

SAĞLIK BİLİMLERİ FAKÜLTESİ



HEMŞİRELİK BÖLÜMÜ

HEM108-Kendini Tanıma ve İletişim Yöntemleri

Dr. Öğr. Üyesi Oya Sevcan ORAK

Etkili İletişim Teknikleri

HEM108-Kendini Tanıma ve İletişim Yöntemleri

Hafta-2

NOT: Ders sunumları «Gürhan & Okanlı (2017) Yaşamın Sırrı İletişim» kitabı temel alınarak hazırlanmıştır. Derste temel kaynak olarak bu kitap kullanılmaktadır.



- **SUNUM AKIŐI**

- Gözlem yapma ve gözlemleri iletme
- Soru sorma
- Olumlu ve yapıcı geri bildirim verme
- Açıklığa kavuşturma-netleştirme
- Konuşmayı sürdürmeye yönelik cesaretlendirme-
Yönlendirme
- Genel açılıő cümleleri-Konuşmaya açık davet
- Etkili iletişimde diksiyon ve konuşma becerisi

ETKİLİ İLETİŞİM TEKNİKLERİ

- Hasta ve hemşire arasında terapötik ilişki
- empati
- içtenlik
- sıcaklık
- ilgi
- güven
- saygı
- hemşirenin terapötik iletişim becerilerini kullanabilmesi



ETKİLİ İLETİŞİM TEKNİKLERİ

- Terapötik iletişim:
- Hastanın gereksinimlerini karşılamaya odaklı, hasta ve hemşire arasında etkili bilgi (mesaj) alışverişini geliştirmek için kurulan kişilerarası etkileşim
- Destekleyici
- Bilgi ve geribildirim sağlayıcı
- Doğru algılamayı sağlayan
- Umut aşılama



GÖZLEM YAPMA/ GÖZLEMLERİ İLETME

- Algılanan veya gözlemlenen şeylerin sözle ifade edilmesi
- Hastanın,
- Duygu, davranışları hakkında farkındalık kazanması
- Kendi ve hemşirenin algısını karşılaştırma
- Davranışlarını değerlendirme
- Başarılarını fark etme
- Kendine güvenin artmasına yardım eder
- 'Elinizi yüzünüzü yıkamışsınız'
- 'Seramik bir vazo yapmışsınız'



Soru Sorma

- Açık uçlu sorular
- Kapalı uçlu sorular
- Odaklı sorular

- Sorgulayıcı soru sorma
- Ardışık soru sorma
- Döngüsel soru sorma

• **Açık uçlu sorular**

- ✓ Hastanın duygu davranış ve yaşadıklarını açıklaması, detaylandırması ve karşılaştırmasına olanak verir, cesaretlendirir
- ✓ Kapsamlı bir geri bildirim sağlar (Ne, ne zaman, nasıl, nicin, kim ve nerede?)

• **Kapalı uçlu sorular**

- ✓ Kısa cevaplar ya da evet-hayır şeklinde
- ✓ Genel ifadeleri daha belirgin hale getirmek için veya gerçek bilgileri elde etmede
- ✓ Yanıtları sınırlandırılabilir
- ✓ Dikkatli kullanılmalı

• **Odaklı sorular**

- ✓ Toplanan verilerin bazı bölümleri hakkında doğrudan sorulan açık uçlu soru tipidir
- ✓ Açık uçlu sorulardan daha kısa, kapalı uçlulardan daha uzun yanıt gerektiren sorular

Hasta:

Hemşire:

- **Sokratik soru sorma**

- ✓ Bütün detaylar meydana çıkana kadar bir dizi sorgulamayı içeren bir strateji
- ✓ Hemşire ve hasta arasındaki ortak ilişkinin kurulması
- ✓ Hemşire –hasta sorunu keşfetmeye çalışır
- ✓ Görüşme yapılan kişi sorununun çözüldüğünü hisseder.

- **Sokratik soru sorma**
- **Hemşire:** *Peki, kendine yardım grubuna katılmayı neden sevmiyorsun?*
- **Hasta:** *Emin değilim. Bazen aşırı kalabalık hissediyorum.*
- **Hemşire:** *Aşırı kalabalık seni nasıl etkiliyor?*
- **Hasta:** *Eğer bir şeyler söylersem insanların aptal olduğumu düşüneceklerini düşünüyorum.*
- **Hemşire:** *Onların seni aptal olarak düşüneceklerini düşünmenin nedeni nedir?*
- **Hasta:** *Bilmiyorum.*
- **Hemşire:** *Diğer grup üyeleri bir şeyler söylerken aptal olduklarını mı düşünüyorsun?*
- **Hasta:** *Hayır, göz teması kurmayı sevmiyorum.*
- **Hemşire:** *Peki, bunun üstesinden nasıl geleceğini düşünüyorsun?*
- **Hasta:** *Kahve molası esnasında diğerlerini daha iyi tanımak ve onlarla konuşmak olabilir. O zaman bir grup halinde olduğumuzda onlarla konuşmaktan fazla endişelenmeyebilirim.*

- **Ardışık soru sorma**

- ✓ Amacı davranış örüntülerini, semptomları, etkileri, deneyimleri vb. görünür hale getirmektedir.
- ✓ Doğrudan ve olaylar birbirini takip edecek şekildedir
- ✓ Hastanın bu özel konuyu düşünmesine yardımcı olur.
- ✓ Özellikle aile ve grup durumlarında etkili

- **Hemşire:**

- Takip edildiğiniz düşüncesini ilk ne zaman yaşadınız?*
- O esnada ne hissettiniz?*
- Bu düşüncelerden sonra hayatınız nasıl değişti?*
- Bu düşünceniz hastaneye yattığınızdan beri azaldı mı?*

• Döngüsel soru sorma

- ✓ Daha keşfedici
- ✓ Olayın farklı bakış açısıyla değerlendirilmesi
- ✓ Yeni bir içgörü
- ✓ Hastaya durumu başkasının algısından hayal etmesini ve göz önünde bulundurmasını amaçlar
- ✓ Özellikle aile ve grup durumlarında etkili



Hemşire:

- Depresif olduğunuzda, eşinizin davranışlarınızı nasıl gördüğünü düşünüyorsunuz?*
- Hasta olmadan önce, sizin sorunlarınıza sahip bir kişiyi nasıl görürdünüz?*
- Birçok insanın sizin davranışlarınıza söyledikleri ile ilgili ne düşünüyorsunuz?*
- Niçin böyle demiş olabilirler?*

Olumlu-Yapıcı geribildirim verme

- **Geribildirim verme**

- ✓ Eylem, olay ve davranışlar hakkında değerlendirme veya düzeltici bilgilerin iletilmesi,
- ✓ «Hemşirenin hastanın söylediklerine yönelik verdiği tepkidir»
- ✓ Kişinin iletişiminin bazı yönlerini ve bunların diğer kişiler üzerine etkisini tanımlar ve hastanın doğru iletişim modeli geliştirmesine yardım eder
- ✓ Hasta davranışlarının diğer insanlar üzerindeki etkisini farkeder, davranışlarını düzeltme yoluna gidebilir
- ✓ Yanlış anlaşılımları düzeltmek veya değişmesi gereken davranışlar hakkında hastayı bilgilendirmek amacıyla da kullanılabilir
- ✓ Hasta hemşirenin anlattıklarını dinlediğini anlar

Geribildirim alma

- **Geribildirim Alma**
- Geri bildirim vermek kadar geri bildirim almak da önemlidir.
- ✓ Odaklanın: Karşınızdakinin söylediklerine odaklanın ve saygıyla dinleyin.
- ✓ Geri bildirim almak için yeterli zaman ayırın.
- ✓ Geri bildirimi anladığınızdan emin olun.
- ✓ Davranışınızı nasıl değiştireceğinize dair rehberlik alın.
- ✓ Geri bildirimde bulunan kişiye teşekkür edin.
- ✓ Aldığınız geri bildirim hakkında düşünün.

- **Yeniden Tekrarlama (Yeniden İfade Etme)**
- Hastanın söylediğinin, bazen aynı sözcüklerle, bazen sadece bir kısmı ile, bazen de benzer sözcükler kullanarak tekrar edilmesi.
- Ayrıntılı ve daha detaylı bilgi elde etmede
- Hastanın söylediklerinin anlaşılıp anlaşılmadığını ortaya koyar
- Hemşirenin onun görüşlerine değer verdiği ve ilgilendiği mesajını iletir
- Sık kullanılması etkinliğini azaltabilir
- Giriş cümlesiyle başlama: “Sadece dediklerinizi anladığımdan emin olmak istiyorum. Diyorsunuz ki...”
- **Hasta:** *O kadar depresifim ki yemek yiyemiyorum.*
- **Hemşire:** *Depresyonunuz iştahınızın azalmasına neden oldu .*

Konuşmayı sürdürmeye yönelik cesaretlendirme-yönlendirme

- Bireyin konuşmayı sürdürmesi için sözlü veya beden diliyle yapılan cesaretlendirmeler ve yönlendirmelerdir.

Sözel Yönlendirmeler	Sözel Olmayan Yönlendirmeler
"Evet"	Başını sallamak
"Sizi dinliyorum"	Göz temasını sürdürmek
"Hı hı",	İlgili ve iletişime açık (eller, beden) bir postür
"Öyle mi?"	Hafif bir gülümseme
"Devam edin lütfen"	Jest ve mimikleriyle takip ettiğini anladığını gösterme
"Bana bundan bahseder misiniz?"	
"Ondan sonra?"	

Sonuç olarak,

- Terapötik iletişim hemşireliğin temelini oluşturur
- Etkili iletişimin kurulmasında hemşirenin büyük rolü ve sorumluluğu vardır.



Sonuç olarak,

- Bakimin kalitesi buna bağılıdır
- Hemşire sözel, sözel olmayan ve yazılı iletişim becerilerini bilmeli ve kullanabilmeli

Sonuç olarak,

- Hemsire kendi iletişim biçimini (sözel ve sözel olmayan iletişim becerilerini) gözlemlemeli ve farkında olmalı

KAYNAKLAR

Gürhan N. & Okanlı A. (Eds). (2017). Yaşamın Sırrı İletişim. Ankara: Nobel Tıp Kitabevleri.