



# ÜNİTE-4

İlk Yardım ve Acil Sağlık Hizmetlerinde İletişim

# KONU BAŐLIKLARI

- Giriő
- İletişimin Önemi
- İlk Yardımda Etkili İletişim
- Hasta/Yaralının İletişim Zorlukları
- Hasta/Yaralı Yakını İle İletişim
- Özel Gruplarda İletişim

İletişim; evrensel bir deneyimdir ve insan yaşamında iletişimin olmadığı bir yer hemen hemen yok gibidir. İletişimden kaynaklanan sorunlar günlük hayatta ilişkileri zorlaştırdığı gibi ilk yardım ve acil sağlık hizmetleri sırasında da anlaşılmalıklara yol açmaktadır. Kullanılan araç-gereçleri, çalışanları, tıbbi terminolojisiyle birlikte hastanın yaşadığı anksiyete de eklenince acil durumlar hasta/yaralı için sorun oluşturmaktadır. Sağlık kuruluşlarına gelen hasta/yaralıların psikolojik durumları ve sağlık çalışanının yeterli iletişim yeteneğinin bulunmaması ise acil vakanın /hastalığın seyrini etkiler. Bu nedenle durumu acil olan bireyle iletişim, müdahalenin önemli bir parçasıdır. Acil hasta/yaralı ile ilgilenecek her sağlık çalışanının iletişim konusunda yeterli donanıma sahip olması önemlidir.

# İLK YARDIM VE ACİL SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

## İLETİŞİMİN ÖNEMİ

İletişimin son derece önem kazandığı yerlerden biri de ilk yardım ve acil sağlık hizmetleridir. Bilinmeyen ya da ani olarak ortaya çıkan hastalık ya da yaralanma durumu sağlıklı ya da hasta/yaralı birey için her zaman anksiyete ve korkuya neden olur. Acil durumların bireyde oluşturduğu bu gerginliğe bir de sağlık çalışanının ya da hasta/yaralı bireyin iletişim yetersizliği eklenince sorun içinden çıkılmaz bir hâl alabilir.

# İLK YARDIM VE ACİL SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

## İLETİŞİMİN ÖNEMİ

Acil müdahale gerektiren olayın gerçekleştiği yerde ve acil birimlerde hasta/yaralı ile iletişim kurarken seçilecek sözcükler, cümleler ve beden dili önemlidir. Hasta/yaralı ile iletişimde kullanılan sözcükler ve/veya beden dili bazen istenmeyen anlamlar kazanabilir. Bu durum sonucunda, hasta/yaralı ile iletişim koparak hasta/yaralının takip ve tedavisinde aksaklıklara yol açabilir. Acil müdahale gereken ortamlarda hasta/yaralılar ile konuşma sırasında kesinlikle emretme veya sert şekilde önerilerde bulunmaktan kaçınmak gerekir. Sert öneri veya konuşma tarzının özellikle çocukları söylenenin tersini yapmaya sevk edebileceği ve tedavinin devamında hastaların kontrollerini ihmal etmelerine neden olabileceği unutulmamalıdır.

# İLK YARDIM VE ACİL SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

## İLETİŞİMİN ÖNEMİ

**Acil durumlarda hasta/yaralı bireylerin karşı karşıya kaldıkları ve stres yaşamalarına neden olan faktörler şunlardır:**

- Acil olayın geliştiği ortam ya da acil birimin görünümü, gürültü, ses, trafik, acil birimdeki araç-gereçler, sağlık çalışanlarının yaptıkları işler gibi **çevresel faktörler**.
- Ağrı, acı ve sıkıntı çekme, fiziksel hareket kısıtlılığı, yeme içmede yetersizlik gibi faktörlerle birlikte hastalığına yönelik fiziksel sıkıntının olması gibi **fiziksel faktörler**.
- Kontrol ve gizlilik kaybı, iletişim eksikliği, ebeveyn davranışı, bilgi, anlama/algılama eksikliği ve hastalığın/yaralanmanın şiddeti gibi **psikolojik faktörler**.

# İLK YARDIM VE ACİL SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

## İLETİŞİMİN ÖNEMİ

Acil durumlarda hasta/yaralı bireylerin karşı karşıya kaldıkları ve stres yaşamalarına neden olan faktörler şunlardır:

- Çocuklar için aileden ayrılma ve yabancı bir ortama girme, ailenin ekonomik yetersizliği, sağlık güvencelerinin olmaması, acil birimin çocuk ve ailenin ihtiyaçlarını karşılayacak koşullarda olmaması, sağlık ekibinin acil hastanın beklentilerini karşılayamaması gibi **sosyal faktörler.**

# İLK YARDIM VE ACİL SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

## İLK YARDIMDA ETKİLİ İLETİŞİM

İlk yardım gerektiren durumlar hastaya/yaralıya hızlı ve doğru müdahale edilmesini gerektirir ve sıklıkla yaşamsal öneme sahiptir. Bu kişilerin içinde buldukları durum tanımlanacak olursa bilinci açık hasta/yaralılar, ağrılı, canı yanan, içinde buldukları tıbbi durum nedeni ile kaygı düzeyi son derece yüksek ve korkmuş durumdadırlar. Bilinci açık olmayanların yanında ise eğer varsa son derece kaygılı, korkmuş ve olayın gerçekleşme biçimine göre başka olumsuz duygular da yaşayan hasta/yaralı yakınları bulunabilir. Bu durumda İlk değerlendirme ve ilk müdahalenin en önemli yönü ilk yardımda bulunan kişinin hasta/yaralı ile etkili iletişim kurabilmesidir.



# İLK YARDIM VE ACİL SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

## İLK YARDIMDA ETKİLİ İLETİŞİM

Etkili iletişim karşıdaki kişinin varlığının kabul edilmesi ve ona ayrılan zamanın etkili bir şekilde kişinin beklentilerine göre düzenlenmesidir. Hasta/yaralının bilinci yerinde ise sözlü iletişim kurmak etkili iletişim tekniklerini bilen ilk yardımcı için kolaydır. Ancak yere ve zamana oryante olmayan hasta/yaralılar ile iletişim kurmak kadar bilinci yerinde olmayan hasta/yaralı ile iletişim kurmak da önemlidir. Unutulmamalıdır ki en son kaybolan duyu işitme duyusudur. Bu yüzden hiçbir hasta/yaralının yanında duymaması gereken konular konuşulmamalıdır. İşitiyormuş gibi davranılmalı, iletişim kurulmalı, özellikle sözsüz iletişim tekniklerinden olan dokunma yöntemi ile iletişim kurulmaya stres azaltılmaya çalışılmalıdır.

# İLK YARDIM VE ACİL SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

## İLK YARDIMDA ETKİLİ İLETİŞİM

**Bilinci yerinde iş birliği yapabilen hasta/yaralı ile ilk yardım sırasında etkili iletişim sağlayabilmek için:**

- Sakin kalmaya çalışılmalıdır. Hasta/yaralıya ilk müdahaleyi yapacak kişi kendini tanıtmalıdır.
- Mümkünse hasta/yaralının adı öğrenilerek kendisine adı ile seslenilmelidir.
- Tüm dikkat hasta/yaralıya yönlendirilerek, göz teması kurulmalı ve ciddiyle dinlenilmelidir.
- Kişi konuşurken araya girilmemeli, anlatacaklarını bitirmesine izin verilmelidir.
- Konuşurken beden dili kullanılmalıdır.

# İLK YARDIM VE ACİL SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

## İLK YARDIMDA ETKİLİ İLETİŞİM

- Duygulara saygı gösterilmelidir (Geçirdiği sıkıntılar dikkate alındığında, yaşamakta olduğu öfkenin hasta/yaralı açısından “haklı” ve “geçerli” nedenleri olabilir ).
- Kişinin o anda yaşadıklarının farkında olunduğu ve anlaşıldığı ifade edilmelidir. “Neden bu kadar öfkelenmiş olduğunuzu anlayabiliyorum. Lütfen neler olduğunu sırayla ve özet olarak anlatır mısınız?” gibi cümlelerle, hasta/yaralının yaşadıklarının anlaşıldığı belirtilmelidir.
- Eğer olanaklar elverişli ve sakınca yok ise hasta/yaralının oturması, bir şeyler içmesi ve sakinleşmesi sağlanmalıdır.

# İLK YARDIM VE ACİL SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

## İLK YARDIMDA ETKİLİ İLETİŞİM

- Çözüm için bir konuda söz verildiyse mutlaka yerine getirilmelidir
- Hasta/yaralıya endişeli bir yüzle değil, güvenilir fakat mesafeli yaklaşım şarttır. İlk yardımı yapacak kişinin istem dışı bazı yüz ifadeleri hastada endişe uyandırabilir.
- Kötü haber ve olaylar sakin bir şekilde anlatılmalı bu sırada hasta psikolojik olarak desteklenmelidir.
- Sıkıntıda olan hasta ve yaralının ağlaması, bağırması ilk yardım uygulayan kişiyi olumsuz etkilememelidir.

# İLK YARDIM VE ACİL SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

## İLK YARDIMDA ETKİLİ İLETİŞİM

- Sakınca olmadığı sürece hasta yakınlarının veya arkadaşlarının yanında olmasına izin verilmelidir. Ancak bu izin tedaviyi engelleyici ve çevreyi rahatsız edici olmamalıdır.
- Kaza sonrası bazı bireylerde hafıza ve bellek yitimlerine bağlı şaşkınlık durumu olabilir. Bunun geçici bir durum olduğu kaza geçiren kişiye ve çevresindekilere söylenerek rahatlatılmalıdır.

# İLK YARDIM VE ACİL SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

## İLK YARDIMDA ETKİLİ İLETİŞİM

### İlk Yardım Koşullarında Etkili İletişimin Sonuçları

- Hasta/yaralı ve yakınının kaygısı azalır. Yapılan müdahalelere ve tedavilere uyum artar.
- Hasta/yaralı ve yakınının memnuniyeti artar.
- Hasta/yaralı kendisi ile ilgilenen sağlık çalışanına daha fazla güven duyar.
- Hasta/yaralının iyi dinlenilmesi ve empati kurulması detaylı bilgi alınmasına yardımcı olarak daha doğru yaklaşım şansını artırır.
- Hasta/yaralı ve yakınları ile etkili iletişime giren sağlık çalışanları da duygusal olarak kendilerini daha iyi hissedeceklerdir. Olumlu bir çalışma ortamı oluşur.

# İLK YARDIM VE ACİL SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

## HASTA/YARALININ İLETİŞİM ZORLUKLARI

### Hasta Kaynaklı

- Yaralı/hastanın kendini iyi hissetmemesi
- Kazanın sebep olduğu panik hâli
- Sağlık çalışanının işini engeller diye tereddüt etmesi ve bu yüzden konuşmaması
- Herhangi bir engel durumunun bulunması, düşük eğitim düzeyine sahip olması, anlıyormuş gibi davranması, kendini açıkça ifade edememesi vb.

# İLK YARDIM VE ACİL SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

## HASTA/YARALININ İLETİŞİM ZORLUKLARI

### Sağlık Çalışanı Kaynaklı

- Sağlık çalışanlarının tıbbi terminoloji kullanması
- Çalışırken içten değil, otoriter davranması
- Konuyu aniden değiştirmesi, çok hızlı konuşması
- Tedavi ve işlem hakkında yeterli açıklama yapmaması
- Hastanın konuşmasını kesmesi, aynı anda birden fazla şeyle ilgilenmesi
- Net bir mesaj vermeden uzun cümleler kullanması



# İLK YARDIM VE ACİL SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

## HASTA/YARALININ İLETİŞİM ZORLUKLARI

### Sağlık Çalışanı Kaynaklı

- Hastaya bilgi vermeden herhangi bir uygulama yapması
- Uzaktan konuşması, göz teması kurmadan konuşması
- Hastanın anlayıp anlamadığına dikkat etmemesi
- Maske varken konuşması, çok yüksek sesle konuşması
- Hastanın konuşma, görme, anlama gibi herhangi bir engelinin bulunup bulunmadığını kontrol etmemesi

# İLK YARDIM VE ACİL SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

## HASTA/YARALININ İLETİŞİM ZORLUKLARI

### Çevre Kaynaklı

- Gürültü ve gizliliği olmayan bir ortamda bulunulması
- Ortamda uyarıların fazla olması
- Ayak üstü mesafeli ve rahat olmayan bir ortamda iletişim kurulması
- Kaza, yangın, afet gibi durumlar ve bu durumların yarattığı karmaşanın kişide ciddi bir anksiyete oluşturarak iletişimi zorlaştırması

# İLK YARDIM VE ACİL SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

## HASTA/YARALI YAKINI İLE İLETİŞİM

Hasta/yaralı yakınları, acil durumlarda tedavi ve bakımının ayrılmaz parçalarıdır. Acil durumlara hasta/yaralı yakınlarının hazırlıksız yakalanmaları, durumun ne olacağına ilişkin belirsizliklerle yüz yüze kalmaları ve sevdiklerini kaybetme korkusu, onların istenmedik davranışlar göstermelerine neden olabilir. Ani olarak ortaya çıkmış bir nedenle acil olay yerinde ya da acil serviste hasta yakınıyla sağlık çalışanı etkili iletişim kurmak zorundadır. Acil ortamlar hasta/yaralı yakınları için kriz oluşturan zeminlerdir. Kriz ve buna bağlı olarak gelişen stres durumu, hastalık/yaralanma yaşamı tehdit edici olduğunda daha da artar ve hasta/yaralı yakınlarının başedebilme mekanizmalarında yetersizliğe neden olur. Bu durum hasta/yaralı yakınlarının, çalışanlarla iletişim geliştirmesini olumsuz yönde etkiler.

# İLK YARDIM VE ACİL SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

## HASTA/YARALI YAKINI İLE İLETİŞİM

Acil ortamlarda hasta/yaralı yakınları, sağlık ekibinin hastalarıyla hemen ilgilenmesini beklerler. Hasta/ yaralıda ağrı, kanama, kırık, yaşam fonksiyonlarının etkilenmesi gibi durumlar söz konusu olduğunda; hasta/yaralı yakınları tarafından yavaş müdahale edildiği ya da bekletildiği algısı öfkeye neden olabilir. Tıbbi terimlerin kullanılması, ortamın gürültülü olması ve sağlık çalışanlarının sessiz kalması hasta/yaralı yakınlarını tedirgin eder. Doğal olarak yaşadığı endişe, korku ve stres, kişilik özelliğine göre bireyi saldırgan yapabilir.

# İLK YARDIM VE ACİL SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

## HASTA/YARALI YAKINI İLE İLETİŞİM

### Hasta/Yaralı Yakını İle İletişimde Dikkat Edilmesi Gerekenler

- Hasta/yaralı yakını ile iletişimde bulunacak kişi öncelikle kendini tanıtmalıdır.
- Hasta/yaralı yakınlarına ismi ile hitap edilmelidir. Göz teması kurulmalı ve bu durum acil ortamda müdahale süresince devam ettirilmelidir.
- İletişim sırasında güler yüzlü ve anlayışlı olunmalıdır. Yapılan işlemler hakkında bilgi verilmelidir. Bilgi verirken tıbbi terminolojiden kaçınılmalıdır.
- Çok yüksek ya da alçak sesle, hükmeder tavırla konuşulmamalıdır. Yavaş, anlaşılabilir ses tonuyla, açık ve net konuşulmalıdır.

# İLK YARDIM VE ACİL SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

## HASTA/YARALI YAKINI İLE İLETİŞİM

### Hasta/Yaralı Yakını İle İletişimde Dikkat Edilmesi Gerekenler

- Hastaya/yaralıya müdahale sırasında hasta yakınlarının tepkileri önemsenmeli, endişeleri anlayışla karşılanmalıdır.
- Hasta/yaralı yakınları ile iletişim kurarken beden diline dikkat edilmelidir.
- Hasta/yaralı yakınlarına soruları yanıtlamaları için zaman tanınmalıdır. Korku nedeniyle doğru düşünemeyebilirler. Basit soruları yanıtlarken bile zamana gereksinim duyabilirler.

# İLK YARDIM VE ACİL SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

## HASTA/YARALI YAKINI İLE İLETİŞİM

### Hasta/Yaralı Yakını İle İletişimde Dikkat Edilmesi Gerekenler

- Öfkeli hasta/yaralı yakınının güvenlik alanına girmeden kendisine ya da çevresine zarar vermesi önlenmeli, beden mesafesi korunmalıdır.
- Hasta/yaralı yakınının kendini değersiz hissetmesini artırıcı buyrukçu, küçümseyen tavır takınılmamalıdır, dinlenilmeli ve empati yapılmalıdır.
- Sağlık çalışanı hasta/yaralı yakınına hastanın/yaralının durumu, yapılan müdahale ve hasta/yaralı yakınının yapması gerekenlerle ilgili bilgi vermelidir.

# İLK YARDIM VE ACİL SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

## HASTA/YARALI YAKINI İLE İLETİŞİM

### Hasta/Yaralı Yakını İle İletişimde Dikkat Edilmesi Gerekenler

- Hasta/yaralı yakınının sakin olması sağlanmalıdır.
- Hasta/yaralı yakını ile konuşurken ses tonu yükseltilmemelidir.
- Hasta/yaralı yakınları ile iletişimi engelleyebilecek durumlar anlaşılmaya çalışılmalıdır.
- Hoş olmayan bir davranışta bile kişisel duygular yansıtılmadan hasta/yaralı yakınına profesyonel davranarak yardımda bulunulmalıdır.



# İLK YARDIM VE ACİL SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

## ÖZEL GRUPLARDA İLETİŞİM

### Çocuk Hasta/Yaralı İle İletişim

Acil ortamlarda yabancı bir çevre, kalabalık, gürültü, hastalar, ağlayanlar, bilinmeyen araç ve gereçler, koşuşturmalar vb. çocuğun kafasındaki şemalara uyum sağlamaz. Çocuklar böyle bir ortamda kendilerine uygulanan bazı işlemler içinde kendilerini bulurlar. Bu yüzden acil durum kadar acil ortamı da çocuk için son derece travmatize eden bir durumdur. Bu durum karşısında çocuklar korku, endişe, huzursuz ve ajite davranışlar gösterebilirler. Farklı olan her şeyden ürken ve rahatsız olan çocuklara daha duyarlı yaklaşmak gerekir. Bu dönemde onlarla kurulacak etkili iletişim travmayı en az hasarla atlatmaları için önemlidir.

# İLK YARDIM VE ACİL SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

## ÖZEL GRUPLARDA İLETİŞİM

### Çocuk Hasta/Yaralı İle İletişim

- Öncelikle çocuğun kendisini ifade etmesini sağlamak ve duygularını yok saymamak gerekir.
- Çocukla iletişim kurmada çocuğun güvenini kazanmak, söylediklerini dikkate almak bakım ve tedavi sürecinde iş birliği için çok önemlidir.
- Çocukla iletişim kurarken aynı mesafede bulunulmalı, uygun ses tonu ile konuşulmalı ve göz teması kurulmalıdır.
- Cümleler çocuğun yaşına göre seçilmeli, açık, net ve mümkün olduğu kadar kısa olmalıdır.
- Çocuk ile iletişimde soyut kavramlara yer verilmemelidir.

# İLK YARDIM VE ACİL SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

## ÖZEL GRUPLARDA İLETİŞİM

### Çocuk Hasta/Yaralı İle İletişim

- Çocuklarla konuşarak onların korkuları giderilmeye çalışılmalıdır.
- Çocuklar yalan ve aldatmaların farkına çabuk vardıkları için acil müdahale sırasında işlemleri kolaylaştırmak amacıyla çocuğa yalan söylenmemelidir. “Canın acımayacak, hemen bitecek” gibi cümleler kurmaktansa “Biraz canın acıyabilir ama daha sonra kendini iyi hissedeceksin” gibi cümleler kurulmalıdır.

# İLK YARDIM VE ACİL SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

## ÖZEL GRUPLARDA İLETİŞİM

### Çocuk Hasta/Yaralı İle İletişim

- Eğer, yapılacak uygulama ağrıya neden olarsa (enjeksiyon, kırığın desteklenmesi vb.) çocuk önceden bilmeli, ağrının uzun sürmeyeceği ve yapılan işlemden sonra kendini daha iyi hissedeceği açıklanmalıdır.
- Ergenlik dönemindeki çocukların cinsel kimliklerine önem verilmeli, mahremiyetlerine en az erişkin kişide olduğu kadar saygı duyulmalıdır. Giysilerinin çıkarılması gerektiğinde nedenini söyleyerek birlikte ya da varsa bir yakını ile çıkarmaya çalışılmalıdır. Çocuğun anksiyetesini azaltacağı için yapılan işlemlerin ne olduğu, niçin yapıldığı ve işlem basamakları ile ilgili sürekli bilgi verilmelidir.

# İLK YARDIM VE ACİL SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

## ÖZEL GRUPLARDA İLETİŞİM

### Yaşlı Hasta/Yaralı ile İletişim

Yaşlılık, derinin incelmesi ve esnekliğini yitirmesi, boyun kısalması, kas kuvvetinin azalması, kemiklerde kalsiyum kaybına bağlı olarak kemik yoğunluğunun azalması, görme ve işitmede problemler gibi çok sayıda fiziksel değişimin yaşandığı bir dönemdir. Bu değişim sağlıklı bireylerde bile birçok soruna yol açarken acil durumlarda yaşlı hasta/yaralıya müdahale etmek çok daha fazla önem arz etmektedir. Yaşlı hasta/yaralı bireyin fiziksel yetersizlikleri, yaşlılığın getirdiği unutkanlık, ölüm korkusu ve ümitsizlik durumu iletişimi daha da güçleştirmektedir. Kaza sonrası ilk yardım sırasında iletişimin doğru kurulması ve sağlık çalışanının yaşlıya doğru tekniklerle müdahale etmesi iletişim sorunlarını azaltacaktır.

# İLK YARDIM VE ACİL SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

## ÖZEL GRUPLARDA İLETİŞİM

### Yaşlı Hasta/Yaralı ile İletişim

- Her türlü iletişimde sevgi ve saygıyı ihmal edilmemelidir. Yaşlının hasta/yaralının bilinci açıksa yapılan müdahaleler hakkında bilgi verilmelidir.
- İletişime başlamadan önce yaşlı hasta/yaralının bir engeli olup olmadığı kontrol edilmelidir.
- İletişim sırasında yaşlı hasta/yaralının söylenenleri anlayıp anlamadığı kontrol edilmelidir.
- Yaşlı hasta/yaralıya yalnız olmadığı hissettirilmelidir.

# İLK YARDIM VE ACİL SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

## ÖZEL GRUPLARDA İLETİŞİM

### Yaşlı Hasta/Yaralı ile İletişim

- Yaşlı hasta/yaralıya müdahalede onun düşünce ve tecrübelerine değer verildiği hissettirilmelidir.
- Kaza sonrası ilk yardım hizmeti verilirken aynı zamanda yaşlı hasta/yaralının yakınları olay yerine çağrılmalıdır.
- Ölüme dair korkularını paylaştığı zaman geçiştirilmemeli, nasihat içeren cümlelerden sakınılmalıdır.
- Yaşlı yaralı/hastanın sağlığı dikkatle izlenmeli, kendisine durumu hakkında bilgi verilmelidir.

# ÖZET

- İnsan yaşamında iletişimin olmadığı bir yer hemen hemen yok gibidir. İletişimden kaynaklanan sorunlar günlük hayatta ilişkileri zorlaştırdığı gibi ilk yardım ve acil sağlık hizmetleri sırasında da anlaşılmazlıklara yol açmaktadır.
- Acil ortamda bireyin fiziksel, psikolojik durumu kadar çevresel faktörlerde strese yola açarak etkili iletişimi olumsuz yönde etkiler. Etkili iletişim karşıdaki kişinin varlığının kabul edilmesi ve ona ayrılan zamanın etkili bir şekilde kişinin beklentilerine göre düzenlenmesidir. Bilinci yerinde iş birliği yapabilen hasta/yaralı ile etkili iletişimde sakin kalmak çok önemlidir.



# ÖZET

- Hasta yakınları hastaya yardımcı olmaya çalışırken, onlarında çeşitli gereksinimleri ortaya çıkmaktadır. Bu bağlamda, ilk yardımcının hasta yakınlarına yardımcı olmaları ve gereksinimlerini karşılamaları önemli olmaktadır.
- Genel olarak çocuk hasta, panik ve öfke yaşayan birey, afet gibi travma geçirmiş herhangi bir acil durumda iletişim esnasında tavsiyede bulunmak, emretmek, bireylerin duygularını küçümsemek ve sorularına cevap vermemek iletişimi koparan durumlardan birkaçıdır.
- İlk yardım ve acil sağlık hizmetlerinde doğru iletişim etkili müdahale ve tedavinin bir parçasıdır. Bu nedenle ilk yardım uygulayan herkes doğru iletişim tekniklerini bilmeli ve uygulamalıdır.