

SAĞLIK BİLİMLERİ FAKÜLTESİ



HEMŞİRELİK BÖLÜMÜ

HEM108-Kendini Tanıma ve İletişim Yöntemleri

Dr. Öğr. Üyesi Oya Sevcan ORAK

Hemşirelikte İletişim ve Hasta- Hemşire İlişkisi

*HEM108-Kendini Tanıma ve
İletişim Yöntemleri*

Hafta-5

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



Etkili İletişim Teknikleri

- **1.İyi Bir Dinleyici Olma**
- İnsanlar konuştuklarının dinlenilmesini isterler. Hastalarla olan iletişimde hastaların en çok istedikleri şey dinlenilmek ve anlaşılmaktır. Hastanın karşı taraftan dinlenilmesi kendisini değerli hissetmesini sağlayacaktır. Biri konuşmaya başlayınca bizim tüm dikkatimizi o kişiye odaklamamız karşı tarafa “Şu anda benim için çok önemlisin” mesajı vermektir.



- **2.Konuşmayı Cesaretlendirmek**
- **Konuşmayı cesaretlendirme, hemşire-hastanın ilk iletişimde konuşmayı başlatmaya yardımcı olmaktadır.**
- **Örnek olarak;**
- **Hasta: “Hayatımdaki insanlardan bıktım.”**
- **Hemşire: “Bıktınız. Neden? Bir örnek verebilir misiniz?”**



- **3.Duygulara Yoğunlaşma**
- Hemşirenin hastayı duygu ve düşüncelerini ifade etmesi için desteklemesidir. Hemşire bunu yaparken hastanın duygularının neler olduğunu anlamaya çalışmaktadır.
- Örnek olarak;
- Hasta: “ Üzerimde çok fazla sorumluluk var. Eşim, çocuklarım, kayınvalidem.”
- Hemşire: “ Bunlardan bunalmış gibisiniz.”



• **4.Duyguların Yansıtılması**

- Duyguların yansıtılmasında hemşire hastanın duygularını açıkça ifade etmesini, hastanın duygularının belirginleşmesini sağlar.
- Örnek olarak;
- Hasta: “ Ne yapmam gerektiğini bilsem sevinirdim. Ameliyat mı olayım ilaç tedavisine devam mı edeyim bilemiyorum.”
- Hemşire: ” Ne yapmanız konusunda kararsızsınız. Çatışma yaşıyorsunuz.”



- **5.İçeriğın Yansıtılması**

- Hastanın düşüncelerinin hemşire tarafından doğru anlaşılıp anlaşılmadığını kontrol etmeyi sağlar. Bu sayede hastanın söyledikleri içerik açısından açıklığa kavuşturulur.
- Örnek olarak;
- Hasta: “ Hemşire Hanım tedavi ve bakımını iyi yapıyor. Hastalarla tedavi ve bakım dışında da ilgileniyor.”
- Hemşire: “ Hemşire Hanım yeterli biri o zaman.”



- **6.Kabullenici Davranmak**
- İletişim kurduğumuz hastaya saygı göstermek, onu önemseyeceğimizi hastaya hissettirebilmek hastayı kabul ettiğimizi gösterir. Kabullenici davranırken, iletişim esnasında hastayla göz teması kurmalı, hastayı dinlediğimizi göstermeli, hastaya fikrini sormalı, gerektiğinde özür dileyebilmeli ve hastayı daha iyi anlamak için susabilmeliyiz.



- **7. İstekleri Dolaylı Biçimde İfade Etmek**
- Ne söylediğimizden çok nasıl söylediğimiz önemlidir. Hastalar bazen hemşirenin söylediklerini kendine yönelik aşağılama, önemsenmeme gibi algılayabilir. Bu durum söylenilmek istenen şeyi dolaylı yoldan ifade etmeyi zorunlu hale getirir.
- Örnek olarak;
- Hasta: “ Neden benimle kimse ilgilenmiyor.”
- Hemşire: “ Sanırım şu anda çok yoğun olduğumuzu ve bizim sizlerin isteklerine yetişmek için nasıl çaba sarfettiğimizi fark etmediniz.”



- **8. Bilgi Vermek**
- Hasta kliniğe ilk geldiği andan itibaren kliniği tanıma, kendisine yapılacak işlemler ile ilgili bilgi almak ister. Hemşirenin hastaya kendini, kliniği tanıtmayı, yapılacak her işlemle ilgili bilgi vermesi hastanın ortama uyumunu artıracak ve endişelerinin azalmasını sağlayacaktır.
- Örnek olarak;
- Hemşire: “ Ben servis hemşiresiyim. Adım Ali.”
- Hemşire: “ Servisimizin ziyaret saatleri 14:00-15:00 arasındadır.
- Hemşire: “ Şimdi vereceğim ilaç sakinleşmenizi sağlayacaktır.”



- **9. Hastada İstenilen Davranışların Gerçekleşmesini Sağlamak**
- Hemşire hastaya istediği davranışı yaptırmak için olumlu davranışlarını desteklemeli ve arkasından yaptırmak istediği davranışı ilave etmelidir.
- Örnek olarak;
- Hemşire: “ Ayşe Hanım bugün solunum egzersizlerinizi yaparken gösterdiğiniz gayretler beni çok memnun etti. Yarın da aynı şekilde yapacağınızdan hiç şüphem yok.”



- **10. Gözlemleri İletmek**

- Hemşirenin hastaya kendisi ile ilgili gözlemlerini iletmesi konuşmaya başlamada yararlıdır.
- Örnek olarak;
- Hemşire: “ Ceren Hanım, Günaydın. Bugün çok neşeli görünüyorsunuz.”
- Hasta: “ Günaydın Hemşire Hanım. Evet, bugün taburcuuyum. Çocuklarıma kavuşacağım için neşeliyim.”
- Hemşire: “ Semra Hanım, az önce banyo yapmak istemediniz, bununla ilgili konuşabilir miyiz?”
- Hasta: “ Ben yalnız başıma banyo yapmaktan korkuyorum. Yakınlarım gelince banyo yapmak istiyorum.”



- **11. Açıklığa Kavuşturmak**

- Hemşire hastanın söylediklerini daha net anlayabilmek için hastadan ne demek istediğini açıklamasını isteyebilir.
- “ Anlattıklarınızdan sıkıntılı olduğunuzu anladım. Doğru anlamış mıyım?”
- “ Tedavi olmak istemediğinizi söylediniz. Nedenini anlatabilir misiniz?”



- **12. Algıları Kontrol Etmek**
- Hemşire, hastada algıladığı duygu, düşünce ve davranışın hasta açısından da öyle olup olmadığına açıklık getirir.
- Örnek olarak;
- “ Sanki benimle konuşmaktan rahatsızlık duyuyor gibisiniz. Yanılıyor muyum?”
- “ Ailenizin ziyaretinize gelmemesinin sizi öfkелendirdiğini hissediyorum.”



- **13. Baęlantı Kurmak**

- Hastanın geğmiş yaşantıları ve anlattıkları ile řu andaki yaşantıları arasında paralellik kurmasıdır.
- Örnek olarak;
- “ Başkalarının seni kullandığını hissedince üzölüyordun, şimdi de sana değer verilmediğini, önemsenmediğini hissedince üzölüyorsun.”



- **14.Soru Sorma**

- Hemşirenin hastayla ilgili bilgi toplamak, hastanın yardım gereksinimlerini belirlemek için soru sorması gerekmektedir. Soru sormak karşıdaki insanı anlamamanın bir yoludur. Aşağıda hemşirenin kullanabileceği sorular verilmiştir:

Hemşire-Hasta İlişkisini Başlatma Soruları

- Örnek olarak;
- “ Ben Hemşire Filiz, sizin isminizi öğrenebilir miyim?”
- “ Sizinle ilgili bazı bilgilere ihtiyacım var.”
- “ Herhangi bir besin ya da ilaca karşı alerjiniz var mı?”



- **Açık Uçlu Sorular**

- Evet ya da Hayır ile yanıtlanamayacak soru türlerini içerir.
- Örnek olarak;
- “ Sizce bakımınız için başka neler yapılabilir?”
- “ Doktor ve hemşirelerden beklentilerinizi öğrenebilir miyim? ”

- **Kapalı Uçlu Sorular**

- Evet ya da Hayır olarak cevaplandırılacak soruları içerir.
- Örnek olarak;
- “ Bugünkü egzersizlerinizi yaptınız mı?”

- **Doğrudan Sorular**

- Bir durumla ilgili daha ayrıntılı bilgi sahibi olmak için tercih edilen soru tarzıdır.
- Örnek olarak;
- “ Ağrılarınız ne zamandan beri devam ediyor?”



- **Dolaylı Sorular**

- Hastanın duygu ve düşüncelerini ifade etmesini sağlamak için kullanılan soru türleridir.

- Örnek olarak;

- “ Size verilen hemşirelik hizmetleri ile ilgili ne düşünüyorsunuz?”

- **Açıklığa Kavuşturucu Sorular**

- Hemşirenin hastanın o andaki anlattıkları ile ilgili soru sormasıdır.

- Örnek olarak;

- “ Bulantılarınızın başladığını hissettiğiniz esnada ne yapıyordunuz?”

- **Ayrıntı Gerektiren Sorular**

- Örnek olarak;

- Hasta: “ Hemşire Hanım, kolumda ağrı hissediyorum.”

- Hemşire: “ Sadece kolunuzda mı ağrı var?”



- **15.Özetlemek**
- **Hemşire hastanın anlattıklarınının bir kısmını özetleyebilir.**
- **Örnek olarak;**
- **“ Bir gün önceki konuşmamızda ne olmuştu?”**
- **“ Bugün konuştuğlarımızı bir toparlayalım.”**



- **16.Geribildirim Almak**

- Geribildirim ile hemşire ve hasta arasındaki duygu, düşünce, davranış aktarımının açık olup olmadığı kontrol edilir. Hemşire geribildirim yaparken hastaya sağlayacağı yararı düşünmelidir. Hemşire hastaya söz konusu davranışın hemen arkasından geribildirim verirse daha faydalı olur.
- Örnek olarak;
- “ İlaçlarınızı kendiniz içebildiğiniz halde benim vermemi istiyorsunuz.”



KAYNAKLAR

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

