

SAĞLIK BİLİMLERİ FAKÜLTESİ



HEMŞİRELİK BÖLÜMÜ

*HEM108-Kendini Tanıma ve İletişim
Yöntemleri*

Dr. Öğr. Üyesi Serap GÜLEÇ

Etkili Olmayan İletişim Yöntemleri

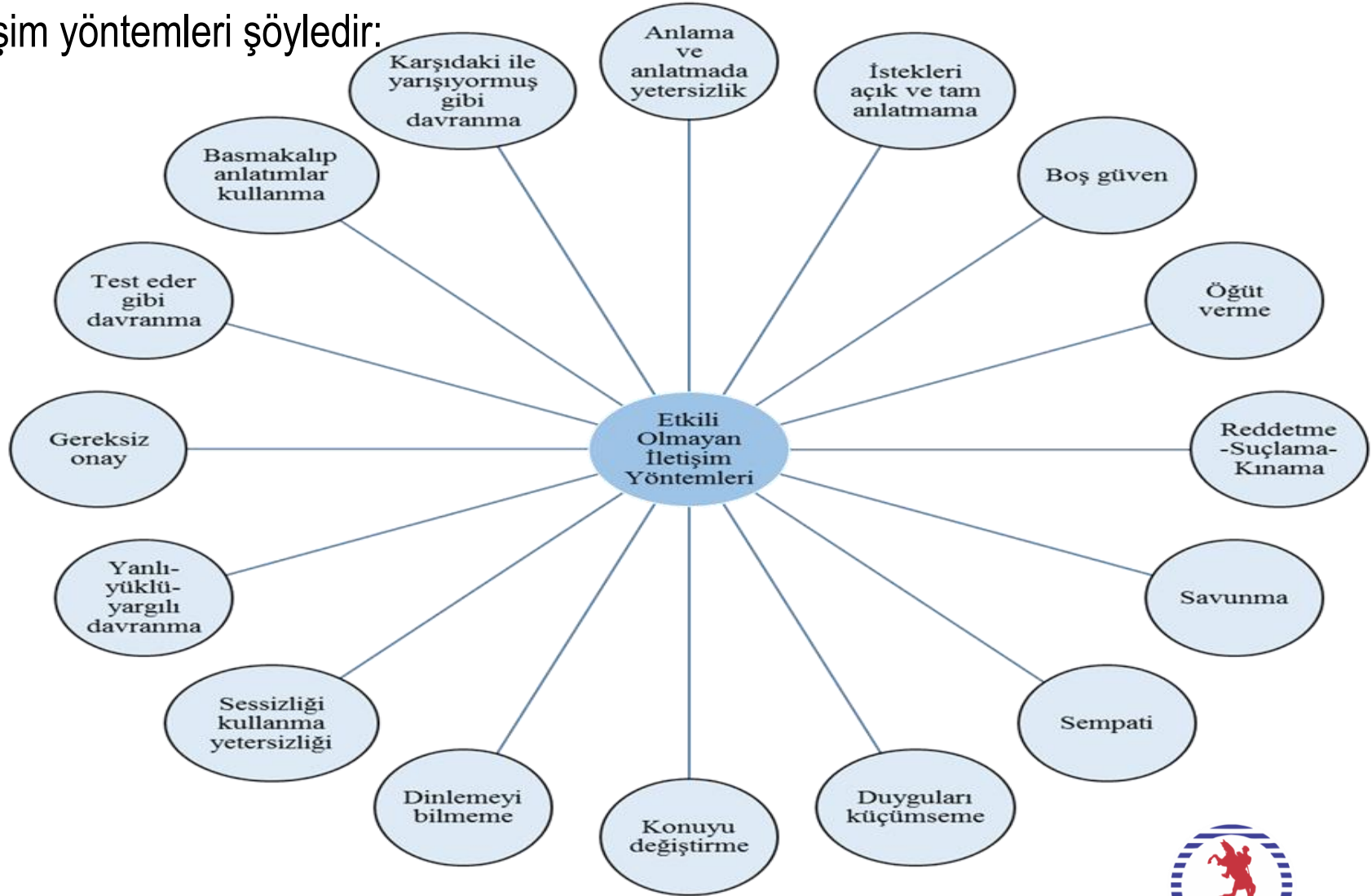
*HEM108-Kendini Tanıma ve
İletişim Yöntemleri*

Hafta-3

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



İletişimin önüne ket vuran ve etkili iletişim kurmamızı engelleyen, etkili olmayan iletişim yöntemleri şöyledir:



Etkili Olmayan İletişim Yöntemleri

Anlama ve anlatmada yetersizlik

Dil aracılığı ile durumlar ve hissedilenler açık bir biçimde ifade edilir.

Kullanılan kelimeler etkileşimde bulunduğumuz kişiler tarafından değişik anlamlara gelebildiğinde iletişimde anlaşılama ortaya çıkabilir.

Örnek

Hasta: Benim neler yaşadığımı anlayacağınızı sanmıyorum, çünkü sizin başınızdan böyle bir şey geçmemiş.

Hemşire: Benim başımdan geçenle seni anlamanın pek ilgisi olmaz.



İsteklerini açık ve tam anlatmama

Anlatamamak, isteklerini açık bir şekilde iletişim sürecinde ifade edememek etkili iletişimin kurulmasında en büyük engellerden bir tanesidir.

Örnek

Hemşire: Yarın sabah gaita testi için örnek vermeniz gerekiyor. Örnek için bu kabı alınız.

Hasta: Peki hemşire hanım.

Boş güven



Güven etkili iletişim sürecinde ilişkinin temel bileşenidir. Güven birden ortaya çıkmaz ve zaman içinde gerçekleşir.

Güven vermek iletişim sürecinde kullanımında hassas olunması gereken bir yöntemdir. Boş güven vermek etkili bir iletişim yöntemi olmadığı gibi zor durumda da bırakabilir.

Örnek

Hasta: Korkuyorum işte...

Hemşire: “Korkma çok yakında iyileşirsin” ya da “Her şey düzelecek merak etmeyin”

Öğüt Verme

Bireye doğru olanın ne olduğunu öğretme, en iyisi budur mesajını verme ya da bireyde istenilen davranışı yaptırma amacıyla kullanılan bir iletişim biçimidir.

Örnek

Hemşire: Sen en iyisi taburcu olduğunda evini taşı, ortam değişikliği sana iyi gelir.



Reddetme-Suçlama-Kınama



Bireyi savunmaya iter ve öfke duygusunu ortaya çıkarır.

Sözel iletişimde reddedici tutum, hastaya söylediklerinin dikkate değer olmadığı ve onun düşüncelerine değer verilmediği mesajı verir.

Ayrıca hasta ile güven ilişkisi bozulmuş olur.

Örnek 1

Hemşire: Önceden durumu anlatsaydın, bunlar olmayacaktı. Bunu yapmış olduğuna inanamıyorum.

Savunma

- Savunma bireyin benliğini koruma gereksinimden kaynaklanır.
- Savunucu durumda olan kişi iletişimden çok kendisini savunmaya harcar. Konudan söz etmek yerine karşıdaki kişiyi alt edeceğini düşünür.
- Birey savunucu tutumda iletişim kuruyorsa dinleyici durumda olan kişide de savunucu tutum uyanır.

Örnek

Hasta: Ben alternatif tıp yöntemlerine inanıyorum. Bu kadar ilaç verilmesine karşıyım.

Hemşire: Alternatif tıp yöntemleri bizim uyguladığımız modern tıp tedavisinin hızına ve gücüne yetişemez.



Sempati



Sempatik iletişimde karşıdaki bireyin duygularını anlamaktan çok onunla birlikte üzülmek, ağlamak veya öfkelenmek gibi duygular yer alır.

Burada yanlış olan sempati değil sempati duygusunun yanlış kullanılmasıdır.

Yemekten arkadaşınız yanda oturan kişinin üzerine yanlışlıkla su döktü.

Empati: Yakınınızın utandığını fark ettiniz.

Sempati: Yakınınız suyu döktü diye, onunla birlikte siz de utandınız.



Duyguları küçümseme

Karşımızdaki bireylerin önemseydiği herhangi bir duruma onlar kadar önem vermeme ya da onların önemseydiğinden daha hafif görme durumudur.

Hemşire veya sağlık çalışanları için oldukça basit bir durum olarak algılanan olaylar, hasta ya da danışanlar için çok önemli bir durum olarak algılanabilmektedir.

Hasta: “Kendimi bugün çok kötü hissediyorum.”

Hemşire: “Bazen bende böyle hissederim.”



Konuyu değiştirme

İnsanların cevap vermek istemediği, cevap vermeye zorlandığı ya da çatışma olasılığının olduğu durumlarda sıklıkla kullandıkları bir yöntemdir. Bu yöntemin kullanıldığı durumlarda gerçek bir iletişimden söz etmek mümkün değildir.

Hasta: “Ölmek istiyorum.”

Hemşire: “Size televizyon açayım da izleyin.”

Dinlemeyi bilmeme



Hasta: “Bu aralar zamanım çok boş geçiyor.”

Hemşire: “Ohh ne güzel, keyif senin ye-iç-yat”

Açıklama: Hemşire hastanın aslında ne söylemek istediğini dinlememiş kendi isteğini aktarmıştır. Bu düşünce hastanın derdine çare olmaktan çok uzaktır.

Sessizliği kullanma yetersizliği

Sessiz kalmak bireylerin karşılaştığı olumsuz bir duruma herhangi bir cevap vermeme olarak açıklanabilir. Sessiz kalmak özellikle konuşmanın yarardan fazla zarar getireceğine kanaat getirdiğimiz veya konunun tartışmaya dönme ihtimalinin olduğu durumlarda ya da dürüst davranmamız gereken bazı olumsuz durumlarda kullanabileceğimiz etkili bir iletişim yöntemidir.



Hasta: “ CA hastası bugün kendimi çok iyi hissediyorum, kurtulacağım sanırım.”

Hemşire: “ Hastaya bakar ve sadece gülümser.”

Yanlı-yüklü-yargılı davranma

Bireylerin kendilerini veya davranışlarını iyi, kötü, doğru veya yanlış olarak değerlendirme şeklindeki davranış biçimlerini içine almaktadır. Burada bireylerin yaptıkları, yapmadıkları veya düşündükleri yüzünden başkaları tarafından suçlayıcı, aşağılayıcı ya da yargılayıcı davranılması durumu söz konusudur.



Hasta: “Annesine karşı olumsuz bir tavır sergilediği gözlemlenen hasta”

Hemşire: “Ne kadar ayıp, insan hiç annesine böyle yapar mı?”

Gereksiz Onay

Sağlık personelinin hastayı sürekli ve her konuda onaylaması hasta da “hep böyle davranın, hep böyle davranırsan seni takdir ederiz.” mesajını oluşturur. Onay gören hasta devamlı onaylanmak ister dolayısıyla sağlık personeline karşı bağımlılığı artar, bireyselliği kısıtlanmış olur.

Hemşire: Her zaman istediğimizi yapıyorsunuz sizden çok memnunuz. Bence harika bir iş yapıyorsun.



Basmakalıp anlatımlar kullanma

Bilineni tekrarlayan ve değişiklik göstermeyen kelimeler ve terimler ya da halk ağzında yaygın olarak kullanılan kelimeler;

Örneğin; yeni bir işe başladığınızda herkes sanki farklı bir dilde konuşuyormuş gibi görünür. İnsanlar kendi dillerini bilmeyen veya kısaltmaları bilmeyenlerle sıklıkla karşılaşmaktadır. Bu noktada insanların öğreneceği varsayımında bulunulmamalıdır.

Karşıdaki ile yarışıyormuş gibi davranma

İletişim için çok önemli bir engel karşıdaki ile yarışıyormuş gibi davranma olarak karşımıza çıkmaktadır. Kendinizi karşıdaki kişiden daha üstün görmeme ya da göstermeye çalışmama bu bağlamda önemlidir. Kendinizi büyük görmeniz aynı zamanda karşıdaki kişiyi küçümsemeniz anlamına da gelebilmektedir.



Örnek

Hasta: Anne ve babamın beni özgür bırakmalarını ve istediklerime saygı duymalarını, izin vermelerini isterdim.

Hemşire: Ne demek istediğini çok iyi biliyorum. Benimkiler de bundan daha fazlası onlara itaat etmemi isterlerdi. Hala bu şekilde davranıyor olmaları çok can sıkıcı. Senin ki bunun yanında hiçbir şey.



Sonuç

Etkili olmayan iletişim yöntemleri göz önüne alındığında aslında etkili iletişim kurmanın anahtarının etkisiz iletişim yöntemlerinin bilinmesi olduğu sonucuna varılabilir.

KAYNAKLAR

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

