

SAĞLIK BİLİMLERİ FAKÜLTESİ



HEMŞİRELİK/RUH SAĞLIĞI VE HASTALIKLARI HEMŞİRELİĞİ

HEM401-İletişim Teknikleri

Dr. Öğr. Üyesi Serap GÜLEÇ

İletişim Teknikleri

HEM401-Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hemşireliği

Hafta-2



İLETİŞİM

- Etkin anlamda fikirlerin karşılıklı değiş tokuşudur.
- Duygu ya da düşüncelerin ifade edilmesidir.
- İki kişinin birbirlerini anlaması, insanın kendisini karşısındakine anlatabilmesidir.



Sağlık alışanlarının İyİ Bir İletişim Becerilerine Sahip Olmalarının Yararları

- Hastanın sorununu doğru biçimde belirleyebilme,
- Hasta memnuniyetinde artma,
- Hastanın kendi tanı ve tedavi sürecine daha etkin katılımını sağlama,
- Kaygı ve endişelerde azalma,



- Tedaviye uyumda artma,
- Mesleki doyumda artma,
- İş kaynaklı streste azalma,
- Duygusal tükenmişlik, psikolojik morbiditede azalma,
- Tıbbi hata sıklığında azalma



DİKKAT EDİLECEK NOKTALAR!!!!

- BİREYSEL FARKLILIKLAR
- İLİŞKİLERDE GÖNÜLLÜLÜK (İSTEKSİZ-İSTEKLİ)
- BİREYİN KARAR VEREBİLME GÜCÜ VE HAKKI (BİREYİN OTONOMİSİNE SAYGI!!!!!!)
- SAYGI GÖRME HAKKI (HER BİREY FARKLI!!!!)
- GİZLİLİK: *Güven* etkili iletişimin en önemli parçası



İletişimde Anlaşmaya Zemin Hazırlayacak ve Anlaşmayı Kolaylaştıracak Temel Özellikler

1. İletişimde ilk dakika önemlidir.
2. İletişim sadece bilgi alışverişi değildir.
3. İletişim bireye değil bireyle yapılır.
4. İletişim bir bütündür.

İLETİŞİM SÜRECİ



- **İletişim Süreci:** Bir kaynağın istenilen bir etkiyi yaratabilmek için alıcıya iletmek üzere, ileti üretmesi şeklinde tanımlanır.
- **İletişim Süreci:** Göndericinin düşünceleri, duyguları veya görüşleri kodlamasıyla ve hedefe göndermesiyle başlar.

- **İletişim**; bir mesajı herhangi bir kanalla gönderen **gönderici** veya kaynak, **gönderilen mesaj** veya ileti ve **mesajı alan hedef** veya alıcı olmak üzere **3 temel unsurdan oluşur.**

- Bu unsurlardan birisi eksik olursa iletişim olmaz.

- “Beni anlamıyorlar”
- “Beni yanlış anladın”
- “Ne dedim ki”

bu ifadeler iletişim sürecindeki başarısızlığı ifade ederler.



İLETİŞİMİN ÖĞELERİ



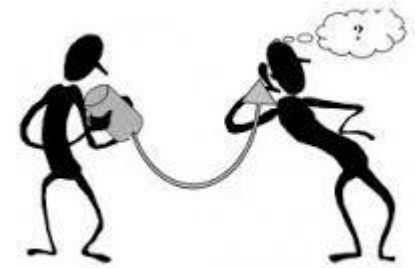
- Uyarı
- Kaynak
- Mesaj
- Kanal
- Alıcı
- Geri bildirim
- Kastedilen
- Engeller (fiziksel, duygusal)

İletişim Sürecinin Öğeleri



İyi Bir İletişim İçin Kaynağın Taşınması Gerekten Özellikler

1. Kaynak bilgili olmalıdır.
2. Kaynak kodlama özelliğine sahip olmalıdır.
3. Kaynak rolüne uygun davranmalıdır.
4. Kaynak tanınmalıdır.



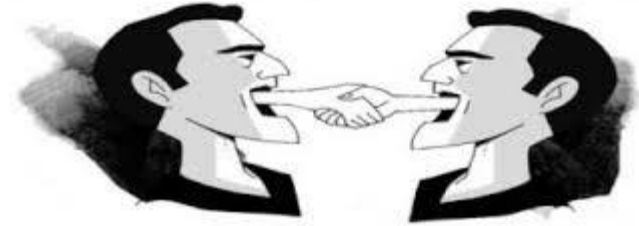
“Sözlü” Veya “Sözlü Olmayan” Mesajların Taşınması Gereken Özellikler

1. Mesaj anlaşılır olmalıdır.
2. Mesaj açık olmalıdır.
3. Mesaj uygun kanalı izlemelidir.
4. Mesaj, kaynak ile alıcı arasında kalmalıdır.



Etkin Bir İletişim İçin Alıcının Taşınması Gereken Özellikler

- Alıcı mesajı algılayabilmelidir.
- Alıcı bilgili olmalı ve geribildirim verebilmelidir.
- Alıcı seçici olmamalıdır.
- Alıcı, bulunduğu düzleme uyabilmelidir.
- Alıcı, kaynak olma özelliği taşınmalıdır.



Etkin Ve Etkin Olmayan Geri Bildirimler

Arasındaki Farklar

Etkin Geribildirim;

- Kaynağa yardımcı olmayı amaçlar,
- Mesajın tam bir karşılığıdır,
 - Zamanlaması tamdır,
- Kaynağın amacına ulaşmasını sağlayacak kadar açık ve nettir.
- Yapıcıdır ve davranış üzerinde durur.

Etkin Olmayan Geribildirim;

- Mesajın anlamını özel olarak içermez ve geneldir.
- Mesajın anlamı ile doğrudan ilgisi yoktur.
- Zamanlama olarak hatalıdır.
- Bireyi ve kişiliğini vurgular.
 - Anlaşılmayacak kadar karmaşıktır.
- Veri ve bilgi ,içermez, yorum ağırlıklıdır.





İLETİŞİM YOLLARI

- İnsanlar, iletişim sürecinde mesajlarını sözel ve davranışsal (sözsüz) olarak iletirler.
- Sözel ve davranışsal iletişim birbirini tamamlayan iletişim yollarıdır.
- Mesajlar sözle iletildiğinden çok, davranışsal ve ses tonu ile iletir.

Mesajların;

- **% 60'ı beden diliyle,**
- % 30'u ses tonu ile (SÖZEL)
- % 10'u sözcüklerle (SÖZEL) iletilir.

Sözel İletişim (%7)

- İsim kullanma
- Mizah kullanma
- Olumlu geri bildirim
- Uygun sözcük seçimi
- Tekrarlayan sözlerden kaçınma

"anlatabiliyor muyum, hani, yani"





Ses ve konuşma özellikleri (Tonlama, Tempo, Vurgulama, %38)

- Konuşma hızı, vurgu
- Ses tonu ve ses tonu değişiklikleri
- Sesin volümü, kararlılık
- İç çekmeler ve homurtular, duraksamalar
- İllama



Vurgu, Tonlama, Volüm

- “Biliyorum” sözü ile aşağıdaki ruh hallerini ifade edebilir miyiz?

Kızgınlık

Yorgunluk

İsteksizlik

Kararlılık

Çaresizlik

Merak

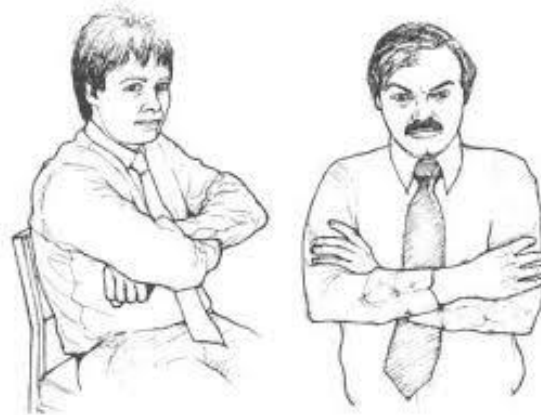


A- SÖZLÜ İLETİŞİM

- **Açıklık ve kısalık** (söylenenler açık ve net olmalı...bana ağrınızın nerde olduğunu söyler misiniz?)
- **Sözcükler** (açık olmalı, hasta ve aileye tıbbi terim yok!!!)
- **Genel ve özel anlam** (ciddi (ailesi)-kritik (hemşire))
- **Konuşma hızı**
- **Zamanlama ve uygunluk** (ağrı var, eğitim yapamazsın!!!)
- **Mizah** (gülme en iyi ilaçtır)

B- SÖZSÜZ İLETİŞİM (beden dili)

- **Sözsüz iletişim;** bireyin duygu ve düşüncelerini, isteklerini, karşısındakine, bilinçli ya da bilinçsiz olarak, sözsüz bir biçimde iletmesidir.





Sözsüz İletişimin Özellikleri

- Bireysel görünüm,



- Ses tonu,



- Yüz ifadesi- Göz teması,

- Beden duruşu ve yürüyüş,



- Jestler/el kol hareketleri,
- Dokunma,
- Kültürel aksesuarlar,
- Kişilerarası mesafe



Bireylerin Birbirleriyle İlişkilerini Düzenledikleri Mesafeler

1. Mahrem (özel) mesafe;

- 0-25 cm'lik mahrem alan sınırıdır.
- Bu alan içine sadece özel duygusal ilişki kurulan insanlar alınır.
- Bunlar aile bireyleri, eş, sevgili ve çok az sayıdaki yakın arkadaşlardır.



- Bu mesafenin farklı kişiler tarafından aşılması kişide gerginlik yaratabilir.
- Hastalık durumunda da mahrem alan etkilenir.
- Tedavi ve bakım uygulamaları mahrem alana girişe sebep olabilir.
- Hasta ile empati yapılmalı, yapılan uygulamalarda hastanın duygularına ve gizliliğine saygı gösterilmeli.

2. Kişisel, samimi mesafe;

- İki kişinin konuşurken korudukları 25 cm ile 1 metre arasında değişen uzaklıktır.
- Bu mesafenin aşılması, bireyde rahatsızlık duygusu yaratır, geri çekilerek ya da uzaklaşarak kişisel mesafe korunmaya çalışılır.

3. Sosyal mesafe;

- İş yeri arkadaşları ya da eve gelen kimselerle kurulan, 1 metre ile 2,5 metre arasında değişen mesafedir.
- Toplantılarda, davetlerde birbirlerini az tanıyan insanlar arasında korunur.

4. Genel topluma açık mesafe;

- Birbirlerini hiç tanımayan insanların, imkan olduğu taktirde korumaya özen gösterdikleri mesafedir.
- En az 2,5 metredir.

C- BEN DİLİ-SEN DİLİ

- Bireylerin açık iletişime uygun olarak verdiği sorunu tanımlamaya yönelik ileti **ben dili** olarak tanımlanır.
- Savunucu iletişime uygun olarak verdiği yargılayıcı ileti **sen dili** olarak tanımlanır.

Ben mesajları;

- Bireyin kendisiyle, gerçek düşünceleri ve duygularıyla, özüyle ilgili iletilerdir.
- Başkaları hakkında düşünülen, değerlendirme ve yorumları değil, bireyin kendi duygu ve yaşantılarını açıklar.
- Ben diliyle konuşmak, duygu ve düşünceleri anında ilettiği için bireyi rahatlatır.



- Bireyinde beklentileri, hakları ve duyguları olduğunu iletir.
- Sağlıklı bir iletişim açısından beklenen, bireylerin sorunlarını ve gereksinimlerini ben dili ile ifade etmeleridir.

- Ben dilinin; **sorun olan davranışın tanımı, zaman bağlacı, sorun olan davranışın birey üzerindeki somut etkisi, birey üzerinde yarattığı duygu durumu** olmak üzere dört unsuru vardır.
- Birey kendisini ifade ederken, ben dilini kullanmalı ve iletilerinde bu dört unsurun yer almasına dikkat etmelidir.

Ben Dilinin Özellikleri

- Suçlayıcı değildir.
- Bireye değil davranışa yöneliktir.
- Bireyi konuşmaya teşvik eder.
- Kızgınlığın nedeninin anlaşılmasını sağlar.



- Bireyi düşünmeye sevk eder.
- Durumun değerlendirilmesini sağlar.
- İletişimin sürdürülmesini sağlar.





Ben Diline Örnekler

- Kendi aranızda konuşunca arkadaşlarınızı duyamıyorum ve üzülüyorum.
- Odayı düzenli bırakmadığınızda ben düzeltmek zorunda kalıyorum ve gergin oluyorum.
- Bir şey söylemeye başlayıp da bir türlü sonunu getiremediğim zaman çok rahatsız oluyorum.

- Kolumun ekiřtirilmesinden hořlanmıyorum.
- Bu akşam çok yorgun hissediyorum. İstersen oyunu oynamayı başka bir akşama erteleyelim.



Sen Dilinin Özellikleri

- Bireyi suçlayıcıdır.
- Davranıştan çok kişiliğe yönelir.
- Yeniden konuşma isteğini engelleyicidir.





- Birey kendisini anlaşılmamış ve engellenmiş hisseder.
- Bireyi kırar.
- Bireyi kızdırır.
- Bireyin direnmesine neden olur.

Sen Diline Örnekler

- Kaç kere söyleyeceğim kendi aranızda konuşmayın diye.
- Bütün bunlar senin yüzünden oldu.
- Çok kabasın! Her zaman sözümü kesiyorsun!
- Kes şunu! Çekiştirip durma kolumu!



- ! Her akşam aynı şey, tutturuyorsun oyun oynayalım diye! Benim yorgun olabileceğim hiç aklına gelmiyor değil mi? Yaramaz ve şımarık bir çocuk gibi davranıyorsun.



Özetle.....

- BEN DİLİ
- Her gün bu kadar çok sigara içememelisiniz.
- SEN DİLİ
- Bu kadar fazla sigara kullanmanız nedeniyle endişe duyuyorum.





TERAPÖTİK İLETİŞİM

Terapötik İletişim;

- Hastanın iletişim becerilerini geliştirmek,
- Bireyin davranışlarını anlamaya çalışmak,
- Kişisel gücü geliştirmek ve arttırmak
amacındadır.



Hasta yararına iletişim kurabilmek için sağlık bakım profesyonellerinin;

- Kendi değerlerini, duygularını, sorumluluklarını tanıması,
- İletişimi kolaylaştıran teknikleri ve problem çözme yöntemlerini bilmesi,
- Güven oluşturabilmesi ve empati yapabilmesi gerekmektedir.

Sağlık Bakım ProfesyoneUlerinin Mesleki Sorumluluđu;

- Bireyi tanımak, bakım gereksinimlerini belirlemek,
- Bu gereksinimleri karřılayacak giriřimlere karar vermek,
- Giriřimleri uygulamak ve sonuşta bireyin gereksinimlerinin karşılanıp karşılanmadığını değerlendirmektedir.

- **Sağlık Bakım Profesyonelleri** bu süreç içinde iletişim tekniklerini kullanır.
- İletişim tekniklerinin uygun ve etkin kullanımı hasta ve diğer bireyler ile olan iletişimin başarılı olmasını sağlar.
- Kullanılan teknik bireyin kendini ifade etmesini kolaylaştırıyorsa buna **TERAPÖTİK İLETİŞİM TEKNİKLERİ (tedavi edici-hasta yararına)** denir.

Terapötik İletişimin Temel Öğeleri

- Empati
- Saygı
- Sıcak davranma
- Yan tutmama
- İçtenlik
- İlişkinin şimdi ve buradanlığı



A-Terapötik İletişimin Aşamaları

1. Oryantasyon aşaması (tanışma)
2. Durumun tanınması
3. İlişkinin gelişme ve ilerleme aşaması
4. Çözülme aşaması

Terapötik İletişim Teknikleri-1

○ Kendini tanıtırma

Merhaba ben hemşire Ayşe. Bugün sizin hemşireniz benim

○ Varlığını sunma

Sizden biraz bilgi alıcam. Şöyle oturabilirsiniz.

○ Aktif dinleme

Hı..hıı..devam edin lütfen



○ Soru sorma

Kaç çocuğunuz var?

İlacınızı bırakmaya nasıl karar verdiniz?

○ Empati

Kendinizi çok üzgün hissettiğinizi biliyorum.

○ Oryante etme/ Bilgi verme

Bugün Cuma siz dün öğlen buraya getirildiniz.

○ Rol oynama

Şimdi olsa ona ne söylemek isterdin?

○ Geri bildirim verme

Evet anladım...sonra

Terapötik İletişim Teknikleri-2

○ Gözlemleri iletme

Sıkıntılı olduğunuzu görüyorum.
Dün gece uyumadığınızı duydum.
Elinizi yüzünüzü yıkamışsınız, çok iyi görünüyorsunuz.

○ Sessizliği kullanma

Bu konuda konuşmak size zor geliyor herhalde. Konuşmaya devam etmek ister misiniz? Yoksa ara mı verelim?
Çok sessizleştiniz, ne düşündüğünüzü paylaşmak ister misiniz?

○ Yansıtma

Hasta: Eşime çok kızdım ve tartıştık
Hemşire: Tartıştınız....sonra ne oldu?

○ Açıklığa kavuşturma

Ne demek istediğinizi anlayamadım...mı demek istiyorsunuz?

Şu anda sıkıntılı olduğunuzu söylüyorsunuz
Neler hissediyorsunuz?



Terapötik İletişim Teknikleri-3

○ Konuya odaklanma

Biraz önce öğrenciliğinizden bahsediyordunuz.

○ Gerçeğe getirme

Bu ses dışardan geliyor. Şu anda hastanedeyiz.

Bu ilaçlar sizin bu tür düşüncelerinizin azalmasına yardım edecek.

○ Özetleme

Konuştuklarımızı özetleyecek olursak....

○ Plan yapmaya cesaretlendirme

Peki taburcu olduktan sonra neler yapmayı planlıyorsunuz?

○ Karar vermeye cesaretlendirme

Sizce en iyi çözüm hangisi?





TERAPÖTİK OLMAYAN İLETİŞİM TEKNİKLERİ



1-Emir verme

2- UYARMA, GÖZ DAĞI VERME

3-AHLAK DERSİ VERME

4-AD TAKMA, ALAY ETME

5-YARGILAMA, SUÇLAMA

6- BELİRSİZ AŞIRI ÖVGÜ

○7-ANALİZ ETME, YORUMLAMA

○8-BELİRSİZ GÜVEN VERME

○9-ÖĞÜT VERME

○10-SÖZÜNÜ KESME



KAYNAKLAR

- Mikael Krogerus, Roman Tschappeler (2018). İletişim Kitabı, Doğru İletişim İçin 44 Fikir. ISBN: 9786056859793.
- Gürhan N, Okanlı A. (2017). Yaşamın Sırrı İletişim. Ankara Nobel Tıp Kitabevleri.
- Yaylagül, L. (2008). Kitle İletişim Kuramları. Ankara. Dipnot.
- Korkut, F. (2005). Yetişkinlere yönelik iletişim becerileri eğitimi. Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 28(28), 143-149.
- Tutuk, A., Al, D., & Doğan, S. (2002). Hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerisi ve empati düzeylerinin belirlenmesi. CÜ Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi, 6(2), 36-41.
- Bingöl, G., & Demir, A. (2011). Amasya sağlık yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerileri. Göztepe Tıp Dergisi, 26(4), 152-159.

