişilmiştir.

Millî Eğitim Bakanlığı (2021c). *Yardımcı materyaller*. [Http://Www.Megep.Meb.Gov.Tr/
?Page=Digerdokumanlar](http://Www.Megep.Meb.Gov.Tr/?Page=Digerdokumanlar) sayfasından erişilmiştir.

Millî Eğitim Bakanlığı (2021d), *Bireysel öğrenme materyalleri*.
<http://www.megep.meb.gov.tr/?page=moduller> sayfasından erişilmiştir.

Millî Eğitim Bakanlığı (2021e). *2020-2021 Haftalık ders çizelgesi*.
[https://maol.meb.gov.tr/www/2020-2021-haftalik-ders-
cizelgesi/icerik/296](https://maol.meb.gov.tr/www/2020-2021-haftalik-ders-cizelgesi/icerik/296)
sayfasından erişilmiştir.

- Millî Eğitim Bakanlığı (2021f). *Mesleki eğitim merkezleri öğretmen kılavuzu*.
<http://www.megep.meb.gov.tr/?page=ogretmenKilavuzu> sayfasından erişilmiştir.
- Millî Eğitim Bakanlığı (2021g). *Mesleki eğitim merkezleri*.
<https://meslegimhayatim.meb.gov.tr/egitim/mesleki-> sayfasından erişilmiştir.
- Millî Eğitim Bakanlığı (2021h). *Anadolu İmam Hatip Liseleri*.
[https://mbesikciortaokulu.meb.k12.tr/meb_iys_dosyalar/45/04/725318/dosyalar/2020_11/27113839_ANADOLU_YMAM_HATYP_LYSELERY_TANIT M_SUNUSU.pdf](https://mbesikciortaokulu.meb.k12.tr/meb_iys_dosyalar/45/04/725318/dosyalar/2020_11/27113839_ANADOLU_YMAM_HATYP_LYSELERY_TANIT_M_SUNUSU.pdf) sayfasından erişilmiştir.
- Millî Eğitim Bakanlığı (2022). *TTKB onaylı programların listesi*.
http://ookgm.meb.gov.tr/program_v1/pages/index.php sayfasından erişilmiştir.
- Millî Eğitim Bakanlığı (2022a). *Fen lisesi biyoloji*.
<https://ogmmateryal.eba.gov.tr/etkilesimli-kitap/fl-biyoloji?s=6&d=16&u=0&k=0> sayfasından erişilmiştir.
- Millî Eğitim Bakanlığı. (2015). *Sağlıkta iletişim*. Ankara: Millî Eğitim.
- Millî Eğitim Bakanlığınca İstanbul Üniversitesi Yabancı Diller Okulu Yönetmeliği. (1949). *T.C. Resmî Gazete*, 7270, 2 Ağustos 1949.
- Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi (2019). *Ders içeriği*.
https://ects.mu.edu.tr/tr/program/179#link_14 sayfasından erişilmiştir.
- Munby, J. (1978). *Communicative syllabus design*. Cambridge: Cambridge University.
- Nahcivan, N. (2021). Sağlık bakım sistemi. T. Atabek Aştı & A.Karadağ (Ed.), *Hemşirelik esasları bilgiden uygulamaya:kavramlar-ilkeler-beceriler* içinde (s.23-38). İstanbul:Akademi.
- Nation, I.S.P. and Macalister, J. (2010). *Language curriculum design*. New York: Routledge.
- Nergiz, B. (2016). *Göğüs hastanesinde solunum yoğun bakım ünitesinde çalışan hemşirelerin iş analizi*. Yüksek Lisans Tezi, Okan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

- Nurakhir, A. & Palupi, F.N. (2018). Exploring esp needs of undergraduate nursing students in a University In Indonesia. *Advances in Social Sciences Research Journal*, 5(7), 77-85.
- Odacı, S. (Ed.). *Üniversiteler için dil ve anlatım*. Konya: Palet.
- OECD (2022). *Health workforce migration*. https://stats.oecd.org/Index.aspx?DataSetCode=HEALTH_WFMI sayfasından erişilmiştir.
- Onay, M., Süslü, Z.H. & Kılıcı, S. (2011). “İletişim tarzının ve sözsüz iletişimin çalışanların iş performansına etkisi: posta dağıtıcıları ve hemşireler üzerine bir araştırma, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(1), 57-66.
- Orhon, N. & Eriş, U. (Ed.) .(2012). *İletişim bilgisi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Osman Gazi Üniversitesi (2018). *Genel uyum rehberi*. <https://hastane.ogu.edu.tr/Storage/hastane/Uploads/EY.RH.01-GENEL-UYUM-REHBER%C4%B0-2018.pdf> sayfasından erişilmiştir.
- Ozankaya, Ö. (1975). Toplum bilimleri terimleri sözlüğü. Ankara: Türk Dil Kurumu.
- Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi (2021). *Tanımlar*. <https://www.osym.gov.tr/TR,1371/tanimlar.html#:~:text=Y%C3%BCksek%C3%B6%C4%9Fretim%3A%20Orta%C3%B6%C4%9Fretim%20dayal%C4%B1%20ve%20en,ve%20lisans%C3%BCst%C3%BC%20d%C3%BCzeylerde%20e%C4%9Fitim%20yap%C4%B1lmaktad%C4%B1r> sayfasından erişilmiştir.
- Ölçerler Gönen, Z. (2012). *Örgüt kültürü ve EFQM mükemmellik modeli arasındaki ilişki; Sağlık Bakanlığı'na bağlı dört farklı doğum hastanesinde bir uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Öner Şimşek, D. (2018). Triaaj sistemlerine genel bakış ve Türkiye’de acil servis başvurularını etkileyen faktörlerin lojistik regresyon ile belirlenmesi. *Sosyal Güvenlik Uzmanları Derneği*. 7(13), 84-115.
- Özaras Öz, G. (Ed.). (2020). Hemşirelikte uygulama becerileri. Ankara: Vize.
- Özbal, B. (2020). Osmanlıdan günümüze Almanlar için hazırlanmış yabancı dil olarak Türkçe kitapları: bir kaynakça denemesi. *International Journal of Language Academy*, 8(1), 180-195.

- Özcan, Y. (2021). *İlkokul birinci sınıf öğrencilerinin kelime hazineleri üzerine bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilemler Enstitüsü, İstanbul.
- Özdemir, A., Temiz, G. & Akın, S. (2020) Hemşirelerin kişilik özellikleri, benlik kavramı ve mesleğe ilişkin algıları arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Jaren*, 6(3), 455-464.
- Özdemir, M. (2010). Nitel veri analizi: sosyal bilimlerde yöntembilim sorunsalı üzerine bir çalışma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(1), 323-343.
- Özel Hastaneler Yönetmeliği. (2002). *T.C. Resmî Gazete*, 24708, 27 Mart 2002.
- Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi (2009). *Hastanın ve ailesinin bilgilendirilmesi ve onayının alınması prosedürü*.
https://www.cevrehastanesi.com.tr/upload/dosya/yonpr14-hastanin-ve-ailesinin-bilgilendirilmesi-ve-onayinin-alinmasi-proseduru-rev02pdf_20220613001528.pdf sayfasından erişilmiştir.
- Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi (2021). *Dokümanlar*.
<https://www.cevrehastanesi.com.tr/dokumansayfasından> erişilmiştir.
- Özel Ordu Sevgi Hastanesi (2019). *Disiplin yönergesi*.
<https://www.ordusevgi.com/sks/yardimci-dokumanlar/ku.yd.02-ozel-ordu-sevgi-hastanesi-disiplin-yonergesi.pdf> sayfasından erişilmiştir.
- Özkadif, N. (2016). *Hemşirelerin etkin iletişim teknikleri ile hastaları motive etme yöntemleri*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özkan, G., & Acar Güvendir, M. (2015). Uluslararası öğrencilerin yaşam durumları: Kırklareli ve Trakya Üniversiteleri örneği. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 15(1), 174-190.
- Özkan, Ş. & Uydacı, M. (2020). Kamu hastanelerinde iş yüküne dayalı hemşire işgücü gereksiniminin belirlenmesi. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 3(7), 340-351.
- Öztürk, İ.Y. (2018). *Grafik simgelerin standartlara uygunluğu, anlaşılabilirlik düzeyi ve öğretimi*. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Palabıyık, A. (2012). Marx'ın sosyolojisi'nde gözden uzak kalmış bir kavram: "işbölümü". *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 1 (1), 266-298.

- Pamukkale Üniversitesi (2022). *Akademik Türkçe dersi*. <https://ebs.pusula.pau.edu.tr/bilgigoster/Ders.aspx?lng=1&dzy=3&br=21&bl=60&pr=171&dm=646&ps=3&dk=134113&ds=0> sayfasından erişilmiştir.
- Parlayan, M. & Dökme, A. (2016). Özel hastanelerdeki hemşire ve hastaların iletişim seviyelerinin değerlendirilmesi: bir hastane örneği. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(2), 265-284.
- Polat, K. (2014). *Sağlıkta hasta profili ve iletişim yöntemleri*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Polis Akademisi (2022). *Uluslararası ilişkiler*. <https://www.pa.edu.tr/uluslararasi-iliskiler.html> sayfasından erişilmiştir.
- Pongsapan, N.P., Wello, B. & Jabu, B. (2016). Developing instructional materials for nursing students at Toraja South Sulawesi, Indonesia. *Journal of Literature, Languages and Linguistics*. 23, 8-24.
- Potter, P. (2011). Klinik Uygulama becerileri ve yöntemleri (T. Atabek Aştı & A. Karadağ, Çev.). Adana: Adana Nobel.
- Pwc (2021). *2021'de uygulanacak e-belge ve e-defter ceza tutarları*. <https://www.pwc.com.tr/tr/Hizmetlerimiz/teknoloji/vergi-teknolojileri/brosur/e-belge-e-defter-cezalar-brosuru.pdf> sayfasından erişilmiştir.
- Rahman, M. (2015). English for specific purposes (esp): a holistic review. *Universal Journal of Educational Research*. 3(1). 24-31.
- Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik. (2020). T.C. *Resmî Gazete*, 31151, 10 Haziran 2020.
- Richards, J. C. (1990). *The language teaching matrix*. Cambridge: Cambridge University.
- Richards, J.C. & Schmidt, R. (2002). *Dictionary of language teaching & applied linguistic*. London: Longman.
- Rifat, M. (2013). *Açıklamalı gösterge bilim sözlüğü*. İstanbul: Türkiye İş Bankası Kültür.
- Robinson, P. (1991). *ESP today: a practitioner's guide*. New York: Prentice Hall.
- Robinson, P. (1991). *ESP today: a practitioner's guide*. New York: Prentice Hall.

- Sabuncu, N. & Akça Ay, F. (2015). Klinik beceriler: sađlđın değerlendirilmesi hasta bakım ve takibi. İstanbul: Nobel.
- Sabuncu, N. (2014). Hemşirelik bakımında ilke ve uygulamalar. Ankara: Alter.
- Sağlık Bakanlığı (1994). *Hemşirelikte iletişim ve hasta hemşire ilişkileri*. <https://ekutuphane.saglik.gov.tr/Yayin/74> sayfasından erişilmiştir.
- Sağlık Bakanlığı (2012). *Sağlıkta kalite standartları cilt 3*. <https://shgmkalitedb.saglik.gov.tr/Eklenti/3805/0/sks-isiginda-saglikta-kalite-cilt-3pdf.pdf> sayfasından erişilmiştir.
- Sağlık Bakanlığı (2012b). *Sağlıkta kalite standartları cilt 1*. <https://shgmkalitedb.saglik.gov.tr/Eklenti/3801/0/sks-isiginda-saglikta-kalite-cilt-1pdf.pdf> sayfasından erişilmiştir.
- Sağlık Bakanlığı (2016). *Sağlık çalışanlarının uluslararası göçü/istihdamı*. <https://shgm.saglik.gov.tr/Eklenti/4456/0/saglik-personeli-uluslararasi-istihdami-bulten-10052016-pdfpdf.pdf> sayfasından erişilmiştir.
- Sağlık Bakanlığı (2018). *Elektronik belge yönetim sistemi yönergesi*. <https://ebysportal.saglik.gov.tr/Eklenti/15581/0/buradan.pdf> sayfasından erişilmiştir.
- Sağlık Bakanlığı (2020). *Kıyafetler hakkında genelge*. <https://www.saglik.gov.tr/TR,11018/kiyafetler-hakkinda-genelge-201034.html> sayfasından erişilmiştir.
- Sağlık Bakanlığı (2020a). *Doküman yönetimi rehberi*. <https://shgmkalitedb.saglik.gov.tr/TR-66619/dokuman-yonetimi-rehberi-hakkinda.html> sayfasından erişilmiştir.
- Sağlık Bakanlığı (2022a). *2021 yılı faaliyet raporu*. <https://sgb.saglik.gov.tr/Eklenti/42666/0/2021-faaliyet-raporupdf.pdf> sayfasından erişilmiştir.
- Sağlık Bakanlığı (2022b). *Sağlık istatistikleri yıllığı 2020*. <https://www.saglik.gov.tr/TR,89801/saglik-istatistikleri-yilligi-2020-yayinlanmistir.html> sayfasından erişilmiştir.

Sağlık Bakanlığı (2022c). *Sertifikalı eğitim programları*.
<https://shgmesdb.saglik.gov.tr/TR-63589/sertifikalı-egitim-programlari.html>
sayfasından erişilmiştir.

Sağlık Bakanlığı (2022d). *High-level meeting on health and migration in the who european region was held in Istanbul*. <https://www.saglik.gov.tr/EN,87716/high-level-meeting-on-health-and-migration-in-the-who-european-region-was-held-in-istanbul.html> sayfasından erişilmiştir.

Sağlık Bakanlığı (2022f). *Hasta güvenliği*.
<https://ahmetozsoydh.saglik.gov.tr/Eklenti/282060/0/2022-hasta-guvenligi-saglik-personelipdf.pdf> sayfasından erişilmiştir.

Sağlık Bakanlığı (2022g). *Tanımlayıcı figürler*.
<https://kalite.saglik.gov.tr/Eklenti/6410/0/tanimlayici-figurlerpdf.pdf> sayfasından erişilmiştir.

Sağlık Hizmetleri Temel Kanunu. (1987). *T.C. Resmî Gazete*, 3359, 15 Mayıs 1987.

Sağol, G. (2003). Argo sözlükleri. E. Gürsoy Naskali ve G. Sağol (Ed.), *Türk kültüründe argo içinde* (s.732-742). Haarlem: Stichting Sota.

Sanayi, S. (2019). *Örgüt kültürünün algılanan kurumsal itibar üzerine etkisi: bir kamu hastanesinde araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Saragih, E. (2014). Designing esp materials for nursing students based on needs analysis. *International Journal of Linguistics*, 6(4), 58-70.

Savuran, İ. (2018). *Özel hastane çalışanlarının mesleki etik kuralları uygulama eğilimlerinde örgüt kültürünün etkisi: 50 yataklı özel bir hastanede araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Altınbaş Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Sert, N. (1997). *Ankara Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi hazırlık sınıfı öğrencilerinin İngilizce gereksinimlerinin çözümlenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Shawcross, P. (1993). *English for aircraft* 1-2. Paris:Belin Education.

- Sosyal Güvenlik Kurumu Sağlık Uygulama Tebliği. (2010). *T.C. Resmî Gazete*, 27532, 25 Mart 2010
- Soylu, R. (2021). *Sanat eseri çözümlemeleriyle göstergebilim*. İstanbul: Pegem Akademi.
- Sönmez, E. N. (2021). Yabancı dil olarak Türkçe öğrenen Afrikalı öğrencilerin utangaçlık ve sosyalleşememe sorunu. *Aydın TÖMER Dil Dergisi*, 6(2), 195-221.
- Sözcü (2020). <https://www.sozcu.com.tr/2020/gundem/polislere-ederin-kac-para-diyen-yarbay-hakkinda-flas-gelisme-5918449/> sayfasından erişilmiştir.
- Stevens, P. (1988). *ESP after twenty years: are-appraisal*. In M. Tickoo (Ed.), *ESP: state of the art* (s. 1-13). Singapore: SEAMEO Regional Language Centre.
- Süleyman Demirel Üniversitesi (2022). *Tömer içerik ve ücretler*. <https://tomer.sdu.edu.tr/tr/turkce-kursu/icerik-ve-ucretler-7549s.html> sayfasından erişilmiştir.
- Şeker, A. (2020). İş bölümünün, sosyal politika ve toplumsal dayanışma açısından sosyolojik çözümlemesi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 22(1), 20-27.
- Şeker, B.D. & Akman, E. (2016). Uluslararası öğrencilerin psikolojik ve sosyokültürel süreçleri. *Çukurova Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*. 41(3), 504-514.
- Şen, E. (2015). *İktisadi ve idari bilimler Türkçesinin incelenmesi ve yabancı dil olarak Türkçe öğretiminde kullanımı*. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Tabur, Ö. (2015). *Hiyerarşik örgüt kültürüne dayalı mobbing ve türlerinin incelenmesi: KKTC kamu sektörü üzerine bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Yakındoğu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Lefkoşa.
- Taner, D. (2020). *Sağlık kurumlarında örgüt kültürü tiplerinin farklılık yönetimi algısına etkisi üzerine bir araştırma (Hatay ilçeleri örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Taner, D. (2020). *Sağlık kurumlarında örgüt kültürü tiplerinin farklılık yönetimi algısına etkisi üzerine bir araştırma (Hatay ilçeleri örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.

- Taşkıran, A. (2000). *Dünden bugüne mesleki yabancı dil öğretimi*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Alman Dili Eğitimi Anabilim Bili Dalı, İstanbul.
- Tatarlı, N. (2007). *Sağlık hizmetlerinde hasta tatminini etkileyen unsurlar ve sağlık sektöründe bir uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- Taylan, Ş. (2019). *Sakarya üniversitesindeki uluslararası öğrencilerin sorunları*. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Sakarya.
- Temizyürek, F., Çangal, Ö. & Yörüsün, S. (2015). Yabancılar Türkçe öğretiminde iş Türkçesi öğretim programı, ders kitabı ve terimler sözlüğü denemesi: bankacılık örneği. *Zeitschrift für die Welt der Türken*. 7(2), 87-111.
- Tercan, G. (2018). An in-depth analysis of a hospital administrator's and nurses' perceptions about English language needs of nursing students for the design of a new nursing curriculum. *International Association Of Research In Foreign Language Education And Applied Linguistics Elt Research Journal*. 7(3), 105-124.
- Terim. (n.d.) In Collins Dictionary online. Retrieved from <https://www.collinsdictionary.com/dictionary/english/term>
- Terim. (n.d.). In Cambridge Dictionary online. Retrieved from <https://dictionary.cambridge.org/tr/s%C3%B6zl%C3%BCk/ingilizce/term>
- Terim. (n.d.). In Merriam Webster Dictionary online. Retrieved from [https://www.merriam-webster.com/dictionary/term#:~:text=\(Entry%20of%20\),kind%20described%20in%20glowing%20terms](https://www.merriam-webster.com/dictionary/term#:~:text=(Entry%20of%20),kind%20described%20in%20glowing%20terms)
- Theartsana, P. (2017). *English language needs analysis of Thai nurses at a public hospital in Bangkok*. Yüksek Lisans Tezi, Thammasat Üniversitesi, İngilizce Eğitimi Enstitüsü, Bangkok.
- TİKA (2021). *Türkiye kalkınma yardımları raporu*. https://www.tika.gov.tr/upload/sayfa/Pictures/Turkiye%20Kalk%C4%B1nma%20Yardımlar%C4%B1mlar%C4%B1%202020_tr.pdf sayfasından erişilmiştir.

- Timurtaş, M. (2018). *Hastanelerde örgüt kültürü ile bilgi ifşası ilişkisinin değerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Tokdemir Tükel, H. (2006). *Hemşirelerin bilinci kapalı hasta ile iletişime ilişkin algıları ve deneyimleri*. Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kocaeli.
- Topal, F. & Tauscher, S. (2020). Uluslararası öğrencilerin akademik ve sosyal yaşamlarında karşılaştıkları sorunlar üzerine inceleme. *Akademik İncelemeler Dergisi*, 15(1), 309-344.
- Tosun, H. (2021). İlaç yönetimi: oral ve lokal ilaç uygulamaları. T. Atabek Aştı & A.Karadağ (Ed.), *Hemşirelik esasları bilgiden uygulamaya:kavramlar-ilkeler-beceriler içinde* (s.617-652). İstanbul:Akademi.
- Trace,J., Hudson, T. & Brown, J.D. (2015). *Developing courses in languages for specific purposes*. <https://nflrc.hawaii.edu/publications/view/nw69/> sayfasından erişilmiştir.
- TS 4802 ISO 7001 Halka bilgi verici işaretler. (2005). Türk Standartları Enstitüsü.
- TS EN ISO 15223-1 Tıbbi cihazlar - imalatçı tarafından sunulacak bilgede kullanılacak semboller - Bölüm 1: Genel Gereklilikler. (2021). Türk Standartları Enstitüsü.
- Turan, C. (2019). *Suggested esp syllabus for foreign trade programme of Ipsala Vocational College*. Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Turkcestan (2022). *İş Türkçesi*. <https://www.turkcestan.com/is-turkcesi/> sayfasından erişilmiştir.
- Tuzcu, A., Bademli, K., Kırca., N. & Günbayı, İ. (2020). Uluslararası hemşirelik öğrencilerinin eğitim sürecine ilişkin görüşleri: fenomenolojik bir araştırma. *Düzce Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 10(1), 100-107.
- TÜBİTAK (2022). *SI birimleri*. <https://www.ume.tubitak.gov.tr/tr/si-birimleri> sayfasından erişilmiştir.
- Tüfekçioğlu, B. (2018a). *Yabancı dil olarak akademik Türkçe: sosyal bilimlerde akademik ve teknik söz varlığı*. Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü, Ankara.

- Tüfekçioğlu, B. (2018a). *Yabancı dil olarak Türkçe öğretiminde akademik sözcük*. Ankara: Pegem Akademi.
- Türk Ceza Kanunu.(2004). *T.C. Resmî Gazete*, 5237, 26 Eylül 2004.
- Türk Dil Kurumu. (2011). *Türkçe sözlük*: Ankara: TDK.
- Türk Dil Kurumu. (2015). *Hemşirelik terimleri sözlüğü*. Ankara: TDK.
- Türk Dil Kurumu. (2021). *Yazım kılavuzu*. Ankara: TDK.
- Türk Hemşireler Derneği (2006). *Hemşirelikte haklar ve sorumluluklar*. Ankara: Türk Hemşireler Derneği.
- Türk Hemşireler Derneği. (2009). *Hemşireler için etik ilke ve sorumluluklar*. <https://www.thder.org.tr/uploads/files/hemsire-brosur.pdf> sayfasından erişilmiştir.
- Türk Mühendis ve Mimar Odaları Birliği Yabancı Mühendis, Mimar ve Şehir Plancılarının Çalışma İznine Esas Değerlendirilmesi ve Geçici Üyelik Müracaatları Hakkında Yönetmelik. (2005). *T.C. Resmî Gazete*, 25714, 1 Şubat 2005.
- Türk Tabipleri Birliği (2010). *Hasta güvenliği: Türkiye ve dünya*. https://www.ttb.org.tr/kutuphane/fsayek10_hastaguvenlik.pdf sayfasından erişilmiştir.
- Türk Ticaret Kanunu. (2011). *T.C. Resmî Gazete*, 27846, 14 Şubat 2011
- Türk Vatandaşlığı Kanunu. (2009). *T.C. Resmî Gazete*, 27256. 12 Haziran 2009.
- Türkiye Bursları (2021). *Türkçe öğrenmek*. <https://turkiyeburslari.gov.tr/turkceogrenmek#:~:text=T%C3%BCrkiye%20Burslar%C4%B1%2C%20T%C3%BCm%20T%C3%BCrkiye%20Burslusu,T%C3%BCrk%C3%A7e%20Yeterlilik%20Belgesi%20almas%C4%B1%20bekleniyor> sayfasından erişilmiştir.
- Uluslararası Futbol Birliği Kurulu (2020). *Oyun kuralları 20/21*. <https://tff.org/Resources/TFF/Documents/MHK/2020-2021/2020-2021-Oyun-Kural-Kitabi.pdf> sayfasından erişilmiştir.
- Ulutaş, M. (2016). *Türkiye'de yükseköğrenim görececek yabancılar için özel amaçlı Türkçe öğretimine yönelik program geliştirme: bir model önerisi*. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

- Untu, Œ. (2022). *Özel amaçlı Türkçe öğretiminde kullanılan öğretim yaklaşımları üzerine bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Siirt Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi, Siirt.
- Usman, E. & Anwar, D. (2020). Evaluation of syllabus of english for specific purposes for nursing students. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, (579), 226-230.
- Usman, E. & Desvalini, A. (2020). Evaluation of syllabus of English for specific purposes for nursing students. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, (579), 226-230.
- Uysal, D. (2019). *Turizm fakóltesi öğrencilerinin İngilizce iletişim becerilerinin geliştirilmesine yönelik gereksinim çözümlemesine dayalı bir program önerisi*. Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Uysal, H. (2020). Solunum. F. Akça Ay (Ed.), *İç hastalıkları hemşireliği içinde* (167-234). İstanbul: Nobel Tıp.
- Ünlü Alkaya, H. (2021). *Yabancılarla Türkçe öğretiminde sağlık Türkçesinin mevcut durumuna yönelik öğretici ve öğrenci görüşleri*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Üsküdar Üniversitesi (2022). *Türkçe kursları*. <https://uskudar.edu.tr/ustomer/turkce-kurslari> sayfasından erişilmiştir.
- Üstün, B. & Demir, S. (2019) *Hemşirelikte iletişim*. İstanbul: Akademi.
- Vardar, B. (2007). *Açıklamalı dilbilim terimleri sözlüğü*. İstanbul: Multilingual.
- Vergi Usul Kanunu. (1961). *T.C. Resmî Gazete*, 10703, 10 Ocak 1961.
- Visomat (2022). *Kullanım kılavuzu*. https://www.visomat.de/wp-content/uploads/2018/03/721050201DA_visomat_handy_TR.pdf sayfasından erişilmiştir.
- Woodrow, L. (2017). *Introducing course design in English for specific purposes*. London: Routledge
- Wright, R. & Symonds, M.S. (2013). *English for nursing 1-2*. Londra: Pearson Longman.

- Yabancı Dil Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği. (1985). *T.C. Resmî Gazete*, 18868, 14 Eylül 1985.
- Yabancı Sağlık Meslek Mensuplarının Türkiye’de Özel Sağlık Kuruluşlarında Çalışma Usul ve Esaslarına Dair Yönetmelik. (2012). *T.C. Resmî Gazete*, 28212, 22 Şubat 2012.
- Yabancı Uyruklu Öğretmenlerin Sözleşmeli Olarak Çalıştırılma Nitelikleri ve Seçimlerine Dair Yönetmelik. (1986). *T.C. Resmî Gazete*, 19012. 7 Şubat 1986.
- Yağmur, Ö. (2014). *XVII. ve XIX. yüzyıllar arasında Avrupalılar tarafından yazılan Türkçe gramerlerde izlenen metot üzerine*. XI. Millî Türkoloji Kongresi’nde sunulmuş bildiri, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Yahşi Cevher, Ö. & Güngör, C. (2015). Yabancı dil olarak Türkçe öğretiminde akademik Türkçenin önemine ilişkin uygulamalı bir araştırma: Türk dili öğretimi uygulama ve araştırma merkezi örneği. *International Journal of Languages’ Education and Teaching*. 2267-2274.
- Yakındoğu Üniversitesi (2012). *Personel kılık kıyafet prosedürü*. <https://docs.neu.edu.tr/sayfasından erişilmiştir>.
- Yakındoğu Üniversitesi (2013). *Kısaltma ve semboller listesi*. https://docs.neu.edu.tr/JOINT_COMMISSION_INTERNATIONAL_JCI_KALITE_BELGELERI/IBY_F04_RV02_KISALTMA_SEMBOL_LISTESI.pdf sayfasından erişilmiştir.
- Yalçın, N. & Aştı, T. (2011). Hemşire-hasta etkileşimi. *İstanbul Üniversitesi Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi*, 19(1), 54-59.
- Yalçınsoy, A., Işıldak, M.S. & Bilen, A. (2017). Örgüt kültürü ile örgütsel sessizlik arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik bir araştırma. *Dicle Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5(13), 132-146.
- Yardımcıoğlu, F., Beşel, F. & Savaşan, F. (2017). Uluslararası öğrencilerin sosyo-ekonomik problemleri ve çözüm önerileri (Sakarya Üniversitesi örneği). *Akademik İncelemeler Dergisi*. 12(1), 203-254.

- Yaşar Üniversitesi (2022): *Ders içeriği*.
<https://obs.yasar.edu.tr/oibs/bologna/progCourses.aspx?lang=tr&curSunit=401144>
sayfasından erişilmiştir.
- Yaşlı, E. (2015). *Özel hastanede çalışan hemşireler açısından örgüt kültürü-tükenmişlik ilişkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yataklı Sağlık Tesislerinde Acil Servis Hizmetlerinin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ. (2009). *T.C. Resmî Gazete*, 27378, 16 Ekim 2009.
- Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliği. (1983). *T.C. Resmî Gazete*, 17927, 13 Ocak 1983.
- Yeniçeri, Ö. (2008). Ondokuz Mayıs Üniversitesi Tıp Fakültesi hazırlık sınıfı öğrencilerinin gereksinim değerlendirmesi. Yüksek Lisans Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Samsun.
- Yeşilyurt, E. (2015). *Osmanlı döneminde İngilizlere Türkçe öğretimi*. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Çanakkale.
- Yıldırım, A. & Şimşek, H. (2021). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin.
- Yıldırım, H.H. & Konca, M. (2012). *Türkiye’de özel sağlık kurumları sektörü: mevcut durum, sorunlar ve çözüm önerileri*.
https://www.tuseb.gov.tr/tuspe/uploads/yayinlar/diger/pdf/02-07-2020__5efdc79d4b380__tuspeanaliz05_turkiyede_ozel_saglik_kurumlari_sektoru.pdf
f sayfasından erişilmiştir.
- Yıldız Teknik Üniversitesi (2022). *Türkçe kursları*. <http://www.tomer.yildiz.edu.tr/86-turkce-kurslari.html> sayfasından erişilmiştir.
- Yıldız, C. (1991). *Üslup ve üslup inceleme metodları*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yıldız, G. (2017). *Örgüt kültürünün özel ve devlet hastanelerinde görev yapan hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranışları üzerine etkisi ve bir uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Yıldız, S. (2017). *Örgüt Kültürü ve örgütsel bağlılık ilişkisi: İstanbul Üniversitesi İstanbul Tıp Fakültesi Hastanesi örneği*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yılmaz, D., Mısıktık, Ö., Arkan, B. & Gökdere Çınar (2021). Hemşirelik bölümünde öğrenim gören yabancı uyruklu öğrencilerin uyum sorunlarının incelenmesi: Bursa Uludağ Üniversitesi örneği. *Journal of Innovative Healthcare Practices*. 2(1), 23-32.
- Yılmaz, K. (2022). İki dilli Türk öğrenciler için akademik Türkçe dersinin geliştirme ve değerlendirme çalışması. Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Yılmaz, O., Yıldırım, C. & Özkan, D. (2022). Uluslararası lisans öğrencilerinin durum analizi karşılaştırması. *Ekonomi, İşletme ve Yönetim Dergisi*. 6(1), 72-99.
- Yontar, İ.G. (2019). Türkiye bursları kapsamında öğrenim gören uluslararası öğrencilerin üniversite yaşamına uyumu: bir devlet üniversitesi örneği. *BEÜ SBE Dergisi*, 8(1), 242-262.
- Yükseköğretim Kurumu (2018). *Öğretmen Yetiştirme Lisans Programları*. <https://www.yok.gov.tr/kurumsal/idari-birimler/egitim-ogretim-dairesi/yeni-ogretmen-yetistirme-lisans-programlari> sayfasından erişilmiştir.
- Yükseköğretim Kurumu (2022). *İstatistikler*. <https://istatistik.yok.gov.tr/> sayfasından erişilmiştir.
- Yurtdışı Türkler ve Akraba Toplulukları Başkanlığı (2018). *YTB'den uluslararası öğrencilere akademik Türkçe desteği*. <https://www.ytb.gov.tr/haberler/ytbden-uluslararasi-ogrencilere-akademik-turkce-destegi> sayfasından erişilmiştir.
- Yurtdışı Türkler ve Akraba Toplulukları Başkanlığı (2020). *2020 İdare faaliyet raporu*. <https://www.ytb.gov.tr/kurumsal/faaliyet-raporlari> sayfasından erişilmiştir.
- Yunus Emre Enstitüsü (2022). *Sınıfta*. <https://turkce.yee.org.tr/tr> sayfasından erişilmiştir.
- Yurdakul Güde, C. (2019). *Yabancı dil olarak Türkçenin öğretiminde akademik yazmaya yönelik bir içerik önerisi*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Yurtdışı Türkler ve Akraba Topluluklar Başkanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkındaki Kanun. (2010). *T.C. Resmî Gazete*, 27544, 6 Nisan 2010.

- Zonp Özaslan, Z., Uysal Yalçın, S., Alptekin, H.M., Şimşek Şahin, E., Erdoğan, B. & Eydin Er, R. (2019). Hemşirelik bölümü yabancı uyruklu öğrencilerin öğrenim süreci deneyimleri. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 22(3), 170-178.
- Zuana, M.M.M. (2014). *The Role Of Need Analysis In Teaching Esp For Nursing*. The 61 TEFLIN International Conference’te sunulmuş bildiri, Sebelas Maret Üniversitesi, Jawa Tengah.
- Zülfikar, H. (1991). *Terim sorunları ve terim yapma yolları*. Ankara: TDK.





EKLER



.

Ek 1. Hemşirelerin Sağlık Hizmeti Kapsamında Gerçekleştirdikleri Görev ve Eylemler²⁸

I. VERİ TOPLAMA

Hasta kabulü: Hastanın öyküsünün alınması ve oryantasyonunun sağlanması

Fiziksel değerlendirme:

- Yaşam bulgularının alınması (vücut sıcaklığı, nabız, kan basıncı, solunum)
- Bacak çevresi ölçümü
- Baş çevresi ölçümü
- Bel, kalça ve karın çevresinin ölçümü
- Boy ölçümü
- Derinin izlenmesi / değerlendirilmesi
- Göğüs çevresinin ölçümü
- Kanama kontrolü
- Kilo ölçümü
- Bilinç durumunun değerlendirilmesi
- Periferik nabız kontrolü
- Sistem değerlendirmesi (dolaşım, solunum, sinir, gastrointestinal vb)
- Yenidoğan bebeğin ilk değerlendirmesi

Tanı işlemleri/Örnek alma:

- Allerjenlerle epidermal deri testi
- Balgam örneği alınması
- Bronkoskopi uygulamasına yardım edilmesi
- Burun-boğaz kültürü için örnek alınması
- EKG çekilmesi
- Fenilketonüri için kan örneği alınması
- Gaita kültürü için örnek alınması
- Gaita örneği alınması (gizli kan)
- Glukometre ile kan şekeri ölçülmesi
- İdrar kültürü için örnek alınması
- İdrar örneği alınması (tam idrar tetkiki)
- İdrar toplanması (24 st'lik)
- Nazogastrik/orogastrik tüpten mide sıvısı alınması
- Pap-Smear için örnek alınması
- PPD/Tüberkülin testi uygulanması
- Yaradan kültür için örnek alınması

Girişimsel işlemlere hazırlık

- Hastanın ameliyat öncesi hazırlığı
- Koroner anjiyografiye hazırlık
- Hastanın endoskopi öncesi hazırlığı
- Hastanın kolonoskopi öncesi hazırlığı
- Hastanın ERCP öncesi hazırlığı
- Hastanın Bronkoskopi öncesi hazırlığı
- Diğer girişimsel işlemlere hazırlık

Hastanın izlenmesi/ monitorizasyonu

- Ağrı izleme
- Aldığı çıkardığı sıvının izlenmesi
- EKG'nin izlenmesi
- İnvasif mekanik ventilasyon uygulanan hastanın izlenmesi
- Kafa içi basıncının izlenmesi
- Kapalı drenaaj sisteminin izlenmesi
- Kardiyak output/kardiyak indeks ölçümü
- Noninvasif mekanik ventilasyon uygulanan hastanın izlenmesi
- Oksijen saturasyonunun (Pulse oksimetri) izlenmesi
- Pulmoner arter kateteri olan hastanın izlenmesi
- Santral venöz basıncın (SVB) izlenmesi
- Solunumun monitörle izlenmesi
- Vücut sıcaklığının monitörle izlenmesi (periferik, özofajeal vb)

Sağlık taraması yapılması

- Çocuklarda işitme,görme vb kusurlar tespit edildiğinde ilgili sağlık kuruluşuna yönlendirilmesi
- Sağlı deride bit/sirke belirleme
- Skolyoz belirleme
- Vardiya başında hasta teslimi

II. HEMŞİRELİK TANILARININ veya ORTAK BAKIM SORUNLARININ BELİRLENMESİ

- Hasta ile ilgili toplanan verilerde (öykü, fizik muayene, laboratuvar bulguları ve diğer tanı işlemleri sonuçlarında) veya

- bakım uygulaması sonuçlarında normalden sapmaların değerlendirilmesi ve yorumlanması

III. BAKIM HEDEFLERİNİN BELİRLENMESİ

- Belirlenen sorunların çözümüne yönelik hemşirelik hedeflerin belirlenmesi.

IV. TEDAVİ VE SAĞLIK BAKIM EKİBİ İLE ORTAK BAKIM GİRİŞİMLERİNİN BELİRLENMESİ/ PLAN

- Sağlık düzeyinin istenen düzeye ulaşması için uygulanacak girişimlerin belirlenmesi

V. TEDAVİ ve SAĞLIK BAKIM EKİBİ İLE ORTAK BAKIM GİRİŞİMLERİNİN UYGULANMASI FİZYOLOJİK TEMEL GEREKSİNİMLERE YÖNELİK GİRİŞİMLER

Aktivite ve Egzersiz Yönetimi

- Hastanın ayağa kaldırılması
- Hastanın yataktan sandalyeye/sedyeye alınması
- Denge sağlama
 - Eklem hareket açıklığını (ROM) sağlama egzersizleri
- Kas tonüsünü sürdürme
 - Egzersizi artırma/geliştirme
- Hareket toleransını değerlendirme
 - İzometrik-izotonik egzersizler yaptırma
- Önerilen egzersiz ve aktivite eğitimi
- Özel cerrahi girişimlere uygun(mastektomi vb.) ekzersiz yaptırma

Boşaltımın Yönetimi

- Abdominal basıncı artıran egzersizleri uygulatma
- Barsak eğitimi
- Dışkı/ıdrar kaçırın hastanın bakımı
- Diyareli hastanın bakımı
- Gaz problemi olan hastanın bakımı
- İdrar torbasının değiştirilmesi
- Konstipasyonu olan hastanın bakımı
- Laksatif uygulama
- Lavman uygulama
- Mesane eğitimi
- Mesane irigasyonu
- Stoma bakımı (kolostomi, ileostomi vb.)
- Ördek veya sürgü verme
- Pelvik bölge egzersizleri
- Perianal hijyen
- Prezervatif sonda uygulama
- Rektal prolapsusu olan hastanın bakımı
- Rektal tüp uygulama
- Suprapubik kateter takılmasına katılım
- Suprapubik kateter bakımı
- Suprapubik kateter çıkarılmasına katılım
- Üriner kateter takılması
- Üriner kateter bakımı
- Üriner kateter çıkarılması
- Üriner alışkanlık eğitimi
- Üriner retansiyonlu hastanın bakımı

Hareketsizlik Yönetimi

- Alçılı hastanın bakımı
- Fiziksel hareketi sınırlama
- Hasta transportu (hastane içi, hastane dışı)
- Pozisyon verme (sırtüstü, düz, yan, oturur, yarı oturur vb)
- Tesbit etme (yaralı vücut bölgesinin korunması)
- Traksiyonlu ya da immobilize hastanın bakımı
- Yatak istirahatli hastanın bakımı

Beslenme Desteği

- Ağız bakımı
- Ağızdan beslenmeye yardım (yemek yedirme)
- Anne sütü ile besleme
- Bebeğe gazın çıkartılması
- Beslenme yönetimi (danışmanlık, tedavi uygulama, izleme)
- Biberonla besleme
- Bulantı kusması olan hastanın bakımı

²⁸ Hemşirelik Yönetmeliği Ek 2. Girişim Listesinden Alınmıştır.

- Emzirmeye destek verilmesi
- Emzirme eğitimi
- Enteral tüple besleme (NGT, OGT veya gastrostomi)
- Gastrostomi yapılmasına katılım
- Kaşık/bardakla besleme
- Kilo yönetimi (almaya ve vermeye yardım)
- Nazogastrik, orogastrik sonda yerleştirme
- Nazogastrik, orogastrik sonda bakımı
- Nazogastrik, orogastrik sondanın çıkarılması
- Önerilen diyetle ilgili eğitim
- Süt sağma ve saklama eğitimi
- Yeme bozuklukları yönetimi
- Ağrı yönetimi
- Kas gevşetici girişimlerin uygulanması
- Masaj
- Rahatlık/konforun sağlanması için çevrenin düzenlenmesi
- Sıcak-soğuk uygulamalar:
- Ateş düşürmek için genel yaş soğuk uygulama
 - Buz kesesi uygulama
 - Lokal sıcak uygulama (lambda, termofor)
 - Lokal yaş sıcak kompres uygulama
 - Lokal yaş soğuk kompres uygulama
 - Oturma banyosu verme
- Transkütan elektriksel sinir stimülasyonu (TENS)
- Vücudun belirli bölgelerine bası uygulama (ağrı, bulantıyı önleme amaçlı)
- Öz Bakımı Kolaylaştırma
- Ağız dış sağlığı uygulamaları
- Ayak bakımı yapma
- Bitli baş banyosu verme
- Deri ve mukoza bütünlüğünü koruma önlemleri
- Diyabetik ayak bakımı
- Göz bakımı
- Hasta giyinmesine ve soyunmasına yardım etme
- Kontakt lens bakımı
- Kulak bakımı
- Ölüm sonrası (postmortem) bakım
- Pansuman yapma
- Perine bakımı
- Protez bakımı
- Sabah-akşam tuvaleti
- Saç bakımı
- Tam banyo (yatak içi, yatak dışı)
- Tırnak bakımı
- Tüp bakımı
 - Uyku kalitesini artırmaya yönelik girişimler
 - Yutma terapisi

FİZYOLOJİK KOMPLEKS GEREKSİNİMLERE YÖNELİK GİRİŞİMLER

- Elektrolit, Asit-Baz
- Asit-baz dengesizliğini düzeltici girişimler
- Elektrolit dengesizliğini düzeltici girişimler
- Hemodiyaliz tedavisi
- Hemofiltrasyon
- Hiperglisemi yönetimi (önleme, izleme, düzeltme)
- Hipoglisemi yönetimi (önleme, izleme, düzeltme)
- Periton diyaliz
- İlaç Yönetimi
 - Analjezik ilaçların uygulanması
- Aşı uygulama/bağışıklama
- Oral yolla ilaç uygulama
- Buruna ilaç uygulama
- Göze ilaç uygulama
- Kulağa ilaç uygulama
- Deri altına (subkütan) ilaç uygulama
- Deri içine (intrakütan) ilaç uygulama
- Deriye ilaç uygulama
- Enteral tüp yoluyla ilaç uygulama
- Hasta kontrollü analjeziye (PCA) katılım
- İnhalasyon yoluyla ilaç uygulama
- İntralevral ilaç uygulamaya katılım
- İntraspinal ilaç uygulamaya katılım
- İntravenöz yolla ilaç uygulama
- Kas içine (Intramuskuler) ilaç uygulama
- Kemik içine ilaç uygulamaya katılım
- Kemoterapi yönetimi (hazırlık, uygulama, izlenmesi, hasta eğitimi)
- Önerilen ilaçla ilgili eğitim

- Rektuma ilaç uygulama
- Sedasyonda olan uyanık (bilinçli) hastanın izlenmesi
- Vajene ilaç uygulama
- Venöz yol açıklığının sürdürülmesi (venöz kateter ve bağlantılarının açıklığının korunması)
- Serebral ventrikül içine ilaç uygulamaya katılım
- Nörolojik Yönetim
- Konvülsiyon ataklarının yönetimi (önleme, izleme, tedavi, bakım)
- Periferik duyu kaybı olan hastanın bakımı
- Nörolojik problemi olan vakada pozisyon verme
- Serebral ödem yönetimi (izleme, bakım, tedavinin uygulanması)
- Perioperatif Bakım
- Preoperatif hasta eğitimi
- Preoperatif koordinasyon girişimleri
- Hastanın fiziksel ve psikolojik hazırlığı
- Hasta güvenliği açısından ameliyat öncesi kontrollerinin yapılması (doğru hasta, doğru ameliyat yeri vb)
- Ameliyat öncesi ameliyatanede uygulanan girişimler
 - Ameliyat odasının kontrolü (ameliyat odasının hazırlanmasının sağlanması, ameliyat için gerekecek cihaz ve malzemeler, masa, pozisyon, aksesuar hazırlığı ve kontrolü)
 - Steril ve steril olmayan malzemelerin kontrol edilmesi ve aseptik tekniğe uygun olarak açılması
 - Ameliyat öncesi gaz bezi, iğne, bistüri ve diğer aletlerin sayımının yapılması, gerektiğinde sayım tahtasına yazılması
 - Ameliyathaneye hasta kabulü (hastanın kimliğinin ve dosyasının kontrolü vb.)
 - Hastaya psikolojik destek sağlanması
 - Hastanın vücut traşının kontrol edilmesi
 - Hastanın ameliyat masasına alınması (hastaya güvenli pozisyon verilmesi ve uygun şekilde örtülmesi)
 - Scrub hemşire ve cerrahın steril koşullara uygun şekilde giyinmesine yardımcı olunması
- Cilt temizliği için antiseptik solüsyon verilmesi
- Ameliyat sırasında kullanılacak malzemelerin bağlantısının yapılması ve kullanıma hazır hale getirilmesinin sağlanması (ışık, ayak pedalı, koter vb)
 - Ameliyat sırasında uygulanan girişimler
- Cerrahi işlem sırasında hastanın yaranlanmasının önlenmesi
- İntraoperatif dönemde infeksiyon kontrolü
- Cerrahi işlem sırasında işleme katılım
- Cerrahi işlem boyunca steril ortamı izleme ve devamlılığını sağlama
- Cerrahi işlem boyunca gerekli malzemelerin uygun şekilde kullanılmasına destek olma
 - Ameliyat sonrasında uygulanan girişimler
- Ameliyat sonunda spanç, alet, iğne sayımlarını güvenli bir şekilde yapma ve kaydetme
- Odanın ve malzemelerin bir sonraki vakaya hazırlanmasının sağlanması
 - Solunum Yönetimi
 - Aspirasyonu önleme girişimleri
 - Buhar tedavisi
 - Endotrakeal entübasyon
 - Endotrakeal ekstübasyon
- Ekspire edilen karbondioksit konsantrasyonunun (solunum sonu CO2 = end tidal CO2) izlenmesi
- Göğüs fizyoterapisi
- Göğüs tüpü takılmasına yardım
- Göğüs tüpü olan hastanın bakımı
- Göğüs tüpü çıkarılmasına yardım
- Hava yolu aspirasyonu (oral, nazal, trakeal aspirasyon)
- Airway yerleştirme ve sabitleme
- Mekanik ventilasyon uygulanan hastanın bakımı (invaziv)
- Mekanik ventilasyon uygulanan hastanın bakımı (noninvaziv)
- Mekanik ventilatörden ayırma
- Oksijen tedavisi (maske, nazal kanül)
- Öksürmeyi geliştirme (derin nefes alma ve öksürme egzersizleri yaptırma)
- Postüral drenaj
- Spontan solunumun desteklenmesi için yapılan egzersizler
- Torasentez işlemine katılım
- Torasentez uygulanan hastanın bakımı
- Trakeotomi işlemine katılım
- Trakeotomi kanülünün çıkarılması/değiştirilmesi işlemine katılım
- Ventilatör devrelerinin değiştirilmesi

- Yapay hava yolu olan hastanın bakımı: Trakeostomi, endotrakeal tüp, larenjyal maske
- Deri/Yara Yönetimi
- Amputasyonlu hastanın bakımı
- Bası yaralarının bakımı
- Bası yaralarının önlenmesi
- Deri üzerine ilaç uygulama
- Sütür atma
- İnsizyon yeri bakımı
- Pişik bakımı
- Yanık/yara debridmanı
- Yanık pansumanı
 - Doku Perfüzyon Yönetimi
- Akut kalp sorunları olan hastanın bakımı
- Disritmili hastanın bakımı (önleyici, düzeltici)
- Dolaşım yetersizliği yönünde hastanın değerlendirilmesi
- Dolaşım yetersizliği olan bölgenin korunması
 - Dolaşımı hızlandırıcı/düzenleyici girişimler
 - Exchange transfüzyona katılım
 - Hemodinamik düzenleme
- Hipervolemi yönetimi
- Hipovolemi yönetimi
- İntravenöz sıvı tedavisini başlatma ve izleme (akış hızını hesaplama, IV set hazırlama, IV sıvıyı başlatma, akış hızını izleme, protokole uygun flaş yapma/yıkama)
- İntravenöz kateter bakımı (Periferik, santral, periferik yoldan santral)
 - Santral intravenöz kateter yerleştirilmesi işlemine katılım
 - Periferik intravenöz kateterlerin çıkarılması
 - Santral venöz kateterlerin çıkarılması
 - Kan ve kan ürünlerinin verilmesi
 - Kanamayı azaltıcı girişimler
 - Kanamayı önleyici girişimler
 - Mekanik yardımcı araç kullanılarak dolaşımı desteklenen hastanın izlemi (İntraaortik balon pompası vb.)
 - Pacemaker kateteri takılmasına katılım
 - Pacemaker takılı hastanın bakımı
 - Pacemaker kateteri çıkarılmasına katılım
 - Periferik intravenöz kateter yerleştirme
 - Periferik embolili hastanın bakımı
 - Pulmoner embolisi olan hastanın bakımı
 - Sheath (kılıf) kateter (koroner anjiyoplasti) çekilmesi işlemine katılım
- Parenteral sıvı replasmanı
- Şok yönetimi (önleme, izleme, tedavi, bakım)
- Varis çorabı giydirilmesi ve hasta eğitimi

DAVRANIŞSAL

- Davranış Tedavisi
- Bireyi sosyal aktivitelere katma (sosyal terapi)
- Davranış iyileştirme /geliştirme
- Girişkenlik eğitimi
- Hasta ile birlikte ortak hedef belirleme/oluşturma
- Hasta ile kontrat/sözleşme yapma
- Evcil hayvan ile yardım terapisi
- Hiperaktivite/dikkat bozukluğu olan hastanın bakımı
- Kendine zarar vermeyi önleme
- Kendini değiştirmeye yardım etme
- Madde kullanımı tedavisi: Alkol bırakma
- Madde kullanımı tedavisi: İlaç bırakma
- Madde kullanımı tedavisi: Sigarayı bırakma
- Madde kullanımını önleme
- Müzikle tedavi
- Oyunla tedavi
- Sanatla tedavi
- Sınır koyma
- Sorumluluk almaya yardım etme
- Sosyal beceri eğitimi
- Bilişsel Tedavi
- Bilişsel uyaran verme
- Bilişsel yeniden yapılandırma
- Gerçeğe getirme
- Hafıza eğitimi
- Öfke ile baş etme (öfke yönetimi)
- Öğrenmeye hazır oluşuğu geliştirme
- Öğrenmeyi kolaylaştırma
- Reminisens tedavi (şu ana adaptasyon için geçmiş duygu, düşünce ve olayları hatırlatma/çağırma)
- İletişimi Geliştirme
- Aktif dinleme
- Görme problemi olan hasta ile iletişim

- İşitme problemi olan hasta ile iletişim
- Karmaşık / kompleks ilişkiyi yapılandırma
- Konuşma problemi olan hasta ile iletişim
- Sosyalizasyonu / sosyal etkileşimi artırma
- Baş Etme Yollarının Geliştirilmesi
- Baş etmeyi öğretme
- Baş etmede mizahı kullanma
- Beden imajını düzeltme
- Benlik saygısını artırma
- Cinsel danışmanlık
- Çevre güvenliğini düzenleme
- Destek gruplarına yönlendirme
- Destek sistemi geliştirme
- Duygusal destek verme
- Genetik danışmanlık
- Grup tedavisi uygulama
- Hastanın değerlerini belirleme
- Karar verme becerisini geliştirme
- Kendi farkındalığını artırma
- Krize müdahale
- Mood yönetimi
- Olası krizlere hazırlama
- Manevi destek
- Suçluluk duygusunu hafifletme
- Terapötik dokunma
- Terminal hasta bakımı
- Yastaki bireye/aileye yardım
- Eğitim ve Danışmanlık
- Aile planlaması
- Adölesan eğitimi
- Emzirme Eğitimi
- Anne sütü sağlanması ve saklanması eğitimi
- Bebek bakımı ve beslenmesi
- Bireysel eğitim
- Cinsel sağlık eğitimi
- Cinsel yolla bulaşan hastalıklar ve güvenli cinsel
- İlişki eğitimi
- Çocuğu olan ebeveynlerin eğitimi
- Çocuk bekleyen ailede ebeveynlerin eğitimi
- Gebelikte bakım
- Grup eğitimi
- Hastalık süreci hakkında eğitim
- Hastalıkların erken tanısı ile ilgili eğitim
- Hipertansiyon ile ilgili eğitim
- İlk yardım eğitimi
- İnhaler ilaç kullanma eğitimi
- İşlemler/tedaviler hakkında eğitim
- Kemoterapi yönetimi ile ilgili eğitim (yan etkileri ile başa çıkma)
- Kendi kendine idrar sondası takma eğitimi
- Erken tanı ve sağlığın geliştirilmesine yönelik eğitim (kendi kendine meme, vulva, testis, deri muayenesi)
- Stoma bakımı
- Koroner kalp hastalıkları ile ilgili eğitim
- Loğusalık bakımı
- Madde kullanımını önleme eğitimi
- Menopoz eğitimi
- Neonatal resusitasyon eğitimi (aileye)
- Önerilen diyetle ilgili eğitim
- Önerilen egzersiz/aktivite ile ilgili eğitim
- Önerilen ilaçlar ile ilgili eğitim
- Preoperatif eğitim
- Psikomotor beceri eğitimi
- Sağlık eğitimi
- Sağlıklı beslenme eğitimi
- Stres yönetimi eğitimi
- Yenidoğan bakımı ile ilgili eğitim
- Yoğun bakımda bebeği/yakını yatan aileye destek
- Diğer eğitim ve danışmanlık uygulamaları:....
- Psikolojik Rahatlığı Artırma
- Anksiyeteyi azaltma, sakinleştirme teknikleri
- Gevşeme (relaksasyon) tekniklerini kullanma
- Hayal kurma (imgeleme) tekniğini kullanma
- İlgiliyi başka yöne çekme

GÜVENLİK

- Kriz Yönetimi
- Taciz ve tecavüz sonrası yönetimi (bireyin psikolojik olarak desteklenmesi, rehabilitasyonu, acil kontrasepsiyon, kanıt toplama vb)
- İhmal/istismardan koruma, tanılama, eğitim danışmanlık

- İhmal/istismar tedavisi
- İlk yardım uygulamaları
- Kod/acil durum yönetimi
- Kriz durumunda hasta ve ailesine destek
- Olağanüstü durumlarda acil bakım girişimleri
- Resusitasyon (yeniden canlandırma) girişimleri
- Suisid/intiharı önlemeye yönelik girişimler
- Triyaj (Öncelikli olanı belirleme)
- Risk Belirleme / Tanılama: Risk Yönetimi
- Alerji yönetimi (önleme, tanıma, tedavi)
- Aspirasyonu önleyici girişimler
- Ayak tahtası kullanılması
- Bağışıklama/aşı uygulamaları
- Basınç ülserlerini önleyici girişimler
- Deliryum yönetimi
- Deluzyon yönetimi
- Demans yönetimi
- Düşmeyi önleme
- Ev içi şiddeti önleme
- Fiziksel kısıtlama
- Halüsinasyon yönetimi
- İntiharı önleme
- Çevresel Risklerin Yönetimi
- Çevre yönetimi: Çalışan güvenliği
- Çevre yönetimi: Şiddeti önleme
- Çevre yönetimi: Toplum
- Enfeksiyon kontrolü önlemleri:
- Enfeksiyondan koruma
 - Asepsiye uygun el yıkama
 - İzolasyon ünitesi hazırlama
 - Solüsyonları dilüe etme
 - Solüsyonlarla dezenfeksiyon uygulama
 - Steril eldiven giyme-çıkarma, steril paket,bohça, açma
 - Steril eldiven, gömlek, maske giyme, giydirme
 - Steril malzeme kullanma
 - Steril taşıyıcı forseps kullanma
 - Su klorlama
 - Tıbbi asepsiye uygun maske takma
 - ve giyinme
- Çalışan Güvenliği
- Lateks önlemleri almak
- Lazer önlemleri almak
- Pnömotik turnike önlemleri almak
- Radyasyon tedavisi
- Surveyans/İzlem
- Surveyans/İzlem: Bağışıklama (aşı uygulaması)
- Surveyans/İzlem: Bulaşıcı-bildirimi zorunlu hastalıklar
- Surveyans/İzlem: Kronik hastalıklar (fiziksel-mental)
- Surveyans/İzlem: Postnatal izlem
- Surveyans/İzlem: Prenatal izlem
- Yangın önlemleri

AİLE

- Doğum Öncesi ve Sonrası Bakım
- Amniyoinfüzyon
- Anne sütü sağlanması ve saklanması
- APGAR değerlendirmesi yapma
- Beklenen gelişimsel dönemlere hazırlama
- ÇKS dinleme

- Doğum sonrası bakım
- Ebeveyn eğitimi: Çocuk bekleyen aile
- Ebeveyn yenidoğan ilişkisini geliştirme
- Eğitim: Yenidoğan bakımı
- Gebe izlemi
- Emzirmeye yardım
- Epizyo bakımı yapma
- Erken doğum tehdidi olan hastanın bakımı
- Erken membran rüptürü (EMR) olan hastanın bakımı
- Fototerapi: Yenidoğan
- Fundus masajı yapma
- Göbek bakımı yapma
- Göz bakımı yapma
- Hamilelik öncesi danışmanlık
- İsim bandı takma
- Kanguru bakımı
- Leopold manevrası yapma
- Loşia izleme
- Meme bakımı yapma
- Meme başı bakımı
- Prenatal bakım
- Resusitasyon: Yenidoğan
- Risk belirleme: Çocuk bekleyen aile
- Umbilikal kateter takılması işlemine katılım
- Umbilikal kateter çıkarılması işlemine katılım
- Uzun hamilelikte hasta izleme
- Üremeye yardımcı tekniklerde yardım
- Yemekle ilgisi olmayan aspirasyona müdahale
- Yenidoğan banyosu
- Yenidoğanda seberooid dermatit (konak) bakımı
- Yaşam Boyu Bakım
- Aile desteği
- Aile, iş yeri, okul ziyareti
- Aile tedavisi
- Ailenin katılımını artırma
- Bakım vericilere destek
- BCG aşısı uygulama (sertifikalı)
- Ebeveyn eğitimi: Adölesan
- Ebeveyn eğitimi: Çocuk bekleyen aile
- Evde bakımın sürdürülmesine yardım
- Fertiliteyi koruma
- Diğer.....

SAĞLIK SİSTEMİ

- Sağlık Sisteminin Koordinasyonu
- Hasta haklarını koruma girişimleri
- Preoperatif koordinasyon
- Sağlık sistemi rehberliği (sevk/yönlendirme)
- Sağlık sistemine kabul
- Sosyal hizmetlerden yararlandırıcı girişimler
- Taburcu etme(hastaneden çıkış) planı
- Ziyareti planlama/kolaylaştırma
- Diğer.....
- Sağlık Sisteminin Yönetimi ve Destek Hizmetler
- Acil arabasının kontrolü
- Aletlerin korunması
- Çalışanların denetimi
- Delege etme / görevlendirme
- Hizmet içi eğitime katılma/

Ek 2. Hemşirelerin Fiziksel Bağlam Kapsamında Gerçekleştirdikleri Görev ve Eylemler²⁹

A. Özlük İşlemleri

1. İşe Başvurma
2. İş Sözleşmesi İmzalama
3. Maaş Görüşmeleri Yapma
4. Fazla Mesai İşlemlerini Bildirme/Yürütme
5. Çalışma Koşullarını Görüşme
6. İzin Talep Etme/Kullanma (Yıllık, Mazeret, Ücretli)
7. İşten Ayrılma İşlemleri Yürütme
8. İşten Ayrılma Sonrası Haklarını Talep Etme (Kıdem Tazminatı, İhbar Tazminatı vd.)

B. İdari İşlemler

1. Hastane Kurallarını Öğrenme (kılık kıyafet, işe geliş gidiş, hal ve tavır vd.)
2. Hastaneyi Tanıma (kişi, mekân, kat planı)
3. Kurum İşleyişini Öğrenme (Hangi konularda kimlerle nasıl iletişim kuracağı)
4. Hastane Politikalarını, Vizyonunu, Misyonunu Öğrenme
5. Nöbet Tutma
6. Nöbet Tarihi Değiştirme
7. Nöbeti Devretme
8. Günü Birlik veya Saatlik İzin Alma
9. Herhangi Bir Konuda Yetkililere Mazeret Bildirme
10. Yetkililere Herhangi Bir Konuda Şikâyet ve Talep ve Öneride Bulunma
11. Hizmet İçi Eğitimlere Katılma
12. Kurum İçi Toplantılara Katılma
13. Kurum İçi Yer Değiştirme/Görevlendirme İşlemlerini Gerçekleştirme
14. Kurum İçi Bilgilendirme ve Duyuruları Takip Etme/Öğrenme
15. Teknik Bir Arızayı Yetkili Birimlere İletme

C. İş Güvenliği

1. Afet ve Acil Durumlarda Yapılması Gerekenleri Öğrenme
2. İş Güvenliği İle İlgili Kuralları Öğrenme

Ç. Adli

1. Adli Vakayı Bildirme
2. Acil Kod Çağrısı Yapmak

D. Sosyal Etkinlik

1. Kurum İçi Kutlamalara ve Etkinliklere Katılmak (Yılbaşı, Hemşireler Günü, Gezi vd.)

²⁹ Ek 4'te yer alan dokümanlar, Hemşire Veysel Yıldırım (İpekyolu Hastanesi) ve Hemşire Ferit Oral aracılığıyla hazırlanmıştır.

Ek 3. Acil Servise Ait Söz Varlığının Derlendiği Dokümanların Listesi ³⁰

1. Aslan ve Olgun (2021) Acil Bakım
2. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Acil Hizmetleri Kişisel Koruyucu Ekipman
3. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Kabul Edilmeyecek Hasta Ve
4. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Yetişkin Acil Çantası İlaç / Malzeme
5. Acil Sağlık Hizmetleri Yönetmeliği (Ekler Dâhil)
6. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Kontrol Formu Listesi
7. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Acil Sağlık Hizmetleri Hasta Güvenlik Planı
8. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Acil Servis Hasta Kabul Ve Müdahale Planı
9. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Acil Servis Hasta Tanılama Ve Takip Formu
10. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Acil Servis İşleyiş Prosedürü
11. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Acil Servis Nöbet Teslim Formu
12. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Acil Servis Sevk Formu Epikriz
13. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Acil Servis Tıbbi Cihaz Kalibrasyon Planı
14. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Acil Servis Triyaj Planı
15. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Acil Servisten Konsültasyon İsteme Prosedürü
16. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Adli Vaka Yönetim Prosedürü
17. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Çocuk Hasta Triyaj Sınıflandırılması
18. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Hasta Transfer Formu
19. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Hasta Transfer ve Sevk Prosedürü
20. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Hastanın Ölümü Halinde Uygulanacak Prosedürü
21. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Kimsesiz Hasta Kabul Prosedürü
22. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Öncelikli Hasta Talimatı
23. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Triyaj Prosedürü
24. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Yetişkin Hasta Triyaj Sınıflaması Planı
25. Özel Ordu Sevgi Hastanesi Acil Servis İşleyiş Prosedürü
26. Yataklı Sağlık Tesislerinde Acil Servis Hizmetlerinin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ
27. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Yönlendirilecek Kurum Listesi

³⁰ Özel hastanelere ait dokümanlar hastanelerin internet sitelerinden alınmıştır.

Ek 4. Fiziksel Bağlama Ait Söz Varlığının Derlendiği Dokümanların Listesi

1. Hasta Hakları Yönetmeliği
2. Hasta ve Çalışan Güvenliğinin Sağlanmasına Dair Yönetmelik
3. Hemşirelik Kanunu
4. Hemşirelik Yönetmeliği
5. İç Hizmet Yönergesi
6. İş Kanunu
7. Karabakır, B. (2011). Hemşirelerin tabi oldukları mevzuat ve hukuki sorumlulukları konusundaki farkındalıkları. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Adli Tıp Enstitüsü, İstanbul.
8. Özel Batı Anadolu Central Hospital Tıbbi Kayıt ve Arşiv Hizmetleri Prosedürü
9. Özel Biga Can Hastanesi Genel Uyum Rehberi
10. Özel Ceyhan Çınar Hastanesi Oryantasyon Rehberi
11. Özel Farabi Hastanesi Hemşirelik Hizmetleri Bölüm Uyum Eğitim Rehberi
12. Özel Farabi Hastanesi Sağlıkta Ulusal Renkli Kodlar
13. Özel Hastaneler Yönetmeliği
14. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Bilgi Yönetimi Genel Takip Formu
15. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Çalışan Adayı Aydınlatma Metni ve Açık Rıza Formu
16. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Çalışan Kişisel Verilerin Korunması Muvafakatnamesi
17. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Çalışan Öneri/ Şikâyet Formu
18. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Evrak Teslim Formu
19. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Fazla Çalışma/Fazla Sürelerde Çalışma Mutabakat Tutanağı
20. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Fazla Mesai Takip Formu
21. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Göreve Gelen Personel Kayıt Formu
22. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Hasta Ziyaretçi ve Refakatçilerini Bilgilendirme Talimatı
23. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Hastane İçinde Bilgi Paylaşımı Takip Formu
24. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi İç Haberleşme Formu
25. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi İş Başvuru ve Değerlendirme Formu
26. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi İş Güvenliği El Rehberi
27. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi İş Güvenliği ve Talimatı Tutanağı Formu
28. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi İşçinin Gece Çalışması Oluru
29. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi İşe Geç Gelme/İşe Gelmeme Tutanak Formu
30. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi İşe Giriş Evrak Listesi

31. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi İzin Talep Formu
32. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Kalite Politikası
33. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Kişisel Verileri Koruma Hakkında Çalışanlar İçin Aydınlatma Metni
34. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Kurum Misyon ve Vizyonu
35. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Nöbet Listesi
36. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Personel Bilgi Formu
37. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Personel Mesai Tablosu Formu
38. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Personel Sağlık Takip Kartı
39. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Refakatçi ve Ziyaretçi Kuralları
40. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Sağlık Hizmeti Alan Çalışanların Hizmet Bedelini Ödeme Formu
41. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Sağlık Personeli Mesleki Riskleri Önleme Prosedürü
42. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Sağlık Yetkilileriyle Bilgi Paylaşımı Takip Formu
43. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Toplantı Çağrı Formu
44. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Tutanak Formu
45. Özel Mecidiyeköy Çevre Hastanesi Yabancı Dil Bilen Hastaların Bilgilendirmesi Talimatı
46. Özel Ordu Sevgi Hastanesi Beyaz Kod Olay Bildirim Formu
47. Özel Ordu Sevgi Hastanesi Çalışan Memnuniyet Anketi
48. Özel Ordu Sevgi Hastanesi Disiplin Yönergesi
49. Özel Ordu Sevgi Hastanesi Mavi Kod Olay Bildirim Formu
50. Özel Ordu Sevgi Hastanesi Pembe Kod Olay Bildirim Formu
51. Sağlık Bakanlığı Tıpta Uzmanlık Dalları Listesi
52. Sağlık Meslek Mensupları İle Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Diğer Meslek Mensuplarının İş ve Görev Tanımlarına Dair Yönetmelik
53. Türk Hemşireler Derneği (2006). Hemşirelikte haklar ve sorumluluklar. Ankara: Türk Hemşireler Derneği.
54. Türkiye Sağlık Yapıları Asgari Tasarım Standartları
55. Yabancı Sağlık Meslek Mensuplarının Türkiye’de Özel Sağlık Kuruluşlarında Çalışma Usul ve Esaslarına Dair Yönetmelik
56. Yataklı Tedavi Kurumları Yönetmeliği

Ek 5. Gazi Üniversitesi Etik Komisyonu Onay Yazısı

Evrak Tarih ve Sayısı: 08.04.2022-E.332350



T.C. GAZİ ÜNİVERSİTESİ Etik Komisyonu

Sayı : E-77082166-302.08.01-332350
Konu : Bilimsel ve Eğitim Amaçlı

08.04.2022

EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Üniversitemiz Eğitim Bilimleri Enstitüsü Türkçe ve Sosyal Bilimler Eğitimi Ana Bilim Dalı **Doktora Öğrencisi Nurullah ALKOL'un, Prof.Dr.Kemalettin DENİZ'in** danışmanlığında yürüttüğü **“Mesleki Dil Eğitiminin Kapsamı ve Kriterleri”** adlı tez çalışması ile ilgili konu Komisyonumuzun **22.03.2022** tarih ve **06** sayılı toplantısında görüşülmüş olup,

İlgilinin çalışmasının, yapılması planlanan yerlerden izin alınması koşuluyla yapılmasında etik açıdan bir sakınca bulunmadığına oybirliği ile karar verilmiş ve karara ilişkin imza listesi ekte gönderilmiştir.

Bilgilerinizi rica ederim.

Araştırma Kod No: 2022 - 420

Prof. Dr. İsmail KARAKAYA
Komisyon Başkanı

Ek:1 Liste

DAĞITIM

Gereği:

Sayın Prof. Dr. Kemalettin DENİZ

Bilgi:

Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğüne

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Ek 6. Hastanelere Ait İzin Belgeleri³¹

29.08.2022

T.C.
GAZİ ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ

Okulunuz, Eğitim Bilimleri Enstitüsü Türkçe ve Sosyal Bilimler Eğitimi Ana Bilim Dalı Doktora öğrencisi [REDACTED] T.C. kimlik numaralı Sn. Nurullah ALKOL' un 'Mesleki Dil Eğitiminin Kapsamı ve Kriterleri' konulu tez çalışması için hastanemizde hemşirelere anket uygulamasına tarafımızca izin verilmiştir.

Bilgilerinize.
Saygılarımızla.

Yusuf Gökberk DÜNDAR
FİNANS MÜDÜRÜ

³¹ Tez çalışmasının ismi tez jürisi önerisiyle 19.01.2023 tarihinde "Mesleki Dil Öğretiminde Kapsam ve İçerik Belirlemeye Yönelik Bir Model" şeklinde değiştirilmiştir.

11.04.2022

T.C.

GAZİ ÜNİVERSİTESİ

EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE

Okulunuz, Eğitim Bilimleri Enstitüsü Türkçe ve Sosyal Bilimler Eğitimi Ana Bilim Dalı Doktora öğrencisi Sn. Nurullah Alkol' un " Mesleki Dil Eğitiminin Kapsamı ve Kriterleri " konulu tez çalışması için hastanemizde hemşirelere anket uygulamasına tarafımızca izin verilmiştir.

Bilgilerinize, Saygılarımla.

^

Kanım
Gülşay KUT

**Ek 7. Temel Hemşirelik Uygulamalarına Ait Sıklığı En Yüksek İlk 1.000 Söz Varlığı
(Sıklık Göre Sıralanmıştır)**

1. ve	42. ise	83. kontrol etme
2. olma	43. bilgi	84. kateter
3. hasta	44. konu	85. tedavi
4. bir	45. de	86. bağlı
5. birey	46. önleme	87. sağlanma
6. için	47. risk	88. kadar
7. ile	48. azalma	89. bazı
8. bu	49. her	90. yöntem
9. da	50. işlem	91. saat
10. sağlama	51. yapma	92. vücut
11. veya	52. yapıma	93. açıklama
12. hemşire	53. bulma	94. idrar
13. durum	54. önce	95. değişiklik
14. kullanma	55. aile	96. normal
15. uygulama	56. gösterme	97. iki
16. değerlendirme	57. tanılama	98. ya da
17. ya	58. içinde	99. tanımlama
18. şekil	59. yara	100. yönelik
19. daha	60. çok	101. el
20. gibi	61. hastalık	102. gelişme
21. ilaç	62. alma	103. miktar
22. sonra	63. ara	104. kullanım
23. belirleme	64. bölge	105. deri
24. doğru	65. ilgili	106. tüm
25. gerekme	66. sırasında	107. faktör
26. uygun	67. hareket	108. araç
27. ağrı	68. yatak	109. başlama
28. kendi	69. artma	110. alan
29. en	70. enfeksiyon	111. içirme
30. sonuç	71. göre	112. çalışma
31. önemli	72. fazla	113. hakkında
32. zaman	73. alt	114. kişi
33. bakım	74. süreç	115. çocuk
34. neden olma	75. yer	116. girişim
35. kullanılma	76. örneğin	117. ilişkin
36. sorun	77. gereksinim	118. özellik
37. diğer	78. verme	119. sağlıklı
38. uygulanma	79. yerleştirme	120. çıkarma
39. azaltma	80. süre	121. hemşirelik tanısı
40. etkileme	81. oluşma	122. bozulma

123. ilişkili	168. bulgu	213. anksiyete
124. bekleme	169. kan	214. isteme
125. gün	170. anlama	215. uyku
126. oluşturma	171. değiştirme	216. etki
127. mikroorganizma	172. yardımcı olma	217. öğrenme
128. sıvı	173. hekim	218. kayıt etme
129. eğer	174. nasıl	219. dakika
130. gerekli	175. ev	220. iyileşme
131. iğne	176. uç	221. sık
132. bilme	177. torba	222. stoma
133. veri	178. değişim	223. insan
134. ne	179. arttırma	224. temel
135. yol	180. kalma	225. bölüm
136. neden	181. cilt	226. hemşirelik
137. su	182. geliştirme	227. koruma
138. egzersiz	183. yan	228. değil
139. üzerinde	184. herhangi	229. enjektör
140. aynı	185. yüksek	230. iletişim
141. birlikte	186. baş	231. yeni
142. düzey	187. ifade etme	232. davranış
143. ilaç uygulama	188. açısından	233. değer
144. yaralanma	189. stres	234. ortam
145. ayak	190. sistem	235. solunum
146. malzeme	191. kaynak	236. yakın
147. tarafından	192. yardım etme	237. yaşam
148. belirti	193. yön	238. yeterli
149. beslenme	194. ameliyat	239. hedef
150. amaç	195. nedenle	240. aşama
151. genellikle	196. uzun	241. büyük
152. tüp	197. ancak	242. belirtme
153. pozisyon	198. tablo	243. üzerine
154. görülme	199. aktivite	244. yol açma
155. engelleme	200. doku	245. elde etme
156. karşı	201. özellikle	246. eldiven
157. iyi	202. vb.	247. nedeniyle
158. yaşama	203. hissetme	248. yaş
159. sağlık	204. düşünme	249. hastane
160. yaşlı	205. aşağı	250. ilk
161. bacak	206. kayıp	251. tanı
162. gelme	207. tutma	252. hem
163. eğitim	208. verilme	253. sürekli
164. farklı	209. dönem	254. sürdürme
165. ayrıca	210. güvenli	255. güvenlik
166. çevre	211. basınç	256. gereken
167. beceri	212. solüsyon	257. gerektirme

258. görme	303. yanıt	348. kaydetme
259. tür	304. ağız	349. sorumluluk
260. doz	305. taraf	350. yeniden
261. özel	306. aşırı	351. hızlı
262. ilişki	307. kol	352. izleme
263. getirme	308. önlenme	353. önerilme
264. hemşirelik girişimi	309. renk	354. veri toplama
265. örnek	310. adaptör	355. yer alma
266. ulaşma	311. hava	356. deneyim
267. kaldırma	312. hazırlanma	357. gerçekleştirme
268. ortaya çıkma	313. üst	358. ven
269. devam etme	314. mesane	359. yardımcı
270. karşılama	315. söyleme	360. ad
271. kısım	316. temiz	361. kısa
272. birçok	317. derece	362. geri
273. sıklıkla	318. göz	363. girme
274. başka	319. yürüme	364. güç
275. duygu	320. destekleme	365. sıklık
276. etkili	321. böylece	366. temizleme
277. son	322. rahatsızlık	367. yanlış
278. konuşma	323. geçme	368. yardım
279. değişme	324. hazırlama	369. giyme
280. rahat	325. tam	370. küçük
281. hâl	326. fiziksel	371. soru
282. kolay	327. hareket etme	372. yan etki
283. ölüm	328. kabul etme	373. araştırma
284. planlanma	329. kayıt	374. hemşirelik bakımı
285. teknik	330. kolaylaştırma	375. istenme
286. varlık	331. yetenek	376. tercih etme
287. üye	332. algılama	377. tip
288. biri	333. bakım planı	378. aile üyesi
289. planlama	334. beden	379. basamak
290. resim	335. taşıma	380. giriş
291. komplikasyon	336. üzere	381. sahip
292. kültür	337. düzenli	382. bebek
293. oksijen	338. bilgi verme	383. karar verme
294. pansuman	339. besin	384. yatma
295. ses	340. çekme	385. bildirme
296. açık	341. yüzey	386. ihtiyaç
297. derin	342. destek	387. kritik düşünme
298. fonksiyon	343. el yıkama	388. oturma
299. artırma	344. oda	389. yaygın
300. tekrar	345. problem	390. genel
301. ilaç kullanma	346. çeşitli	391. bakım verme
302. kapatma	347. gereç	392. basınç yaralanması

393. gitme
394. madde
395. sağlık ekibi
396. yok
397. bilgilendirme
398. nokta
399. pozisyon verme
400. amaçlama
401. burun
402. sandalye
403. yaklaşım
404. akciğer
405. kez
406. sadece
407. yapı
408. yetersizlik
409. görüşme
410. hata
411. vct sıcaklığı
412. düşük
413. hangi
414. kanama
415. kontrol
416. 
417. rol
418. hekim istemi
419. içerik
420. sıcaklık
421. ıkma
422. dikkat etme
423. inanç
424. amacıyla
425. dışkı
426. etkilenme
427. hız
428. kapsama
429. nem
430. psikolojik
431. tepki
432. ulaşılma
433. denge
434. dış
435. düşünme
436. korunma
437. açılma
438. ıkartma
439. gelişim
440. cihaz
441. dönme
442. lm
443. parça
444. bağırsak
445. biçim
446. emin olma
447. gözlenme
448. hemen
449. oldukça
450. eklem
451. oran
452. meydana gelme
453. llme
454. sıra
455. grup
456. dikkate alma
457. enjeksiyon
458. olumsuz
459. yavaş
460. etme
461. ilke
462. mevcut
463. ifade
464. izlenme
465. kaçınma
466. sayı
467. semptom
468. tek
469. bazen
470. dokunma
471. ısı
472. kadın
473. boyunca
474. günlük
475. evet
476. geçiş
477. hücre
478. katılma
479. kenar
480. travma
481. yetişkin
482. geçirme
483. steril
484. sürtme
485. yükseltme
486. anlam
487. hayır
488. ciddi
489. temizlenme
490. birbiri
491. koltuk değneği
492. olası
493. yaklaşık
494. bakteri
495. eksiklik
496. iş
497. Öğretme
498. Öncelikle
499. parmak
500. sürgü
501. böbrek
502. i
503. koku
504. ayarlama
505. düzenleme
506. etkin
507. giderme
508. istem
509. mümkün olma
510. açma
511. arka
512. boşaltma
513. ap
514. gözlemleme
515. izin verme
516. kas
517. korku
518. odaklanma
519. rn
520. Çünkü
521. erkek
522. durma
523. model
524. var olma
525. düşünce
526. insülin
527. karşılaştırma

528. sağlık sorunu
529. bakma
530. standart
531. uyuma
532. artiş
533. dolaşım
534. etkinlik
535. geliştirilme
536. gerçek
537. oluşum
538. süreli
539. dinlenme
540. orta
541. rapor etme
542. yayılma
543. yüz
544. ayrılma
545. bulaşma
546. cinsellik
547. desteklenme
548. dışarı
549. sahip olma
550. tat
551. yıl
552. enerji
553. evde bakım
554. kavram
555. kemik
556. nceki
557. aralık
558. evre
559. olay
560. zg
561. sıcak
562. taşınma
563. baş etme
564. geniş
565. kan basıcı
566. kuru
567. sürdürülme
568. deme
569. deri bütünlüğü
570. doğrulama
571. beklenti
572. düzenlenme
573. geliş
574. kalça
575. sağlık bakımı
576. boyut
577. el hijyeni
578. fakat
579. fizyolojik
580. gözden geçirme
581. oluşturulma
582. seviye
583. sürme
584. test
585. bütün
586. dışında
587. gözleme
588. hafta
589. n
590. atma
591. etraf
592. kronik hastalık
593. siz
594. yorgunluk
595. anlatma
596. uyum
597. yanında
598. ağırlık
599. belirli
600. büyüme
601. dinleme
602. diz
603. doğrudan
604. gevşeme
605. tespit
606. yetersiz
607. duyma
608. endişe
609. bağlama
610. dil
611. doğrultuda
612. gece
613. görülür
614. rehber
615. tutulma
616. drenaj
617. engellenme
618. karşılaşma
619. yastık
620. benzer
621. kuruma
622. ncelik
623. sağlık durumu
624. tutum
625. yukarı
626. erken
627. flakon
628. işlev
629. keder
630. nlem
631. temizlik
632. toplum
633. yükselme
634. koyma
635. yaşlanma
636. başlatma
637. Çoğu
638. form
639. inceleme
640. kapsamlı
641. kurum
642. nabız
643. set
644. göğüs
645. hareket ettirme
646. işbirliği
647. obje
648. palyatif bakım
649. toplanma
650. tuvalet
651. başa çıkma
652. hafif
653. ilaç verme
654. kötü
655. saptanma
656. ay
657. gerçekleşme
658. sağ
659. yumuşak
660. alışkanlık
661. protein
662. sorma

663. şey	708. zorlanma	753. depresyon
664. yoksa	709. ateş	754. ek
665. zor	710. bakım veren	755. kapı
666. içeri	711. mahremiyet	756. oksijen tedavisi
667. okuma	712. sıvı alımı	757. örnek alma
668. program	713. stresör	758. risk faktörü
669. sosyal	714. yıkama	759. alkol
670. tırnak	715. aktif	760. kirli
671. belli	716. an	761. ölçü
672. boşaltım	717. banyo	762. açıklık
673. cesaretlendirme	718. birkaç	763. ayrı
674. duyu	719. çekilme	764. eğitim verme
675. kulak	720. eleştirel düşünme	765. ekstremit
676. mide	721. emilim	766. fark etme
677. organ	722. güçlü	767. ileri
678. seçilme	723. kanser	768. irrigasyon
679. yaratma	724. kusma	769. kaybetme
680. bağımsız	725. ödem	770. konstipasyon
681. boyun	726. plan	771. ölçme
682. dikkatli	727. sabun	772. pek
683. düz	728. seçme	773. reaksiyon
684. etkileşim	729. sorumlu	774. sızıntı
685. hijyen	730. tamamen	775. sol
686. kanıt	731. transfer	776. bozma
687. mekanizma	732. ülke	777. damla
688. yaşanma	733. yönetim	778. diyet
689. yiyecek	734. birikme	779. his
690. çalışan	735. görünüm	780. ilerleme
691. dış	736. hareketsizlik	781. kapak
692. istek	737. kalp	782. klinik
693. mutlaka	738. katılım	783. silme
694. uzunluk	739. kurum politikası	784. tarih
695. flaster	740. merkez	785. tercih
696. karıştırma	741. bireysel	786. yararlanma
697. sedye	742. doldurma	787. yıkanma
698. süresince	743. gerekli olma	788. yükseklik
699. atılma	744. havlu	789. ampul
700. benlik kavramı	745. isim	790. başlangıç
701. bozukluk	746. kan basıncı	791. cerrahi girişim
702. maske	747. kelime	792. diyare
703. mümkün	748. takip etme	793. ilaç hatası
704. omuz	749. temas	794. ipucu
705. sonraki	750. transfüzyon	795. kronik
706. tekrarlama	751. uzaklaştırma	796. masaj
707. uyaran	752. yemek	797. paylaşma

798. seçim	843. kültürel	888. uyanma
799. sonuçlanma	844. rahatlama	889. uzak
800. toplama	845. rutin	890. yoğunluk
801. alerji	846. sunma	891. başarı
802. bağlantı	847. yavaşça	892. dayalı
803. dikkat	848. analjezik	893. deneyimleme
804. etkili olma	849. ele alma	894. dolayı
805. hemşirelik uygulaması	850. gaz bezi	895. ekip
806. kızarıklık	851. giysi	896. gazlı bez
807. koşul	852. günlük yaşam aktivitesi	897. gerekçe
808. zarar verme	853. güven	898. görev
809. bırakma	854. işbirliği yapma	899. hazırlık
810. durdurma	855. olanak	900. idrar yapma
811. gereksinim duyma	856. sıcak uygulama	901. kontamine olma
812. gözlem	857. solunum hızı	902. profesyonel
813. kasılma	858. soru sorma	903. şiddet
814. saptama	859. takma	904. uyarılma
815. hızlanma	860. tanım	905. çarşaf
816. kalkma	861. yanık	906. düzeltme
817. kaza	862. ait	907. eş
818. materyal	863. akut ağrı	908. geçmiş
819. meslek	864. arkadaş	909. gıda
820. olumlu	865. beden imajı	910. inme
821. şişe	866. delik	911. kapalı
822. yarar	867. farkında olma	912. kavrama
823. adım	868. gerek	913. ölme
824. değişik	869. indirme	914. adlandırma
825. eski	870. iyileştirme	915. döndürme
826. görünme	871. konsantrasyon	916. klemp
827. incelenme	872. nemli	917. kurum
828. kalite	873. nitelik	918. sınır
829. kazanma	874. rağmen	919. tartışma
830. kolaylıkla	875. yaşamsal bulgu	920. uyarma
831. sekresyon	876. yeme	921. yoğun
832. soğuk	877. basit	922. yutma
833. zayıf	878. bulantı	923. çözüm
834. algı	879. bütünlük	924. dayanma
835. beklenmeyen sonuç	880. farklılık	925. drenaj torbası
836. beyin	881. haber verme	926. fleksiyon
837. dört	882. iletişim kurma	927. ince bağırsak
838. hemşirelik süreci	883. kolayca	928. işitme
839. iletme	884. nakil	929. iv
840. kaynaklanma	885. organizma	930. yapışma
841. kenarlık	886. öğretilme	931. yaralama
842. kirlenme	887. önlem alma	932. yerinde

933. yürüteç
934. adölesan
935. bilişsel
936. cinsiyet
937. dirsek
938. dolma
939. gösterge
940. irritasyon
941. kan dolaşımı
942. maruz kalma
943. nefes alma
944. nem
945. rektum
946. sırt
947. sözel
948. şu
949. tabaka
950. yararlı
951. yorumlama
952. akma
953. akut
954. dışkılama
955. dikkatli olma
956. ekleme
957. hasta eğitimi
958. ikinci
959. kabul
960. karar
961. karşın
962. kesilme
963. kültürel yeterlilik
964. öksürme
965. potansiyel
966. salgılama
967. sınırlı
968. tamamlanma
969. alternatif
970. bileşen
971. birim
972. cerrahi
973. direnç
974. enjekte etme
975. enteral beslenme
976. geçici
977. güçlendirme
978. güvenilir
979. hak
980. kan akımı
981. nöbet
982. önceden
983. öneri
984. örnek alma
985. sargı
986. yalnızca
987. duyuşal değışim
988. egzersiz programı
989. inflamasyon
990. istem etme
991. olasılık
992. sağlam
993. söz konusu
994. teşvik etme
995. tıkanma
996. tolere etme
997. üreme
998. ayırma
999. basınç uygulama
1000. birden

Ek 8. Acil Servise Ait Sıklığı En Yüksek İlk 1.000 Söz Varlığı (Sıklıklarına Göre Sıralanmıştır)

1. ve	44. oluşma	86. hastalık
2. olma	45. var	87. kan
3. hasta	46. alma	88. ölüm
4. bir	47. önemli	89. sık
5. bu	48. diğer	90. alt
6. ile	49. çok	91. bölge
7. için	50. ilk	92. işlem
8. veya	51. ilaç	93. yanık
9. da	52. gelişme	94. etki
10. durum	53. zaman	95. kanama
11. uygulama	54. uygun	96. oluşturma
12. acil servis	55. bulgu	97. sayı
13. sağlama	56. neden olma	98. araç
14. değerlendirme	57. ara	99. azalma
15. tedavi	58. hemşire	100. iki
16. ya	59. acil	101. madde
17. yapılma	60. yer	102. oran
18. yaralanma	61. belirleme	103. tanı
19. kullanma	62. belirti	104. ancak
20. en	63. fazla	105. sırasında
21. gibi	64. aile	106. dakika
22. daha	65. gerekli	107. normal
23. çocuk	66. içinde	108. izleme
24. verme	67. kadar	109. özellikle
25. gerekme	68. kişi	110. gerektirme
26. de	69. solunum	111. doz
27. neden	70. süre	112. tablo
28. bağlı	71. tüm	113. gösterme
29. sonra	72. gelme	114. ciddi
30. ise	73. ağrı	115. yol açma
31. şekil	74. az	116. bilgi
32. görülme	75. konu	117. yaş
33. travma	76. yüksek	118. nedeniyle
34. yapma	77. başlama	119. gün
35. hastane	78. birlikte	120. hizmet
36. taraf	79. artma	121. tarih
37. bulunma	80. çalışma	122. yakın
38. her	81. genellikle	123. aynı
39. bakım	82. alan	124. düşme
40. göre	83. yıl	125. yan
41. ilgili	84. önce	126. kaza
42. saat	85. kırık	127. hâl
43. sonuç		128. hekim
		129. derece

130. miktar	175. son	220. korunma
131. tanımlama	176. taşıma	221. bozulma
132. yaralı	177. orta	222. gereksinim
133. üzerinde	178. sıvı	223. sıra
134. büyük	179. bölüm	224. araştırma
135. iç	180. doku	225. özel
136. kendi	181. düzenleme	226. yön
137. yok	182. süreç	227. temel
138. hareket	183. birey	228. acil bakım
139. organ	184. üç	229. dışında
140. sistem	185. dönem	230. ek
141. baş	186. tip	231. kan basıncı
142. mg	187. biri	232. acil sağlık hizmeti
143. ortaya çıkma	188. kontrol etme	233. başvurma
144. özellik	189. ayrıca	234. karşı
145. amaç	190. beyin	235. değer
146. ne	191. geçme	236. hazırlama
147. risk	192. vaka	237. hemen
148. azaltma	193. üzere	238. seviye
149. personel	194. yeterli	239. etme
150. no	195. belirtme	240. açık
151. vücut	196. ekip	241. aşağı
152. triyaj	197. uzun	242. etkilenme
153. grup	198. kusma	243. akciğer
154. şok	199. muayene	244. ulaşma
155. yöntem	200. yönelik	245. kurum
156. çıkma	201. birim	246. hasar
157. hız	202. içirme	247. insan
158. ambulans	203. kısa	248. yer alma
159. girişim	204. meydana gelme	249. hem
160. ülke	205. artış	250. ödem
161. değişiklik	206. eğitim	251. problem
162. kalma	207. etkileme	252. değişme
163. kullanım	208. hakkında	253. farklı
164. yara	209. arttırma	254. inceleme
165. zehirlenme	210. sağlık	255. önlenme
166. genel	211. devam etme	256. dolaşım
167. hızlı	212. kemik	257. etkili
168. nakil	213. yol	258. takip
169. değil	214. bekleme	259. çalışan
170. düzey	215. önleme	260. giriş
171. kabul etme	216. sorun	261. ait
172. bazı	217. üst	262. ateş
173. iyi	218. basınç	263. erken
174. olay	219. eğer	264. saptama

265. tam	310. değişik	355. girme
266. komplikasyon	311. sağlık tesisi	356. önlem
267. merkez	312. tekrar	357. űikâyet
268. mevcut	313. düşük	358. yanıt
269. yaşam	314. gitme	359. ačíısından
270. başka	315. göğüs	360. nabız
271. kalp	316. karın	361. ani
272. sahip	317. aşırı	362. ayrılma
273. yaygın	318. düşünme	363. kuruluş
274. faktör	319. mmhg	364. model
275. olgu	320. hava yolu	365. planlama
276. sorma	321. deri	366. başvuru
277. boyun	322. tablet	367. görev
278. hipotansiyon	323. ağız	368. tek
279. ileri	324. amacıyla	369. yeniden
280. klinik	325. hafif	370. bilinme
281. sürdürme	326. iletişim	371. birçok
282. çıkarma	327. ön	372. karşılaşma
283. çoğu	328. önerilme	373. vb
284. fonksiyon	329. sadece	374. yetişkin
285. içeri	330. engelleme	375. fizik muayene
286. kültür	331. hava	376. görme
287. su	332. taşikardi	377. güvenlik
288. idrar	333. tutulma	378. iş
289. kısım	334. göz	379. kateter
290. sevk	335. izlem	380. oda
291. sorumlu	336. kg	381. semptom
292. yerleştirme	337. müdahale	382. öncelik
293. kontrol	338. bulantı	383. renk
294. küçük	339. enfeksiyon	384. tabip
295. herhangi	340. ekstremit	385. cilt
296. koma	341. bildirme	386. doktor
297. ortam	342. damar	387. patlama
298. üzeri	343. farklılık	388. yükselme
299. ihtiyaç	344. kafa travması	389. ayrı
300. kayıt	345. sorumluluk	390. baş ağnsı
301. malzeme	346. yaşlı	391. bilme
302. standart	347. böbrek	392. dünya
303. sürekli	348. mekanizma	393. ikinci
304. tedavi etme	349. nöbet	394. istenme
305. el	350. ses	395. rev
306. sıklıkla	351. şiddet	396. yaklaşık
307. yaklaşım	352. yaşam bulgusu	397. açıklama
308. yatak	353. ad	398. esas
309. çarpma	354. an	399. gönderme

400. il	445. dil	490. yapı
401. kaydetme	446. güç	491. yatma
402. prosedür	447. karşılama	492. yetersiz
403. ilişkin	448. kurulma	493. destek
404. bakanlık	449. sunma	494. doküman
405. geçirme	450. trafik kazası	495. dolayı
406. mortalite	451. başlatma	496. erişkin
407. Na	452. birinci	497. geliştirilme
408. parça	453. hareket etme	498. getirilme
409. tanılama	454. ay	499. isteme
410. tetkik	455. bütün	500. iv
411. yürütme	456. ritim	501. konuşma
412. bulundurma	457. sürme	502. müdürlük
413. dış	458. akut	503. stabil
414. Ekg	459. artırma	504. tamamlama
415. sağlık personeli	460. davranış	505. tanı koyma
416. ağır	461. durma	506. yatış
417. çevre	462. getirme	507. ev
418. iyileşme	463. kayıp	508. form
419. koruma	464. konsültasyon	509. sağlık çalışanı
420. oksijen	465. olasılık	510. soğuk
421. olay yeri	466. pozisyon	511. sonraki
422. şiddetli	467. sayfa	512. tıbbi
423. takip etme	468. açılma	513. transfer
424. üye	469. alkol	514. bakım verme
425. bilgilendirme	470. kolaylaştırma	515. deme
426. branş	471. olası	516. hangi
427. dk	472. tür	517. kadın
428. ilaç kullanma	473. varlık	518. karın ağrısı
429. karaciğer	474. benzer	519. bakılma
430. karar verme	475. gerçekleştirme	520. geliştirme
431. bozukluk	476. ilişkili	521. hipertansiyon
432. gözlenme	477. o	522. infüzyon
433. ısı	478. bilgi verme	523. yanma
434. yeni	479. enerji	524. değişim
435. ampul	480. etken	525. devam
436. aşama	481. gerek	526. doğrultu
437. çeşitli	482. görevli	527. düzenli
438. geniş	483. hemşirelik	528. fakat
439. ml	484. hipotermi	529. kez
440. örneğin	485. maruz kalma	530. koşul
441. transport	486. mide	531. nitelik
442. yüz	487. önem	532. tekrarlama
443. bilinç	488. sıcak	533. tutma
444. değiştirme	489. sonuçlanma	534. yavaş

535. acil durum	580. yükseltme	625. kardiyak
536. bacak	581. acil ünitesi	626. kaynak
537. direkt	582. arter	627. kesilme
538. dört	583. beraber	628. kriter
539. kapsam	584. kardiyak arrest	629. kritik
540. nasıl	585. mutlaka	630. öncelikli
541. resim	586. resusitasyon	631. rağmen
542. tebliğ	587. şart	632. telefon
543. ventilasyon	588. tehdit etme	633. yaşama
544. belirgin	589. uzman tabip	634. adli vaka
545. bradikardi	590. ven	635. ameliyat
546. çoğunluk	591. yetersizlik	636. anlam
547. derin	592. beceri	637. aritmi
548. inme	593. ekipman	638. basit
549. kafa	594. esnasında	639. bilinen
550. kolay	595. gecikme	640. birkaç
551. sürücü	596. göğüs ağrısı	641. dikkat etme
552. uyarma	597. hipovolemi	642. direktif
553. bazen	598. ifade etme	643. ilişki
554. cihaz	599. kapsama	644. izin verme
555. kalp hızı	600. kas	645. kaynaklanma
556. kapalı	601. rapor	646. kural
557. kpr	602. tespit etme	647. mümkün
558. künt travma	603. yada	648. öncelikle
559. potasyum	604. yardımcı olma	649. öykü
560. sahip olma	605. aile merkezi bakım	650. savaş
561. arka	606. altı	651. sedye
562. bile	607. gelişim	652. sınıflandırma
563. düzeltme	608. koordinasyon	653. tanım
564. eklem	609. kurtarıcı	654. türlü
565. geri	610. laboratuvar	655. ana
566. hipoksi	611. nörolojik	656. ayak
567. oldukça	612. oluşum	657. bebek
568. sebep	613. sorgulama	658. bırakma
569. toraks	614. test	659. dektroz
570. yoksa	615. uzama	660. destekleme
571. birbiri	616. yırtılma	661. hale
572. bünye	617. yoğun bakım	662. saniye
573. doğrudan	618. zorunlu	663. sevk etme
574. gösterge	619. çünkü	664. terleme
575. havayolu	620. dönme	665. toplama
576. örnek	621. endikasyon	666. transfüzyon
577. takılma	622. fiziksel	667. ünite
578. yayın	623. güvenli	668. yatırma
579. yönetim	624. hesaplama	669. yazma

670. yönetmelik	715. kaybetme	760. morbidite
671. arama	716. kol	761. ölme
672. biçim	717. ölçülme	762. serum
673. dahil	718. spinal travma	763. seyreltme
674. diyare	719. tercih etme	764. söyleme
675. düşündürme	720. vücut ısısı	765. şu
676. etkin	721. başlangıç	766. yüzey
677. genç	722. birden	767. acl
678. giderme	723. hayat	768. antibiyotik
679. hedef	724. hücre	769. atım
680. kanun	725. ilaç uygulama	770. bası
681. kat	726. kaçınma	771. başhekim
682. organizasyon	727. kaldırma	772. başlangıçta
683. pnömotoraks	728. ortalama	773. dikkat
684. refleks	729. pankreas	774. ebeveyn
685. rol	730. pr	775. eksiklik
686. sağ	731. reaksiyon	776. giysi
687. tehlike	732. siyanoz	777. hissetme
688. teknik	733. süreli	778. hizmet verme
689. toplam	734. toraks travma	779. ilke
690. uç	735. yakından	780. kontrol altına alma
691. yolcu	736. yoluyla	781. mermi
692. anlama	737. adli	782. nokta
693. beyin ölümü	738. alçı	783. oksijen verme
694. boyunca	739. hematom	784. olanak
695. dispne	740. indirme	785. olumsuz
696. hipoglisemi	741. kapatma	786. oral
697. kötü	742. katılma	787. önceden
698. plan	743. kronik	788. perfüzyon
699. sağlık hizmeti	744. mesane	789. plazma
700. sol	745. obje	790. program
701. toplum	746. rastlama	791. sarı alan
702. acil hasta	747. acil bölüm	792. sendrom
703. acil hemşiresi	748. beş	793. uyma
704. anksiyete	749. burun	794. üniversite
705. anlaşılma	750. büyüklük	795. yorgunluk
706. böylece	751. doldurma	796. afet
707. çekilme	752. gözlem	797. başlıca
708. dikkatli	753. hafta	798. batın
709. disritmi	754. hemodinamik	799. beslenme
710. diüretik	755. hiçbir	800. boğulma
711. gerçek	756. enfeksiyon	801. boyut
712. hasta yakını	757. kalsiyum	802. çıkartma
713. karar	758. kesin	803. genişleme
714. kategori	759. kırmızı alan	804. his

805. ısırma
806. intrakraniyal basınç
807. kan kaybı
808. ölçüm
809. qrs
810. servis
811. takiben
812. veri
813. yardım etme
814. yoğun
815. yoğunluk
816. zorun
817. acil hemşireliği
818. adrenalin
819. başvurulma
820. çap
821. eşlik etme
822. geçici
823. görünüm
824. hacim
825. hassasiyet
826. hava yolu açıklığı
827. hemşirelik bakımı
828. ısıtma
829. içerik
830. karşın
831. kritik hasta
832. laserasyon
833. m
834. mi
835. sağlık bakım
profesyoneli
836. sınıflama
837. soru
838. uyum
839. yarı
840. yetki
841. zor
842. aktif
843. alet
844. alım
845. anne
846. ayrıntılı
847. bağırsak
848. cerrahi

849. dolma
850. erkek
851. gösterilme
852. işaret
853. kan transfüzyonu
854. kültürel
855. MEQ
856. penetran
857. sinir
858. unutma
859. yaratma
860. yayınlama
861. yine
862. asidoz
863. aspirasyon
864. evre
865. ezilme
866. fizyolojik
867. göğüs basısı
868. günlük
869. hazır
870. ilave
871. ilk yardım
872. istek
873. komisyon
874. liste
875. mümkün oma
876. onaylama
877. pek
878. skor
879. varlı
880. abd
881. anormal
882. asit
883. belirli
884. cisim
885. damar yolu açma
886. dehidratasyon
887. dl
888. emniyet kemeri
889. görüntüleme
890. görüşme
891. ilerleme
892. kabul
893. kayıt etme

894. konfüzyon
895. kontüzyon
896. MCG
897. miyokard
898. monitorizasyon
899. özgü
900. sağlık kuruluşu
901. sekresyon
902. sınır
903. taburculuk
904. temizlenme
905. tespit
906. uzaklaştırma
907. uzman
908. ventriküler
909. volüm
910. yan etki
911. yazılı
912. adli olgu
913. AMP
914. ayarlama
915. bakma
916. boş
917. damar yolu
918. darbe
919. deneyim
920. dikkate alma
921. duyulma
922. düşürme
923. elektrolit
924. epilepsi
925. görüş
926. iğne
927. imkân
928. iskemi
929. kırmızı
930. nakletme
931. öneri
932. potansiyel
933. saklama
934. sistemik
935. sokak
936. solunum güçlüğü
937. stabilizasyon
938. tarz

939. uğrama
940. uyarı
941. yeşil alan
942. yıkanma
943. yönlendirilme
944. yönlendirme
945. yürüme
946. adet
947. ağırlık
948. basamak
949. çıkiş
950. dair
951. dışarı
952. diz
953. donanım
954. durdurma
955. elde etme
956. enzim
957. gebelik
958. geç
959. insülin
960. intravenöz
961. istasyon
962. kalite
963. koku
964. kompleks
965. koruyucu
966. ocak
967. önlem alma
968. sağılık bakımı
969. sağılık profesyoneli
970. sert
971. seyretme
972. soyad
973. tamamen
974. tanıma
975. tıp
976. trafik
977. ulaştırma
978. zehir
979. acil yardım
980. alınma
981. astım
982. belli
983. dalak
984. donma
985. eski
986. gerçekleşme
987. hipoksemi
988. hüküm
989. ısıık
990. ileri yaşam desteğı
991. intihar
992. kan gazı
993. kan ürünü
994. kaybolma
995. ki
996. korku
997. koyma
998. künt
999. öksürük
1000. psikolojik

EK 9. Laboratuvar Tahlil Sonuçlarında ve Tıbbi Dokümanlarda Kullanılan Kısaltmalar²⁷

1. Ab	Antikor	55. DIC	Dissemine İntravasküler Koagulasyon
2. ACE	Anjiotensin Dönüştürücü Enzim	56. DNA	Deoksiribonükleik Asit
3. ACh	Asetilkolin	57. DNase	Deoksiribonükleaz
4. AChR	Asetilkolin Reseptörü	58. dsDNA	Çift Zincirli DNA
5. ACIF	Antikompleman İmmüno Floresans	59. DST	Deksametazon Supresyon Testi
6. ACTH	Adrenokortikotropik Hormon	60. EBV	Epstein Barr Virüs
7. ADH	Antidiüretik Hormon	61. ECG	Elektrokardiyogram
8. ADP	Adenozin Difosfat	62. EDTA	Etilendiamintetraasetik Asit
9. AE	Agaroz Elektroforez	63. EGF-R	Epidermal Growth Faktör Reseptörü
10. AFB	Asit fast basil	64. EIA	Enzim İmmüno Assay
11. AFP	Alfa Fetoprotein	65. ELISA	Enzim Linked Immunosorbent Assay
12. Ag	Antijen	66. EMIT	Enzim Multiplied Immunoassay
13. AG	Anyon Açığı		
14. A/G	Albumin/Globulin Oranı	67. ENA	Extractable Nükleer Antijen
15. AIDS	Kazanılmış İmmün Yetmezlik Sendromu	68. EF	Elektroforez
16. ALA	Aminolevulinik Asit	69. ER	Östrojen Reseptörü
17. ALL	Akut Myelositik Myeloid Nonlenfositik Granulositik ve Myeloblastik Lösemiler	70. ESR	Eritrosit Sedimentasyon Hızı
18. ANA	Antinükleer Antikor	71. F	Fluorometri
19. ANCA	Antinötrofilik Stoplazmik Antikor	72. FA	Floresan Antikor
20. Apo	Apolipoprotein	73. FC	Akım sitometri
21. aPTT	Aktive Parsiyel Tromboplastik Zaman	74. FEP	Serbest Eritrosit Protoporfirin
22. ARC	AIDS Related Kompleks	75. FPIA	Floresans Polarizasyon İmmunoassay
23. ARDS	Akut Respiratuar Distres Sendromu	76. FSH	Folikül Stimüle Edici Hormon
24. ASO	Antistreptolizin O	77. FTA-ABS	Floresan Treponemal Antikor Absorbsiyon Testi
25. ASOT	Antistreptolizin O Titresi	78. FT4	Serbest T4
26. AST	Aspartat Aminotransferaz (SGOT)	79. FTI	Serbest Tiroksin İndeks
27. BAL	Bronkoalveolar Lavaj	80. GFR	Glomeruler Filtrasyon Hızı
28. BJ	Bence-Jones Protein	81. GGT	Gama Glutamil Transferaz
29. BT	Kanama Zamanı	82. GH	Growth Hormon
30. BUN	Kan Üre Azotu	83. GTT	Glukoz Tolerans Testi
31. CAD	Koroner Arter Hastalığı	84. HA	Hemaglutinasyon
32. CAE	Selüloz Asetat Elektroforez	85. HAV	Hepatit A Virüs
33. CAH	Konjenital Adrenal Hiperplazi	86. Hb	Hemoglobin
34. cAMP	Siklik Adenozin Monofosfat	87. HbA, HbC, vs.	Hemoglobin A, Hemoglobin C, vs.
35. cDNA	Tamamlayıcı DNA	88. HbA1c	Glikolize Hemoglobin A, Hemoglobin
36. CBC	Tam Kan Sayımı	89. A1c HbCAb	Hepatit B Kor Antikor
37. CEA	Karsinoembryonik Antijen	90. HBcAg	Hepatit B Kor Antijen
38. CF	Kompleman Fiksasyon	91. HBeAb	Hepatit B e Antikor
39. CLA	Kemiluminisans Assay	92. HBeAg	Hepatit B e Antijen
40. CK-MM	Kreatin Kinaz İzoenzim	93. HBIG	Hepatit B İmmunoglobulin
41. MM CLL	Kronik Lenfositik Lösemi	94. HBsAg	Hepatit B Yüzey Antijeni
42. CML	Kronik Myelojenez Lösemi	95. HBV	Hepatit B Virüs
43. CMV	Sitomegalovirüs	96. hCG	Human Koryonik Gonadotropin
44. CNS	Santral Sinir Sistemi	97. Hct	Hemotokrit
45. CoA	Koenzim A	98. HCV	Hepatit C Virüs
46. CRH	Kortikotropin Releasing Hormon	99. HDAG	Hepatit D Antijen
47. CRP	C Reaktif Protein	100. HDL	Yüksek Dansiteli Lipoprotein
48. CSF	Beyin Omurilik Sıvısı	101. HDV	Hepatit Delta Virüs
49. cTn	Kardiyak Troponin	102. HER2	Human Epidermal Growth Faktör Reseptörü
50. cTnI	Kardiyak Troponin I		
51. cTnT	Kardiyak Troponin T		
52. DFA	Driekt Floresans Antikor		
53. DHEA	Dehidroepiandrosteron		
54. DHEA-S	Dehidroepiandrosteron Sülfat		
		103. 2 HGPRT	Hipoksantin Guanin Fosforibozil Transferaz

³² Erbil (2007)'den alınmıştır.

104. HGV	Hepatit G Virüs	162. PAP	Prostatik Asit Fosfataz
105. HHV	Human Herpes Virüs	163. pCO 2	Parsiyel Karbondioksit Basıncı
106. 5-HIAA	5-Hidroksi İndol Asetik Asit	164. PCP	Fensiklidin
107. HIV	İnsan İmmün Yetmezlik Virüsü	165. PCR	Polimeraz Zincir Reaksiyonu
108. HLA	Human Lökosit Antijen	166. PDW	Platelet Dağılım Genişliği
109. HPLC	Yüksek Basıncılı Sıvı Kromatografi	167. PEG	Poliyeten Glikol
110. HPV	Human Papilloma Virüs	168. PEP	Protein Elektroforez
111. HSV	Herpes Simpleks Virüs	169. PgR	Progesteron Reseptörü
112. HTLV	Human Tcell Lösemi Virüs	170. pH	Hidrojen İyon Konsantrasyonu
113. HVA	Homovanillik Asit	171. Ph	Philadelphia Kromozomu
114. HZV	Herpes Zoster Virüs	172. PKU	Fenilketonüri
115. IEF	İzoelektrik Fokus	173. PMN	Polimorfonükleer Nötrofil
116. IEP	Immunoelktroforez	174. pO2	Parsiyel Oksijen Basıncı
117. IF	İmmunofloresans	175. PRA	Plasma Renin Aktivitesi
118. IFA	İndirekt Floresans Assay	176. PSA	Prostat Spesifik Antijen
119. IFE	İmmunofiksasyon Elektroforez	177. PT	Protrombin Zamanı
120. Ifix	Immuno Fiksasyon	178. PTH	Paratiroid Hormon
121. Ig	İmmunoglobulin	179. PTHrP	Paratiroid Hormon Related Protein
122. IgA, IgD,vs.	İmmunoglobulin A, İmmunoglobulin D vs.	180. RA	Romatoid Artrit
123. IHA	İndirekt Hemaglutinasyon	181. RAIU	Radyoaktif İyot Uptake
124. IM	İnfeksiyöz Mononükleosis	182. RAST	Radyoallergisorbent Test
125. Inh EIA	İnhibisyon Enzim İmmunoassay	183. RBC	Alyuvar
126. INH	İzoniazid	184. RDS	Respiratuar Distres Sendromu
127. INR	International Normalizasyon Ratio	185. RDW	Alyuvar Dağılım Genişliği
128. IP	İmmun Peroksidaz	186. RE	Retikuloendotelyal
129. IRMA	İmmunorayometrik Assay	187. RF	Romatoid Faktör
130. ITP	İdiyopatik Trombositopenik Purpura	188. RFU	Rölatif Floresan Unit
131. IV	İntravenöz	189. Rh	Rhesus Faktör
132. 17-KGS	17-Ketjenik Steroidler	190. RIA	Radyoimmuno Assay
133. 17-KS	17-Ketosteroidler	191. RID	Radyal İmmunodifüzyon
134. L/S	Lesitin/Sfingomyelin	192. RIP	Radyoimmuno Presipitasyon
135. LA	Lateks Aglutinasyon	193. RNA	Ribonükleik Asit
136. LAP	Lösin Aminopeptidaz	194. RNP	Ribonükleoprotein
137. LD	Laktat Dehidrojenaz	195. RPR	Rapid Plasma Reagin
138. LDL	Düşük Dansiteli Lipoprotein	196. RT-PCR	Reverse Transkriptaz- Polimeraz Zincir Reaksiyonu
139. LE	Lupus Eritematosus	197. rT3	Reverse T3
140. LH	Luteinize Edici Hormon	198. S	Spektrometri
141. LMC	Lenfosit Mikrotoksitesi	199. SB	Southern Blot
142. Mab	Monoklonal Antikor	200. SBE	Subakut Bakteriyel Endokardit
143. MAC	IgM Antikor Capture	201. SCID	Ağır Kombine İmmünyetmezlik Sendromu
144. MAO	Monoamin Oksidaz	202. SD	Standart Deviasyon
145. MCH	Ortalama Korpuskuler Hemoglobulin	203. SGOT	Serum Glutamik Oksaloasetik Transaminaz
146. MCHC	Ortalama Korpuskuler Hemoglobulin Konsantrasyonu	204. SGPT	Serum Glutamik Piruvik Transaminaz
147. MCV	Ortalama Korpuskuler Hacim	205. SI	Sistema İnternational Unit
148. m-RNA	Messenger RNA	206. SIADH	Uyumsuz ADH Sendromu
149. MEN	Multipl Endokrin Neoplazi	207. SnRNP	Küçük Nükleer Ribonükleoprotein
150. MHA-TP	Mikrohemaglutinasyon Assay-Treponema Pallidum	208. SLE	Sistemik Lupus Eritematosus
151. MI	Myokard İnfarktüsü	209. SMA	Ardışık Multipl Analizör
152. MoM	Multiplies of Median	210. ssDNA	Tek Zincirli DNA
153. NANB	non-A non-B Hepatit	211. STD	Seksüel Geçişli Hastalıklar
154. NB	Northem Blot (RNA Hibridizasyonu)	212. T3	Triiyodotironin
155. NEPH	Nefelometri	213. T4	Tiroksin
156. NSAID	Nonsteroidal Antiinflatuar İlaçlar	214. TA	Tüp Aglutinasyon
157. 5'NT	5'Nükleotidaz	215. TB	Tüberküloz
158. OGTT	Oral Glukoz Tolerans Testi	216. TBG	Tiroksin Bağlayıcı Globulin
159. 17-OHKS	17-Hidroksi Ketosteroidler	217. TCA	Doku Kültürü Assay
160. PA	Pernisiyöz Anemi	218. TDE(2DE)	İki Boyutlu Elektroforez
161. Pap	Papanicolaou Boyası	219. TDM	Terapotik İlaç Monitorizasyonu
		220. Tdt	Terminal Deoksinitileotidil Transferaz

221. Tg	Tiroglobulin	262. L	litre
222. TGT	Tromboplastik Generasyon Zamanı	263. m	metre
223. THC	delta-9-Tetrahidrokannabinol (Marihuana)	264. m2	metrekare
224. TIBC	Total Demir Bağlama Kapasitesi	265. m3	metreküp
225. TPN	Total Parenteral Nutrisyon	266. mcg	mikrogram
226. TRH	Tiropin Releasing Hormon	267. mEq	miliekivalan
227. TSH	Tiroid Stimüle Edici Hormon	268. mEq/L	miliekivalan/litre
228. TSI	Tiroid Stimüle Edici İmmunoglobulin	269. mg	miligram
229. TT	Trombin Zamanı	270. min	dakika
230. TTP	Trombotik Trombositik Purpura	271. ml	mililitre
231. ULN	Normalin Üst Sınırı	272. mm	milimetre
232. URI	Üst Solunum Yolu Enfeksiyonu	273. mm3	milimetreküp
233. UTI	Üriner Sistem Enfeksiyonu	274. mM	milimol
234. VCA	Viral Kapsid Antijen	275. mm Hg	milimetre civa
235. VDRL	Venereal Disease Research Labaratory	276. mm H2O	milimetre su
236. VIP	Vasoaktif İntestinal Polipeptid	277. mol	mol
237. VLDL	Çok Düşük Dansiteli Lipoprotein	278. mmol	milimol
238. VMA	Vanilmandelik Asit	279. mOsm	miliosmol
239. vWF	von Willebrand Faktör	280. mμ	milimikron
240. VZV	Varisella Zoster Virüs	281. mU	miliünit
241. WB	Western Blot/İmmunoblot	282. mV	milivolt
242. WBC	Akyuvar	283. μ	mikro
243. <	küçük	284. μ3	mikroküp
244. ≤	küçük eşit	285. μkat	mikrokatal
245. >	büyük	286. μl	mikrolitre
246. ≥	büyük eşit	287. μm	mikrometre
247. C	selsius	288. μm3	mikrometreküp
248. cg	santigram	289. μmol	mikromol
249. cm	santimetre	290. μU	mikroünit
250. cm H2O	santimetre su	291. n	nano
251. dl	desilitre	292. ng	nanogram
252. fL	femtolitre	293. nkat	nanokatal
253. fm	femtomol	294. nm	nanometre
254. g	gram	295. nmol	nanomol
255. hr	saat	296. p	piko
256. IU	internasyonel ünit	297. Pa	paskal
257. ImU	internasyonel miliünit	298. pg	pikogram
258. IμU	internasyonel mikroünit	299. pl	pikolitre
259. k	kilo	300. pm	pikometre
260. kat	katal	301. pmol	pikomol
261. kg	kilogram	302. sec	saniye
		303. SI units	internasyonel sistem ünit
		304. U	ünit
		305. yr	yı

Ek 10. Anket Formu

1. TEMEL İLETİŞİM DURUMLARI

1.1. Hitap Biçimi

1.1.1. Hastane içerisinde aşağıda unvanları yer alan kişilerle nasıl hitap ettiğinizi belirtiniz.

Hocam, unvan+isim (Doktor Zeynep, Doktor Zeynep Alkan, Hemşire Merve gibi), isim+unvan (Zeynep hemşire, Zeynep Alkan hemşire, Merve hemşire gibi, isim (Zeynep, Merve, Asaf gibi), isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım, Asaf Bey), unvan+saygı ifadesi (Doktor Bey, Hemşire Hanım) unvan+iyelik eki (başhekimim, başhemşirem gibi)

Kişiler	En Çok Kullandığımız Birinci Hitap İfadesi	En Çok Kullandığımız İkinci Hitap İfadesi (İkinci Bir İfade Yoksa Boş Bırakın)
Hemşire	Zeynep Hemşire	
Servis Sorumlusu Hemşire	Zeynep Hanım	
Başhemşire	Zeynep Hanım	
Hastane Müdürü	Zeynep Hanım	
Hekim	Hocam	
Uzman Hekim	Hocam	
Başhekim	Hocam	
Hasta	Zeynep Hanım	
Hasta Yakını	Zeynep Hanım	
Ebe	Zeynep Ebe	
Hasta Bakıcı	Zeynep Hocam	
Anestezi Uzmanı	Hocam	
Laborant	Zeynep Hanım	
Güvenlik Görevlisi	Zeynep Hanım	
Temizlik Görevlisi	Zeynep Hanım	
Eczacı	Zeynep Hanım	
Acil Tıp Teknisyeni	Zeynep Hanım	
Morg Görevlisi	Zeynep Hanım	
Hasta Kabul ve Kayıt Görevlisi	Zeynep Hanım	
Bilgi İşlem Görevlisi	Zeynep Hanım	
Danışma Görevlisi	Zeynep Hanım	
Diğer.....		

1.1.2. Hastane içerisinde aşağıda unvanları yer alan kişilerin size nasıl hitap ettiğini belirtiniz.

Hocam, unvan+isim (Hemşire Merve, Hemşire Zeynep, Hemşire Zeynep Alkan gibi), isim+unvan (Zeynep hemşire, Zeynep Alkan hemşire Merve hemşire gibi, isim (Zeynep, Merve, Asaf gibi), isim+saygı ifadesi (Zeynep Hanım, Asaf Bey), unvan+saygı ifadesi (Hemşire Hanım) unvan+iyelik eki (hemşirem gibi)

Kişiler	En Çok Kullanılan Hitap Biçimi	En Çok Kullanılan İkinci Hitap Biçimi (İkinci Bir İfade Yoksa Boş Bırakın)
Hemşire	...Bartınan... Hemşire	
Servis Sorumlusu Hemşire	...Bartınan... Hemşire	
Başhemşire	...Bartınan... Hemşire	
Hastane Müdürü	...Bartınan... Hemşire	
Hekim	...Bartınan... Hemşire	
Uzman Hekim	...Bartınan... Hemşire	
Başhekim	...Bartınan... Hemşire	
Hasta	...Bartınan... Hemşire	
Hasta Yakını	...Bartınan... Hemşire	
Ebe	...Bartınan... Hemşire	
Hasta Bakıcı	...Bartınan... Hemşire	
Anestezi Uzmanı	...Bartınan... Hemşire	
Laborant	...Bartınan... Hemşire	
Güvenlik Görevlisi	...Bartınan... Hemşire	
Temizlik Görevlisi	...Bartınan... Hemşire	
Eczacı	...Bartınan... Hemşire	
Acil Tıp Teknisyeni	...Bartınan... Hemşire	
Morg Görevlisi	...Bartınan... Hemşire	
Hasta Kabul ve Kayıt Görevlisi	...Bartınan... Hemşire	
Bilgi İşlem Görevlisi	...Bartınan... Hemşire	
Danışma Görevlisi	...Bartınan... Hemşire	
Diğer.....	...Bartınan... Hemşire	

1.2. Selamlaşma

1.2.1. Aşağıda unvanları yer alan kişilerle en yaygın selamlaşma biçiminizi 'X' işaretiyle belirtiniz.

(1) Başla Selamlaşma (2) Sözle (Merhaba, İyi Günler gibi) (3) Gülümseyerek (4) Karşıdan El Sallayarak (5) Elle Selamlaşma (Tokalaşma) (6) Kucaklaşma (7) Yanaktan Öpme (8) Diğer (Varsa Belirtiniz).....

Kişiler	En yaygın birinci selamlaşma biçiminiz.								En yaygın ikinci selamlaşma biçiminiz. (İkinci bir biçim yoksa boş bırakınız.)								En yaygın üçüncü selamlaşma biçiminiz. (Üçüncü bir biçim yoksa boş bırakınız.)							
	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8
Hemşire		X																						
Servis Sorumlusu Hemşire		X																						
Başhemşire		X																						
Hastane Müdürü		X																						
Hekim		X																						
Uzman Hekim		X																						
Başhekim		X																						
Hasta		X																						
Hasta Yakını		X																						
Ebe		X																						
Hasta Bakıcı		X																						
Anestezi Uzmanı		X																						
Laborant		X																						
Güvenlik Görevlisi		X																						
Temizlik Görevlisi		X																						
Eczacı		X																						
Acil Tıp Teknisyeni		X																						
Morg Görevlisi		X																						
Hasta Kabul ve Kayıt Görevlisi		X																						
Bilgi İşlem Görevlisi		X																						
Danışma Görevlisi		X																						
Diğer.....																								

1.2.2. Aşağıda unvanları yer alan kişilerle iletişim esnasında öncelikle kimin selam verdiğini 'X' işaretiyle belirtiniz.

Kişiler	Önce kendisinin size selam vermesini beklersiniz.	Önce sizin kendisine selam vermesini bekler.	Selam vermede bir öncelik yoktur. Her ikiniz de birbirinize önce selam verebilirsiniz.
Hemşire			X
Servis Sorumlusu Hemşire			X
Başhemşire		X	
Hastane Müdürü		X	
Hekim			X
Uzman Hekim			X
Başhekim		X	
Hasta			X
Hasta Yakını			X
Ebe			X
Hasta Bakıcı			X
Anestezi Uzmanı			X
Laborant			X
Güvenlik Görevlisi			X
Temizlik Görevlisi			X
Eczacı			X
Acil Tıp Teknisyeni			X
Morg Görevlisi			X
Hasta Kabul ve Kayıt Görevlisi			X
Bilgi İşlem Görevlisi			X
Danışma Görevlisi			X
Diğer.....*			

1.2.3. Aşağıda unvanları yer alan kişilerle iletişimde kullandığınız sözlü selam verme ifadesini 'X' işaretiyle belirtiniz.

Kişiler	En yaygın kullandığınız selam verme ifadesi							En yaygın kullandığınız ikinci selam verme ifadesi (İkinci bir ifade yoksa boş bırakınız.)							En yaygın kullandığınız üçüncü selam verme ifadesi (Üçüncü bir ifade yoksa boş bırakınız.)						
	Merhaba	İyi Günler	Kolay Gelsin	İyi Çalışmalar	Selam	Selamünaleyküm	Diğer.....	Merhaba	İyi Günler	Kolay Gelsin	İyi Çalışmalar	Selam	Selamünaleyküm	Diğer.....	Merhaba	İyi Günler	Kolay Gelsin	İyi Çalışmalar	Selam	Selamünaleyküm	Diğer.....
Hemşire		X																			
Servis Sorumlusu Hemşire		X																			
Başhemşire		X																			
Hastane Müdürü		X																			
Hekim		X																			
Uzman Hekim		X																			
Başhekim		X																			
Hasta		X																			
Hasta Yakını		X																			
Ebe		X																			
Hasta Bakıcı		X																			
Anestezi Uzmanı		X																			
Laborant		X																			
Güvenlik Görevlisi		X																			
Temizlik Görevlisi		X																			
Eczacı		X																			
Acil Tıp Teknisyeni		X																			
Morg Görevlisi		X																			
Hasta Kabul ve Kayıt Görevlisi		X																			
Bilgi İşlem Görevlisi		X																			
Danışma Görevlisi		X																			
Diğer.....																					

1.3. KENDİNİ TANITMA

1.3.1. Kurum içerisinde kendinizi hangi şekilde/şekillerde tanıtırınız? (NOT: Birden fazla seçeneği işaretleyebilirsiniz.)

- ☐ Unvan+İsim (Hemşire Zeynep)
- ☐ Unvan+İsim Soyad (Hemşire Zeynep Alkan)
- ☒ İsim+Unvan (Zeynep Hemşire)
- ☐ İsim Soyad+Unvan (Zeynep Alkan Hemşire)
- ☐ İsim (Zeynep)
- ☐ Unvan (Hemşire)
- ☐ Servis ismi+Unvan+İsim Soyad (Acil Servis Hemşiresi Zeynep Alkan)
- ☐ Servis ismi+Unvan+İsim (Acil Servis Hemşiresi Zeynep)
- ☐ Servis (Acil Servis Hemşiresi Zeynep)
- ☐ Diğer (Varsa Belirtiniz).....

1.3.2. Hastane içerisinde aşağıda unvanları yer alan kişilerle iletişim kurarken kendinizi kaç numaralı ifadeyle tanıttığınızı 'X' işaretiyle belirtiniz.

(1) Unvan (Hemşire), (2) İsim (Zeynep), (3) Unvan+isim Soyad (Hemşire Zeynep Alkan) (4) Unvan+isim (Hemşire Zeynep) (5) İsim soyad+unvan (Zeynep Alkan Hemşire) (6) İsim+unvan (Zeynep Hemşire) (7) Servis ismi+unvan+isim soyad (Acil Servis Hemşiresi Zeynep Alkan) (8) Servis ismi+unvan+isim soyad (Acil Servis Hemşiresi Zeynep) (9) Diğer (Varsa Belirtiniz).....

Kişiler	Kendinizi tanıtmak için en sık kullandığınız birinci ifade.									Kendinizi tanıtmak için en sık kullandığınız ikinci ifade. (İkinci bir ifade şekli yoksa boş bırakınız)									Kendinizi tanıtmak için en sık kullandığınız üçüncü ifade. (Üçüncü bir ifade şekli yoksa boş bırakınız)								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Hemşire				✓																							
Servis Sorumlusu Hemşire				✓																							
Başhemşire				✓																							
Hastane Müdürü				✓																							
Hekim				✓																							
Uzman Hekim				✓																							
Başhekim				✓																							
Hasta				✓																							
Hasta Yakını				✓																							
Ebe				✓																							
Hasta Bakıcı				✓																							
Anestezi Uzmanı				✓																							
Laborant				✓																							
Güvenlik Görevlisi				✓																							
Temizlik Görevlisi				✓																							
Eczacı				✓																							
Acil Tıp Teknisyeni				✓																							
Morg Görevlisi				✓																							
Hasta Kabul ve Kayıt Görevlisi				✓																							
Bilgi İşlem Görevlisi				✓																							
Danışma Görevlisi				✓																							
Diğer.....																											

1.4. HÂL HATIR SORMA

1.4.1 Aşağıda unvanları yer alan kişilerle iletişim esnasında kullandığınız hâl hatır sorma ifadesini 'X' işaretiyle belirtiniz.

Kişiler	En sık kullandığımız birinci hâl hatır sorma ifadesi						En sık kullandığımız ikinci hâl hatır sorma ifadesi (İkinci bir ifade yoksa boş bırakınız.)						En sık kullandığımız üçüncü hâl hatır sorma ifadesi (Üçüncü bir ifade yoksa boş bırakınız.)					
	Nasılsm?	Nasılsmız?	Ne var ne yok?	Ne haber?	Nasıl gidiyor?	Diğer.....	Nasılsm?	Nasılsmız?	Ne var ne yok?	Ne haber?	Nasıl gidiyor?	Diğer.....	Nasılsm?	Nasılsmız?	Ne var ne yok?	Ne haber ?	Nasıl gidiyor?	Diğer.....
Hemşire	✓																	
Servis Sorumlusu		✓																
Hemşire		✓																
Başhemşire		✓																
Hastane Müdürü		✓																
Hekim		✓																
Uzman Hekim		✓																
Başhekim		✓																
Hasta		✓																
Hasta Yakını		✓																
Ebe	✓																	
Hasta Bakıcı	✓																	
Anestezi Uzmanı			✓															
Laborant	✓																	
Güvenlik Görevlisi	✓																	
Temizlik Görevlisi	✓																	
Eczacı	✓																	
Acil Tıp Teknisyeni	✓																	
Morg Görevlisi	✓																	
Hasta Kabul ve Kayıt Görevlisi	✓																	
Bilgi İşlem Görevlisi	✓																	
Danışma Görevlisi	✓																	
Diğer.....																		

1.4.2. Aşağıda unvanları yer alan kişilerle iletişim esnasında öncelikle kimin hâl hatır sorduğunu 'X' işaretiyle belirtiniz.

Kişiler	Önce kendisinin size hâl hatır sormasını beklersiniz.	Önce sizin kendisine hâl hatır sormasını bekler.	Hâl hatır sormada bir öncelik yoktur. Her ikiniz de birbirinize önce hâl hatır sorabilirsiniz.
Hemşire			X
Servis Sorumlusu Hemşire			X
Başhemşire	X		
Hastane Müdürü	X		
Hekim			X
Uzman Hekim			X
Başhekim	X		
Hasta			X
Hasta Yakını			X
Ebe			X
Hasta Bakıcı			X
Anestezi Uzmanı			X
Laborant			X
Güvenlik Görevlisi			X
Temizlik Görevlisi			X
Eczacı			X
Acil Tıp Teknisyeni			X
Morg Görevlisi			X
Hasta Kabul ve Kayıt Görevlisi			X
Bilgi İşlem Görevlisi			X
Danışma Görevlisi			X
Diğer.....			

1.5.2.Hastane içerisinde aşağıdaki unvanları yer alan kişilerle tanışırken aranızda hangi tip tanışma diyalogu geçtiğini "X" işaretiyle belirtiniz.

Kişiler	Birinci tip diyalog	İkinci tip diyalog	Üçüncü tip diyalog	Dördüncü tip diyalog
Hemşire			X	
Servis Sorumlusu Hemşire			X	
Başhemşire			X	
Hastane Müdürü			X	
Hekim			X	
Uzman Hekim			X	
Başhekim			X	
Hasta			X	
Hasta Yakını			X	
Ebe			X	
Hasta Bakıcı			X	
Anestezi Uzmanı			X	
Laborant			X	
Güvenlik Görevlisi			X	
Temizlik Görevlisi			X	
Eczacı			X	
Acil Tıp Teknisyeni			X	
Morg Görevlisi			X	
Hasta Kabul ve Kayıt Görevlisi			X	
Bilgi İşlem Görevlisi			X	
Danışma Görevlisi			X	
Diğer.....				

1.6. Üslup Farklılığı

Hastanede görev alan sağlık çalışanlarıyla temel iletişim durumlarında kullanmış olduğunuz üslup (hitap, hâl hatır sorma, tanışma, kendini tanıtma, selam verme biçimleri vd.) tedavi sırasında ve tedavi dışı süreçte (yemekhane ve toplantı salonunda karşılaşma esnasında veya tebrik, başsağlığı gibi dilekler esnasında) birbirinden farklılık gösteriyor mu?

Evet ☒

Hayır ☐

Cevabınız Evet ise lütfen örnekleriyle açıklayınız.

HASTAHANE OĞU HANIM-BEY OLARAK KOLUSUYORUZ.....
YEMEKHANE VE MÜHÜRİMİZDE ŞİME HİTAP
EDİYOR VE SAHİBE EDİNEBİLİŞ DOKTORLAR-MİDÖRELERİME
BAŞHEMSİRELER İYİCİ CÖNİRELLA HEZARAN HANIM-BEY
KIZLARI İÇERİNDE KOLUSUYORUZ.....

2. KİŞİLERARASI İLETİŞİM

2.1. İletişim Kurma Sıklığı

Hastane içerisinde aşağıda unvanları yer alan kişilerle iletişim kurma sıklığınızı belirtiniz.

Kişiler	Günde Birden Fazla Defa	Günde Bir Defa	Haftada İki Defa	Haftada Bir Defa	Ayda Bir Defa Veya Hiç
Hemşire	X				
Servis Sorumlusu Hemşire		X			
Başhemşire				X	
Hastane Müdürü				X	
Hekim	X				
Uzman Hekim	X				
Başhekim				X	
Hasta	X				
Hasta Yakını	X				
Ebe				X	
Hasta Bakıcı	X				
Anestezi Uzmanı	X				
Laborant					X
Güvenlik Görevlisi	X				
Temizlik Görevlisi	X				
Eczacı					X
Acil Tıp Teknisyeni					X
Morg Görevlisi					X
Hasta Kabul ve Kayıt Görevlisi					X
Bilgi İşlem Görevlisi					X
Danışma Görevlisi					X
Diğer.....					X
Diğer.....					

2.2. İletişim Kanalı/Aracı

2.2.1. Hastane içerisinde aşağıda unvanları yer alan kişilerle iletişim kurarken kullandığınız iletişim kanalını/aracı "X" işaretiyle belirtiniz.

Kişiler	En sık başvurduğunuz birinci iletişim kanalı/aracı	En sık başvurduğunuz ikinci iletişim kanalı/aracı (ikinci bir kanal/araç yoksa boş bırakınız.)	En sık başvurduğunuz üçüncü iletişim kanalı/aracı (üçüncü bir kanal/araç yoksa boş bırakınız.)
Hemşire	Yüz Yüze ☒ Telefon Görüşmesi ☐ Not Kâğıdı ☐ Mesaj (WhatsApp vd.) ☐ Görüntülü Görüşme (Zoom vd.) ☐ E-Posta ☐ Resmî Evrak ☐ Beden dili ☐ Başka Bir Kişi Aracılığıyla ☐ Diğer ☐	Yüze ☐ Telefon Görüşmesi ☒ Not Kâğıdı ☐ Mesaj (WhatsApp vd.) ☐ Görüntülü Görüşme (Zoom vd.) ☐ E-Posta ☐ Resmî Evrak ☐ Beden dili ☐ Başka Bir Kişi Aracılığıyla ☐ Diğer ☐	Yüze ☐ Telefon Görüşmesi ☐ Not Kâğıdı ☐ Mesaj (WhatsApp vd.) ☒ Görüntülü Görüşme (Zoom vd.) ☐ E-Posta ☐ Resmî Evrak ☐ Beden dili ☐ Başka Bir Kişi Aracılığıyla ☐ Diğer ☐
Servis Sorumlusu Hemşire	Yüz Yüze ☒ Telefon Görüşmesi ☐ Not Kâğıdı ☐ Mesaj (WhatsApp vd.) ☐ Görüntülü Görüşme (Zoom vd.) ☐ E-Posta ☐ Resmî Evrak ☐ Beden dili ☐ Başka Bir Kişi Aracılığıyla ☐ Diğer ☐	Yüze ☐ Telefon Görüşmesi ☒ Not Kâğıdı ☐ Mesaj (WhatsApp vd.) ☐ Görüntülü Görüşme (Zoom vd.) ☐ E-Posta ☐ Resmî Evrak ☐ Beden dili ☐ Başka Bir Kişi Aracılığıyla ☐ Diğer ☐	Yüze ☐ Telefon Görüşmesi ☐ Not Kâğıdı ☐ Mesaj (WhatsApp vd.) ☒ Görüntülü Görüşme (Zoom vd.) ☐ E-Posta ☐ Resmî Evrak ☐ Beden dili ☐ Başka Bir Kişi Aracılığıyla ☐ Diğer ☐
Başhemşire	Yüz Yüze ☒ Telefon Görüşmesi ☐ Not Kâğıdı ☐ Mesaj (WhatsApp vd.) ☐ Görüntülü Görüşme (Zoom vd.) ☐ E-Posta ☐ Resmî Evrak ☐ Beden dili ☐ Başka Bir Kişi Aracılığıyla ☐ Diğer ☐	Yüze ☐ Telefon Görüşmesi ☒ Not Kâğıdı ☐ Mesaj (WhatsApp vd.) ☐ Görüntülü Görüşme (Zoom vd.) ☐ E-Posta ☐ Resmî Evrak ☐ Beden dili ☐ Başka Bir Kişi Aracılığıyla ☐ Diğer ☐	Yüze ☐ Telefon Görüşmesi ☐ Not Kâğıdı ☐ Mesaj (WhatsApp vd.) ☐ Görüntülü Görüşme (Zoom vd.) ☐ E-Posta ☐ Resmî Evrak ☐ Beden dili ☐ Başka Bir Kişi Aracılığıyla ☐ Diğer ☐

Hastane Müdürü	Yüz Yüze	☐	Yüze	☐	Yüze	☐
	Telefon Görüşmesi	☒	Telefon Görüşmesi	☐	Telefon Görüşmesi	☐
	Not Kâğıdı	☐	Not Kâğıdı	☐	Not Kâğıdı	☐
	Mesaj (WhatsApp vd.)	☐	Mesaj (WhatsApp vd.)	☐	Mesaj (WhatsApp vd.)	☐
	Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐	Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐	Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐
	E-Posta	☐	E-Posta	☐	E-Posta	☐
	Resmî Evrak	☐	Resmî Evrak	☐	Resmî Evrak	☐
	Beden dili	☐	Beden dili	☐	Beden dili	☐
	Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐	Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐	Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐
Diğer	☐	Diğer	☐	Diğer	☐	
Hekim	Yüz Yüze	☒	Yüze	☐	Yüze	☐
	Telefon Görüşmesi	☐	Telefon Görüşmesi	☐	Telefon Görüşmesi	☐
	Not Kâğıdı	☐	Not Kâğıdı	☐	Not Kâğıdı	☐
	Mesaj (WhatsApp vd.)	☐	Mesaj (WhatsApp vd.)	☐	Mesaj (WhatsApp vd.)	☐
	Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐	Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐	Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐
	E-Posta	☐	E-Posta	☐	E-Posta	☐
	Resmî Evrak	☐	Resmî Evrak	☐	Resmî Evrak	☐
	Beden dili	☐	Beden dili	☐	Beden dili	☐
	Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐	Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐	Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐
Diğer	☐	Diğer	☐	Diğer	☐	
Uzman Hekim	Yüz Yüze	☒	Yüze	☐	Yüze	☐
	Telefon Görüşmesi	☐	Telefon Görüşmesi	☐	Telefon Görüşmesi	☐
	Not Kâğıdı	☐	Not Kâğıdı	☐	Not Kâğıdı	☐
	Mesaj (WhatsApp vd.)	☐	Mesaj (WhatsApp vd.)	☐	Mesaj (WhatsApp vd.)	☐
	Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐	Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐	Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐
	E-Posta	☐	E-Posta	☐	E-Posta	☐
	Resmî Evrak	☐	Resmî Evrak	☐	Resmî Evrak	☐
	Beden dili	☐	Beden dili	☐	Beden dili	☐
	Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐	Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐	Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐
Diğer	☐	Diğer	☐	Diğer	☐	
Başhekim	Yüz Yüze	☐	Yüze	☐	Yüze	☐
	Telefon Görüşmesi	☐	Telefon Görüşmesi	☐	Telefon Görüşmesi	☐
	Not Kâğıdı	☐	Not Kâğıdı	☐	Not Kâğıdı	☐
	Mesaj (WhatsApp vd.)	☐	Mesaj (WhatsApp vd.)	☐	Mesaj (WhatsApp vd.)	☐
	Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐	Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐	Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐
	E-Posta	☐	E-Posta	☐	E-Posta	☐
	Resmî Evrak	☐	Resmî Evrak	☐	Resmî Evrak	☐
	Beden dili	☐	Beden dili	☐	Beden dili	☐
	Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐	Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐	Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐
Diğer	☐	Diğer	☐	Diğer	☐	

Anestezi Uzmanı	☒ Yüz Yüze	☐ Yüze	☐ Yüze
	☐ Telefon Görüşmesi	☐ Telefon Görüşmesi	☐ Telefon Görüşmesi
	☐ Not Kâğıdı	☐ Not Kâğıdı	☐ Not Kâğıdı
	☐ Mesaj (WhatsApp vd.)	☐ Mesaj (WhatsApp vd.)	☐ Mesaj (WhatsApp vd.)
	☐ Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐ Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐ Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)
	☐ E-Posta	☐ E-Posta	☐ E-Posta
	☐ Resmi Evrak	☐ Resmi Evrak	☐ Resmi Evrak
	☐ Beden dili	☐ Beden dili	☐ Beden dili
	☐ Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐ Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐ Başka Bir Kişi Aracılığıyla
	☐ Diğer	☐ Diğer	☐ Diğer
Laborant	☒ Yüz Yüze	☐ Yüze	☐ Yüze
	☐ Telefon Görüşmesi	☐ Telefon Görüşmesi	☐ Telefon Görüşmesi
	☐ Not Kâğıdı	☐ Not Kâğıdı	☐ Not Kâğıdı
	☐ Mesaj (WhatsApp vd.)	☐ Mesaj (WhatsApp vd.)	☐ Mesaj (WhatsApp vd.)
	☐ Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐ Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐ Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)
	☐ E-Posta	☐ E-Posta	☐ E-Posta
	☐ Resmi Evrak	☐ Resmi Evrak	☐ Resmi Evrak
	☐ Beden dili	☐ Beden dili	☐ Beden dili
	☐ Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐ Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐ Başka Bir Kişi Aracılığıyla
	☐ Diğer	☐ Diğer	☐ Diğer
Güvenlik Görevlisi	☒ Yüz Yüze	☐ Yüze	☐ Yüze
	☐ Telefon Görüşmesi	☐ Telefon Görüşmesi	☐ Telefon Görüşmesi
	☐ Not Kâğıdı	☐ Not Kâğıdı	☐ Not Kâğıdı
	☐ Mesaj (WhatsApp vd.)	☐ Mesaj (WhatsApp vd.)	☐ Mesaj (WhatsApp vd.)
	☐ Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐ Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐ Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)
	☐ E-Posta	☐ E-Posta	☐ E-Posta
	☐ Resmi Evrak	☐ Resmi Evrak	☐ Resmi Evrak
	☐ Beden dili	☐ Beden dili	☐ Beden dili
	☐ Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐ Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐ Başka Bir Kişi Aracılığıyla
	☐ Diğer	☐ Diğer	☐ Diğer
Temizlik Görevlisi	☒ Yüz Yüze	☐ Yüze	☐ Yüze
	☐ Telefon Görüşmesi	☐ Telefon Görüşmesi	☐ Telefon Görüşmesi
	☐ Not Kâğıdı	☐ Not Kâğıdı	☐ Not Kâğıdı
	☐ Mesaj (WhatsApp vd.)	☐ Mesaj (WhatsApp vd.)	☐ Mesaj (WhatsApp vd.)
	☐ Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐ Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐ Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)
	☐ E-Posta	☐ E-Posta	☐ E-Posta
	☐ Resmi Evrak	☐ Resmi Evrak	☐ Resmi Evrak
	☐ Beden dili	☐ Beden dili	☐ Beden dili
	☐ Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐ Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐ Başka Bir Kişi Aracılığıyla
	☐ Diğer	☐ Diğer	☐ Diğer

Eczacı	Yüz Yüze	☐	Yüze	☐	Yüze	☐
	Telefon Görüşmesi	☒	Telefon Görüşmesi	☐	Telefon Görüşmesi	☐
	Not Kâğıdı	☐	Not Kâğıdı	☐	Not Kâğıdı	☐
	Mesaj (WhatsApp vd.)	☐	Mesaj (WhatsApp vd.)	☐	Mesaj (WhatsApp vd.)	☐
	Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐	Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐	Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐
	E-Posta	☐	E-Posta	☐	E-Posta	☐
	Resmî Evrak	☐	Resmî Evrak	☐	Resmî Evrak	☐
	Beden dili	☐	Beden dili	☐	Beden dili	☐
	Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐	Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐	Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐
	Diğer	☐	Diğer	☐	Diğer	☐
Acil Tıp Teknisyeni	Yüz Yüze	☐	Yüze	☐	Yüze	☐
	Telefon Görüşmesi	☒	Telefon Görüşmesi	☐	Telefon Görüşmesi	☐
	Not Kâğıdı	☐	Not Kâğıdı	☐	Not Kâğıdı	☐
	Mesaj (WhatsApp vd.)	☐	Mesaj (WhatsApp vd.)	☐	Mesaj (WhatsApp vd.)	☐
	Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐	Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐	Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐
	E-Posta	☐	E-Posta	☐	E-Posta	☐
	Resmî Evrak	☐	Resmî Evrak	☐	Resmî Evrak	☐
	Beden dili	☐	Beden dili	☐	Beden dili	☐
	Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐	Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐	Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐
	Diğer	☐	Diğer	☐	Diğer	☐
Morg Görevlisi	Yüz Yüze	☐	Yüze	☐	Yüze	☐
	Telefon Görüşmesi	☒	Telefon Görüşmesi	☐	Telefon Görüşmesi	☐
	Not Kâğıdı	☐	Not Kâğıdı	☐	Not Kâğıdı	☐
	Mesaj (WhatsApp vd.)	☐	Mesaj (WhatsApp vd.)	☐	Mesaj (WhatsApp vd.)	☐
	Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐	Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐	Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐
	E-Posta	☐	E-Posta	☐	E-Posta	☐
	Resmî Evrak	☐	Resmî Evrak	☐	Resmî Evrak	☐
	Beden dili	☐	Beden dili	☐	Beden dili	☐
	Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐	Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐	Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐
	Diğer	☐	Diğer	☐	Diğer	☐
Hasta Kabul ve Kayıt Görevlisi	Yüz Yüze	☒	Yüze	☐	Yüze	☐
	Telefon Görüşmesi	☐	Telefon Görüşmesi	☐	Telefon Görüşmesi	☐
	Not Kâğıdı	☐	Not Kâğıdı	☐	Not Kâğıdı	☐
	Mesaj (WhatsApp vd.)	☐	Mesaj (WhatsApp vd.)	☐	Mesaj (WhatsApp vd.)	☐
	Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐	Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐	Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐
	E-Posta	☐	E-Posta	☐	E-Posta	☐
	Resmî Evrak	☐	Resmî Evrak	☐	Resmî Evrak	☐
	Beden dili	☐	Beden dili	☐	Beden dili	☐
	Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐	Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐	Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐
	Diğer	☐	Diğer	☐	Diğer	☐

Bilgi İşlem Görevlisi	Yüz Yüze	☐	Yüze	☐	Yüze	☐
	Telefon Görüşmesi	☐	Telefon Görüşmesi	☐	Telefon Görüşmesi	☐
	Not Kâğıdı	☐	Not Kâğıdı	☐	Not Kâğıdı	☐
	Mesaj (WhatsApp vd.)	☐	Mesaj (WhatsApp vd.)	☐	Mesaj (WhatsApp vd.)	☐
	Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐	Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐	Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐
	E-Posta	☐	E-Posta	☐	E-Posta	☐
	Resmî Evrak	☐	Resmî Evrak	☐	Resmî Evrak	☐
	Beden dili	☐	Beden dili	☐	Beden dili	☐
	Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐	Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐	Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐
	Diğer	☐	Diğer	☐	Diğer	☐
Danışma Görevlisi	Yüz Yüze	☐	Yüze	☐	Yüze	☐
	Telefon Görüşmesi	☐	Telefon Görüşmesi	☐	Telefon Görüşmesi	☐
	Not Kâğıdı	☐	Not Kâğıdı	☐	Not Kâğıdı	☐
	Mesaj (WhatsApp vd.)	☐	Mesaj (WhatsApp vd.)	☐	Mesaj (WhatsApp vd.)	☐
	Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐	Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐	Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐
	E-Posta	☐	E-Posta	☐	E-Posta	☐
	Resmî Evrak	☐	Resmî Evrak	☐	Resmî Evrak	☐
	Beden dili	☐	Beden dili	☐	Beden dili	☐
	Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐	Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐	Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐
	Diğer	☐	Diğer	☐	Diğer	☐
Diğer.....	Yüz Yüze	☐	Yüze	☐	Yüze	☐
	Telefon Görüşmesi	☐	Telefon Görüşmesi	☐	Telefon Görüşmesi	☐
	Not Kâğıdı	☐	Not Kâğıdı	☐	Not Kâğıdı	☐
	Mesaj (WhatsApp vd.)	☐	Mesaj (WhatsApp vd.)	☐	Mesaj (WhatsApp vd.)	☐
	Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐	Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐	Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐
	E-Posta	☐	E-Posta	☐	E-Posta	☐
	Resmî Evrak	☐	Resmî Evrak	☐	Resmî Evrak	☐
	Beden dili	☐	Beden dili	☐	Beden dili	☐
	Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐	Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐	Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐
	Diğer	☐	Diğer	☐	Diğer	☐
Diğer.....	Yüz Yüze	☐	Yüze	☐	Yüze	☐
	Telefon Görüşmesi	☐	Telefon Görüşmesi	☐	Telefon Görüşmesi	☐
	Not Kâğıdı	☐	Not Kâğıdı	☐	Not Kâğıdı	☐
	Mesaj (WhatsApp vd.)	☐	Mesaj (WhatsApp vd.)	☐	Mesaj (WhatsApp vd.)	☐
	Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐	Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐	Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐
	E-Posta	☐	E-Posta	☐	E-Posta	☐
	Resmî Evrak	☐	Resmî Evrak	☐	Resmî Evrak	☐
	Beden dili	☐	Beden dili	☐	Beden dili	☐
	Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐	Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐	Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐
	Diğer	☐	Diğer	☐	Diğer	☐

2.2.3. Hastaneye ait dâhili telefona cevap verirken kullandığınız ifadeyi “X” işaretiyle belirtiniz.

Kişiler	En Sık Kullandığınız Birinci İfade	En Sık Kullandığınız İkinci İfade. (İkinci Bir İfade Yoksa Boş Bırakınız.)	En Sık Kullandığınız Üçüncü İfade. (Üçüncü Bir Yöntem Yoksa Boş Bırakınız.)
Alo			
Efendim			
Buyurun			
İsim+Unvan (Zeynep Hemşire, Zeynep Alkan Hemşire)			
Unvan+İsim (Hemşire Zeynep)			
Servis ismi (Acil Servis/Yoğun Bakım)			
Servis ismi+İsim+Unvan (Acil Servis Zeynep Hemşire, Acil Servis Zeynep Alkan Hemşire)			
Servis ismi+Unvan+İsim (Acil Servis Hemşire Zeynep, Acil Servis Hemşire Zeynep Alkan)			
Diğer (Varsa Belirtiniz)			

3.2.İdari İletişim Kanalı/Aracı

3.2.1.Kurum içerisindeki genel duyuruları/bilgilendirmeleri öğrenmede en sık karşılaştığınız iletişim kanalı/aracını belirtiniz.

En sık kullanılan/karşılaştığınız birinci iletişim kanalı/aracı	En sık kullanılan/karşılaştığınız ikinci iletişim kanalı/aracı (ikinci bir kanal/araç yoksa boş bırakınız.)	En sık kullanılan/karşılaştığınız üçüncü iletişim kanalı/aracı (üçüncü bir kanal/araç yoksa boş bırakınız.)
Toplantı Yoluyla ☐	Toplantı Yoluyla ☐	Toplantı Yoluyla ☐
Üstlerinizden Sözlü Olarak ☐	Üstlerinizden Sözlü Olarak ☐	Üstlerinizden Sözlü Olarak ☒
İdari Birimden Sözlü Olarak ☐	İdari Birimden Sözlü Olarak ☒	İdari Birimden Sözlü Olarak ☐
Not Kâğıdı ☐	Not Kâğıdı ☐	Not Kâğıdı ☐
Mesaj (WhatsApp vd.) ☒	Mesaj (WhatsApp vd.) ☐	Mesaj (WhatsApp vd.) ☐
Görüntülü Görüşme (Zoom vd.) ☐	Görüntülü Görüşme (Zoom vd.) ☐	Görüntülü Görüşme (Zoom vd.) ☐
E-Posta ☐	E-Posta ☐	E-Posta ☐
Resmî Evrak ☐	Resmî Evrak ☐	Resmî Evrak ☐
Beden dili ☐	Beden dili ☐	Beden dili ☐
Başka Bir Kişi Aracılığıyla ☐	Başka Bir Kişi Aracılığıyla ☐	Başka Bir Kişi Aracılığıyla ☐
Telefon Görüşmesiyle ☐	Telefon Görüşmesiyle ☐	Telefon Görüşmesiyle ☐
Anonsla ☐	Anonsla ☐	Anonsla ☐
Hastane Bilgi Sistemi (HBS) ☐	Hastane Bilgi Sistemi (HBS) ☐	Hastane Bilgi Sistemi (HBS) ☐
Diğer ☐	Diğer ☐	Diğer ☐
Diğer ☐	Diğer ☐	Diğer ☐

3.2.2.Kurum içerisindeki talep, şikayet ve mazeretlerinizi idari birime iletmede en sık başvurduğunuz iletişim kanalı/aracını belirtiniz.

En sık başvurduğunuz birinci iletişim kanalı/aracı	En sık başvurduğunuz ikinci iletişim kanalı/aracı (ikinci bir kanal/araç yoksa boş bırakınız.)	En sık başvurduğunuz üçüncü iletişim kanalı/aracı (üçüncü bir kanal/araç yoksa boş bırakınız.)
Toplantı Yoluyla ☐	Toplantı Yoluyla ☐	Toplantı Yoluyla ☐
Dilekçeyle ☒	Dilekçeyle ☐	Dilekçeyle ☐
Üstlerinize Sözlü Olarak ☐	Üstlerinize Sözlü Olarak ☐	Üstlerinize Sözlü Olarak ☐
İdari Birime Sözlü Olarak ☐	İdari Birime Sözlü Olarak ☒	İdari Birime Sözlü Olarak ☐
Not Kâğıdı ☐	Not Kâğıdı ☐	Not Kâğıdı ☐
Mesaj (WhatsApp vd.) ☐	Mesaj (WhatsApp vd.) ☐	Mesaj (WhatsApp vd.) ☐
Görüntülü Görüşme (Zoom vd.) ☐	Görüntülü Görüşme (Zoom vd.) ☐	Görüntülü Görüşme (Zoom vd.) ☐
E-Posta ☐	E-Posta ☐	E-Posta ☐
Resmî Evrak ☐	Resmî Evrak ☐	Resmî Evrak ☒
Beden dili ☐	Beden dili ☐	Beden dili ☐
Başka Bir Kişi Aracılığıyla ☐	Başka Bir Kişi Aracılığıyla ☐	Başka Bir Kişi Aracılığıyla ☐
Telefon Görüşmesiyle ☐	Telefon Görüşmesiyle ☐	Telefon Görüşmesiyle ☐
Anonsla ☐	Anonsla ☐	Anonsla ☐
Hastane Bilgi Sistemi (HBS) ☐	Hastane Bilgi Sistemi (HBS) ☐	Hastane Bilgi Sistemi (HBS) ☐
Diğer ☐	Diğer ☐	Diğer ☐
Diğer ☐	Diğer ☐	Diğer ☐

4.2.İletişim Kanalı/Aracı

4.2.1.Sağlık hizmeti kapsamında hasta ve hasta yakınına karşı “kendini tanıtırma/bilgilendirme/yönlendirme/eğitim verme/planlama yapma/uyarma/soru sorma/cevap verme/teşvik ve cesaretlendirme/izin alma ve verme/kimliği tanılama” aktiviteleri sırasında en sık kullandığınız ilk üç iletişim kanalı/aracını belirtiniz.

Kişiler	En sık kullandığınız birinci iletişim kanalı/aracı	En sık kullandığınız ikinci iletişim kanalı/aracı (ikinci bir kanal/araç yoksa boş bırakınız.)	En sık kullandığınız üçüncü iletişim kanalı/aracı (üçüncü bir kanal/araç yoksa boş bırakınız.)
Hasta	☒ Yüz Yüze	☐ Yüz Yüze	☐ Yüz Yüze
	☐ Tıbbi Form	☐ Tıbbi Form	☐ Tıbbi Form
	☐ Telefon Görüşmesi	☐ Telefon Görüşmesi	☐ Telefon Görüşmesi
	☐ Not Kâğıdı	☐ Not Kâğıdı	☐ Not Kâğıdı
	☐ Mesaj (WhatsApp vd.)	☐ Mesaj (WhatsApp vd.)	☐ Mesaj (WhatsApp vd.)
	☐ Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐ Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐ Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)
	☐ E-Posta	☐ E-Posta	☐ E-Posta
	☐ Resmi Evrak	☐ Resmi Evrak	☐ Resmi Evrak
	☐ Beden dili	☐ Beden dili	☐ Beden dili
	☐ Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐ Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐ Başka Bir Kişi Aracılığıyla
	☐ Diğer	☐ Diğer	☐ Diğer
Hasta Yakını	☒ Yüz Yüze	☐ Yüz Yüze	☐ Yüz Yüze
	☐ Tıbbi Form	☐ Tıbbi Form	☐ Tıbbi Form
	☐ Telefon Görüşmesi	☐ Telefon Görüşmesi	☐ Telefon Görüşmesi
	☐ Not Kâğıdı	☐ Not Kâğıdı	☐ Not Kâğıdı
	☐ Mesaj (WhatsApp vd.)	☐ Mesaj (WhatsApp vd.)	☐ Mesaj (WhatsApp vd.)
	☐ Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐ Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)	☐ Görüntülü Görüşme (Zoom vd.)
	☐ E-Posta	☐ E-Posta	☐ E-Posta
	☐ Resmi Evrak	☐ Resmi Evrak	☐ Resmi Evrak
	☐ Beden dili	☐ Beden dili	☐ Beden dili
	☐ Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐ Başka Bir Kişi Aracılığıyla	☐ Başka Bir Kişi Aracılığıyla
	☐ Diğer	☐ Diğer	☐ Diğer

4.2.2. Hastaya sağlık hizmeti sunma kapsamında hekim ve diğer sağlık çalışanlarına karşı “gelişmeleri iletme ve rapor etme/yardım isteme/bilgi ve görüş alma” aktiviteleri sırasında en sık kullandığınız ilk üç iletişim kanalı/aracını belirtiniz.

Kişiler	En sık kullandığınız birinci iletişim kanalı/aracı	En sık kullandığınız ikinci iletişim kanalı/aracı (ikinci bir kanal/arac yoksa boş bırakınız.)	En sık kullandığınız üçüncü iletişim kanalı/aracı (üçüncü bir kanal/arac yoksa boş bırakınız.)
Hekim/ Uzman Hekim	☒ Yüz Yüze ☐ Tıbbi Form ☐ Telefon Görüşmesi ☐ Not Kâğıdı ☐ Mesaj (WhatsApp vd.) ☐ Görüntülü Görüşme (Zoom vd.) ☐ E-Posta ☐ Resmî Evrak ☐ Beden dili ☐ Başka Bir Kişi Aracılığıyla ☐ Diğer	☐ Yüz Yüze ☐ Tıbbi Form ☒ Telefon Görüşmesi ☐ Not Kâğıdı ☐ Mesaj (WhatsApp vd.) ☐ Görüntülü Görüşme (Zoom vd.) ☐ E-Posta ☐ Resmî Evrak ☐ Beden dili ☐ Başka Bir Kişi Aracılığıyla ☐ Diğer	☐ Yüz Yüze ☐ Tıbbi Form ☒ Telefon Görüşmesi ☐ Not Kâğıdı ☐ Mesaj (WhatsApp vd.) ☐ Görüntülü Görüşme (Zoom vd.) ☐ E-Posta ☐ Resmî Evrak ☐ Beden dili ☐ Başka Bir Kişi Aracılığıyla ☐ Diğer
Diğer Sağlık Çalışanı (Hemşire/Servi s Sorumlusu Hemşire/Başhe mşire)	☒ Yüz Yüze ☐ Tıbbi Form ☐ Telefon Görüşmesi ☐ Not Kâğıdı ☐ Mesaj (WhatsApp vd.) ☐ Görüntülü Görüşme (Zoom vd.) ☐ E-Posta ☐ Resmî Evrak ☐ Beden dili ☐ Başka Bir Kişi Aracılığıyla ☐ Diğer	☐ Yüz Yüze ☐ Tıbbi Form ☒ Telefon Görüşmesi ☐ Not Kâğıdı ☐ Mesaj (WhatsApp vd.) ☐ Görüntülü Görüşme (Zoom vd.) ☐ E-Posta ☐ Resmî Evrak ☐ Beden dili ☐ Başka Bir Kişi Aracılığıyla ☐ Diğer	☐ Yüz Yüze ☐ Tıbbi Form ☒ Telefon Görüşmesi ☐ Not Kâğıdı ☐ Mesaj (WhatsApp vd.) ☐ Görüntülü Görüşme (Zoom vd.) ☐ E-Posta ☐ Resmî Evrak ☐ Beden dili ☐ Başka Bir Kişi Aracılığıyla ☐ Diğer



GAZİLİ OLMAK AYRICALIKTIR