

SAĞLIK İLETİŞİMİ

İLETİŞİM DERSİ

Öğr. Gör. Mehmet ÇİTEKÇİ

BEDEN DİLİ VE İLETİŞİM



İLETİŞİM

Duygu, düşünce veya bilgilerin akla gelebilecek her yolla başkalarına aktarılmasıdır.

Bu sürecin amacı ;

“Anlaşılmaktır”.



BEDEN DİLİNDE **İLETİŞİM**

**Sözsüz
mesajlar;
jestler,
göz ve baş
hareketleri,
beden duruşu,
yüz ifadeleri,
mesafe
temas vb.**

BEDEN DİLİNDE İLETİŞİM

**Verilen mesajlar,
düşmanlık, sıkıntı,
güven,
saldırganlık,
hoşlanma... vb.
gerçek duygu ve
tavırları yansıtmak
konusunda söylenen
kelimelerden çok
daha önemli rol
oynarlar.**





- **İş hayatında kullanılan ses tonu ve beden dili hem ilişkilerde hem de toplantılarda büyük önem taşıyor.**
- **Yöneticilerin özellikle dikkat etmesi gereken bu unsurlar çalışanlarıyla daha iyi iletişim kurmalarını ve kendilerini daha iyi dinletebilmelerini sağlıyor.**

Bazı kişiler var ki, ne konuşup anlatırlarsa anlatsınlar, keyifle dinlenirler ve zamanın nasıl geçtiği anlaşılmaz.



**Çünkü bu kişiler anlatımlarına duygularını
düşüncelerini kendi eşsiz bilgilerini katıp
pekiştirirler.**

**Bu kişiler seslerinin rengi ve değişik düşünce
biçimleri ile dikkat çekicidir.**

En önemlisi ise vücut dilleri ve mimikleridir.

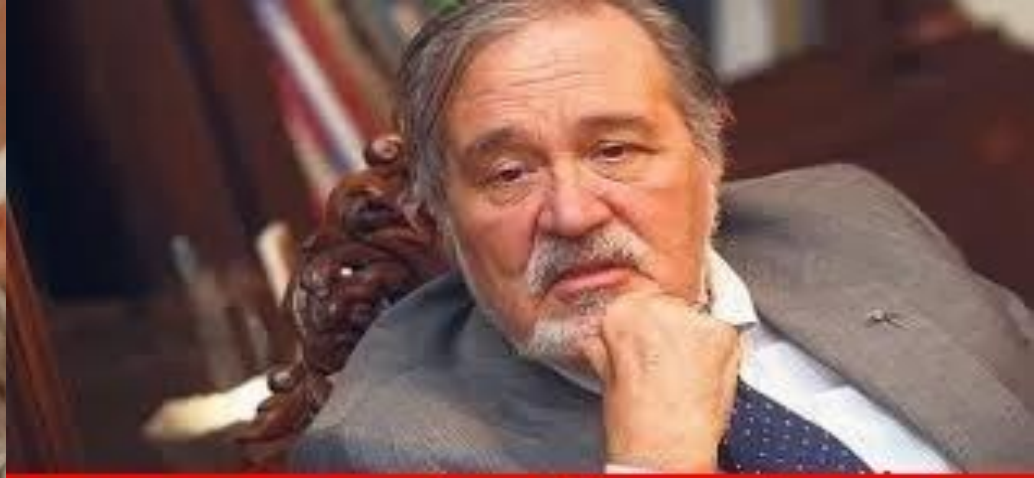


MATEMATİK DERSİNDE BEN :



konuşma lan

KralCaps.com



NE DEDİ ŞİMDİ BU?



GİTMEK ZORUNDA MISIN?



EĞİTMEM GEREKEN O KADAR ÇOK CAHİL VARKİ..



Öyle birşey yok çıkar onu aklından

İlk izlenim, yaptığınız hareketler ve sözlerin birleşiminde çok önemlidir.



Basit bir nezaket davranışı, binlerce kelimeden çok daha etkilidir.



Motivasyonun, bilinçdışı yansıması ise size hayranlık kazandıracak, dinleyenleri büyüleyecektir.

MESAJIN ULAŞMASI



SÖZ

%7



SES

BEDEN DİLİ

%93

BEDEN DİLİNİN ÖĞELERİ

- | | |
|-----------------------------------|---------------------------------|
| ➤ Beden Duruşu | ➤ Jestler |
| ➤ Mimikler | ➤ Göz Teması |
| ➤ Başın Kullanımı | ➤ Ayakların Kullanımı |
| ➤ Oturmak İçin Seçilen Yer | ➤ Oturma Biçimi |
| ➤ Giyim | ➤ Mesafe |
| ➤ Bakım Ve Makyaj | ➤ Kullanılan Aksesuarlar |

İLETİŞİMİN ETKİN **KULLANILDIĞI BİR KURULUŞTA**

- **İletişim Çalışanları ve birimleri bağlar.**
- **İletişim sayesinde kuruluş ile dış dünya arasında sağlıklı bilgi alışverişi sağlar.**
- **Faaliyetlerin sürdürülmesi sağlar, problem çözme ve inovatif gücü teşvik eder.**
- **Hiyerarşik basamakların belirlenmesinde ve otoritenin sağlanmasında önemli rol oynar.**

- **Planlama, koordinasyon, karar verme, motive etme ve denetim sağlama ile yönetime yardımcı olur.**
- **Kuruluşun bütünlüğünü ve çalışanların işi sahiplenme duygularını artırır.**
- **Kuruluştaki yatay ve dikey haberleşmeyi sağlar.**
- **Sorunların çözümüne yönelik çalışma ortamı oluşturur.**
- **Uygunsuzluk ve hata risklerini ortadan kaldırır.**
- **Problem çözme konusunda kaynak israfını önler.**
- **Dışarıdan gelen bilgilerle meslek körlüğünü ortadan kaldırır.**

DİNLEMEK

- **İletişim becerilerinin en önemlisi olarak sayabileceğimiz dinlemek, diğer insanlar ile iletişim kurmak isteyen herkes için önem taşımaktadır.**
- **Dinlemek, sadece karşımızdaki kişinin söylediklerine kulak vermek gibi pasif bir eylem değildir. Aksine ilgiyle ve etkin biçimde dinlemek son derece aktif bir eylemdir.**

- **Duymaktan daha fazlasını ifade eden dinleme, karşımızdaki kişinin sesine, sözcük seçimine, tonlamasına, hızına, beden diline karşı duyarlı bir tavır sergilemektir.**
- **İyi bir dinleyici, iletişim kurduğu kişinin yalnız söylediklerini değil, yüzü, eli, kolları ve bedeniyle yaptıklarını da “duyar”; Çünkü yüz ifadeleri, el, kol hareketleri, beden duruş tarzı, ses tonu gibi sözsüz mesajlar da iletişimin bir parçasıdır. Hatta bazen tek başına iletişimdir.**

DİNLEME BECERİLERİ

PASİF (EDİLGEN) DİNLEME

Sessizlik, karşımızdaki kişiye gerçekten kabul edildiğini duyumsatan ve bizimle duygularını daha fazla paylaşması için onu yüreklendiren, çok güçlü sözsüz bir iletidir. Ancak bir tehlikesi, her zaman anlatana gerçekten tüm dikkatimizi verdiğimizi kanıtlamaz.

Bu nedenle dinlerken, özellikle duraklamalarda gerçekten dinlediğimizi göstermek için sözsüz belirtiler vermekte yarar olabilir.

- **Kabul tepkileri (baş sallamak, gülümsemek, kaş çatmak, vb.) uygun zamanda kullanılırsa, anlatanı gerçekten dinlediğimiz mesajını verirler.**



KAPI ARALAYICI MESAJLAR

Bazı insanlar konuşmayı sürdürmek için yüreklendirmeye gereksinim duyabilir. Bu tür bir destekleme için verilen mesajlara, Kapı aralayıcılar denir.

KAPI ARALAYICI MESAJLAR

**“Bu konuda daha fazla bir şey
söylemek ister misin?”**

“İlginç, devam etmek ister misin?...

**gibi mesajlar, doğru
kullanıldığında iletişimin sürmesine
yardımcı olabilir.**

KAPI ARALAYICI MESAJLAR

- **Sessizlik, kabul tepkileri ya da kapı aralayıcılarının dinleyenin, anlatanı anladığını göstermesi konusunda sınırlılıkları vardır.**
- **Dinleyenin, anlatanı yalnızca duyduğunu değil, aynı zamanda doğru olarak anladığını iletebilmesine olanak sağlayan etkin dinleme, en sağlıklı dinleme yöntemi olarak kabul edilmektedir.**

ETKİN (KATILIMLI) DİNLEME

- **En temelde, konuşan bireyin söylediği sözleri açarak, tekrar etmekten oluşan etkin (katılımlı) dinleme, insanlar arasında yalın, daha anlamlı bir ilişkinin gelişmesine fırsat verir.**
- **Dinleyenin kendisini gerçekten duyduğunu gören anlatan, kendisine değer ve önem verildiğini, kabul edildiğini düşünür.**

ETKİN (KATILIMLI) DİNLEME

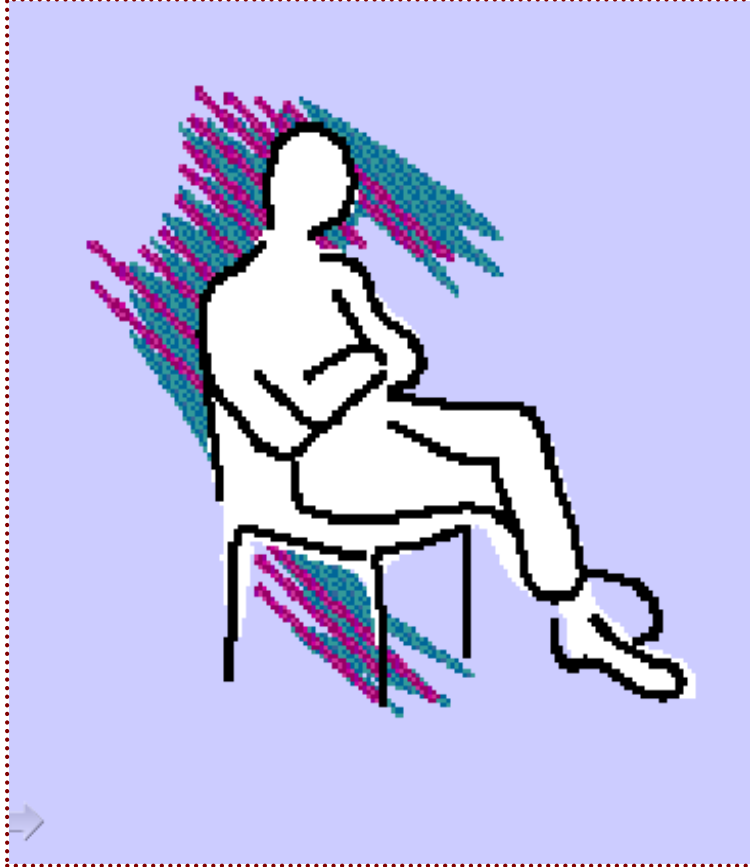
- **Bütün insanlar söylediklerinin önemli ve değerli olduğunu düşünürler.**
- **Karşımızdaki kişiyi dinleme biçimimiz, ona verdiğimiz değer önemli bir kanıttır.**
- **Dinlemek, bir sorumluluk ve saygı belirtisi olarak algılanmalıdır.**
- **Dinlemek, karşımızdaki kişilerin dünyayı nasıl algıladıklarını görmeye çalışmak sorumluluğudur.**

ETKİN (KATILIMLI) DİNLEME

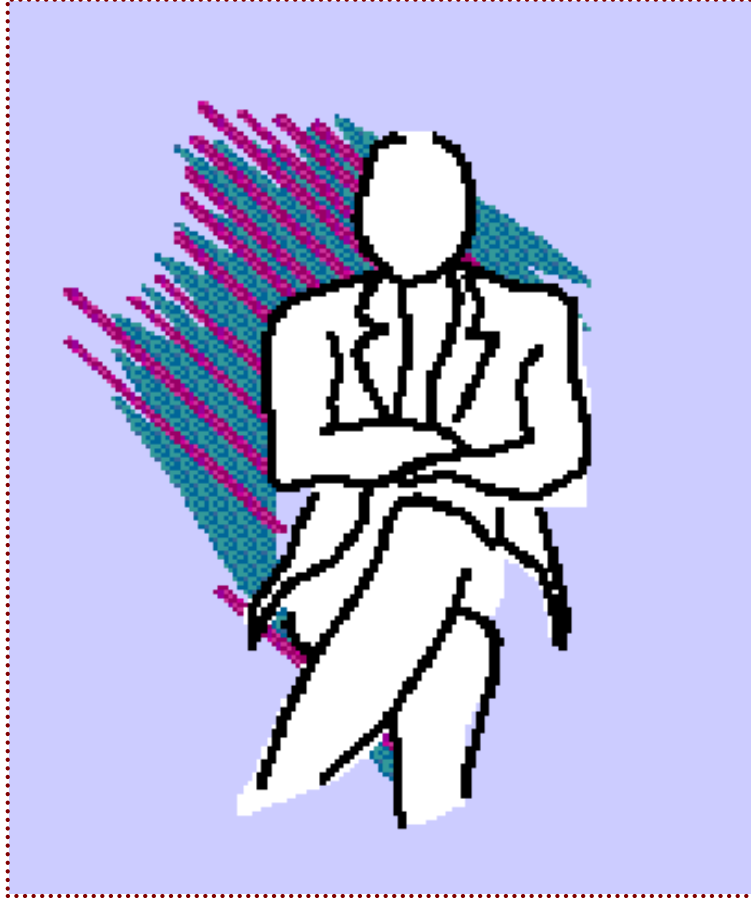
- **Karşımızdaki kişiyi kendi değer yargılarına göre derinlemesine dinlemek, onu gerçekten anlamamıza olanak sağlayacaktır.**
- **Kişiler arası ilişkilerde en önemli ilke aslında önce karşımızdakini anlamaya çalışmaktır. Bu ilke etkili iletişimin anahtarıdır.**



KİŞİ ANALİZLERİ



- **Çevreyi dikkate almaz.**
- **Eleştirmen dinleyicidir.**
- **Güvenlidir.**



- **Dikkatli dinlemeye sahiptir.**
- **Kendine güveni yüksektir.**
- **Rahattır.**
- **İlgilidir.**

Pamukçuk Toplayıcı Birisi

başkalarının görüş veya davranışlarını onaylamadığı ama kendi görüşünü bildirmekten de çekindiğinde yaptığı sözel olmayan hareketler açığa vurulmayan bir görüşten kaynaklanan hareketler olup bunlara yerine koyma hareketleri denir.



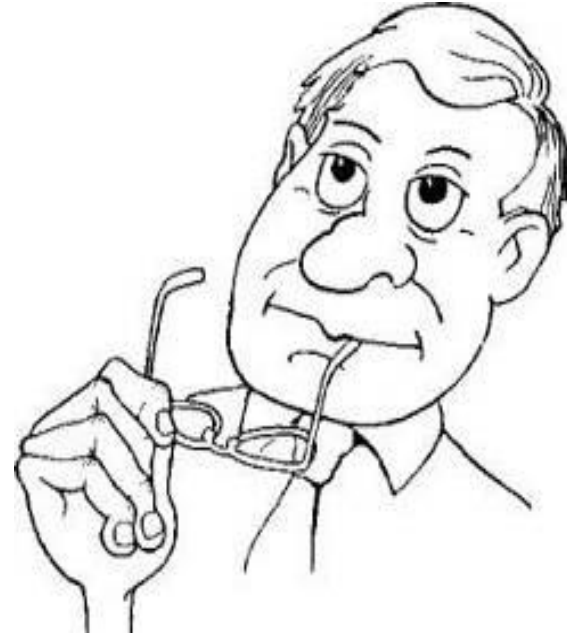
Bir konuşma sırasında bu hareketlerden biriyle karşılaşmanız durumunda öncülüğü ele alıp konuşmayı sizin bitirmeniz daha akıllıca olabilir.



**Eleştirel, yargıcı ve
saldırgan
bir davranış gösterme**



**Vakit kazanmaya
alıřmak.**



**Bu hareket bir tür şüphe
veya emin olmama
iřareti olup ‘Sana
katıldığımđan emin
değilim’ diyen kişiye
 zg  olan bir harekettir.**



**Konuşan kişi bu
hareketi kullanıyorsa
bu yalan söylediği
anlamına gelmektedir.
Ancak bu hareketi siz
konuřuyorken
yapıyorsa bu da sizin
yalan söylediđinizi
düşündüğü anlamına
gelir!**



KOL VE PARMAKLAR

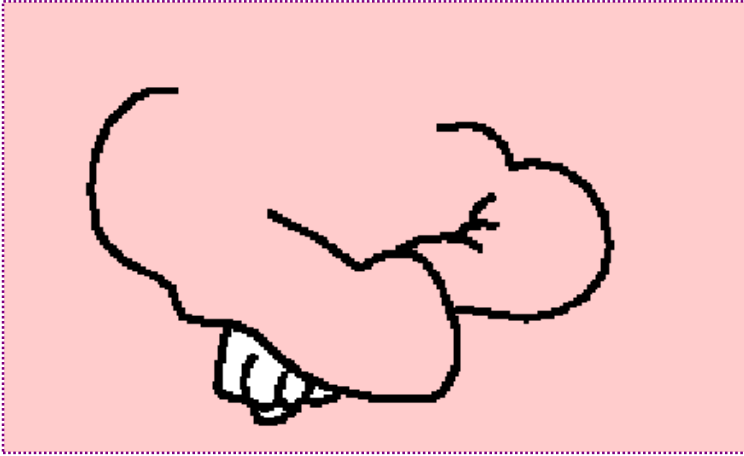


- **Rahat**
- **Düşünceli**
- **İlgili**

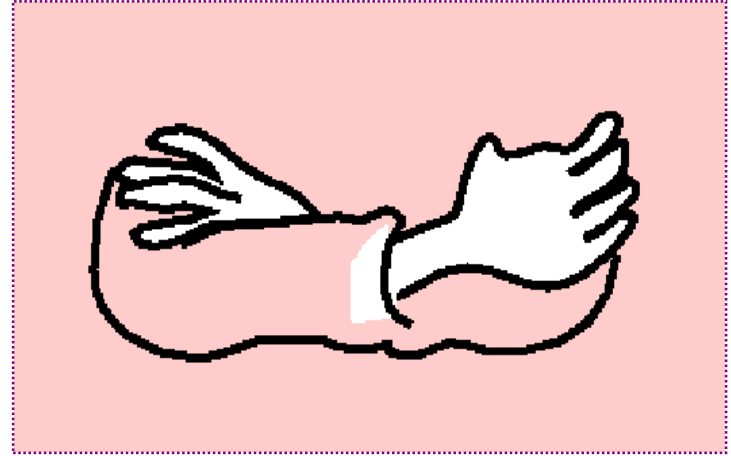


- **Huzursuz**
- **Olumsuz Yaklaşımlı**
- **Cevaba Hazır**

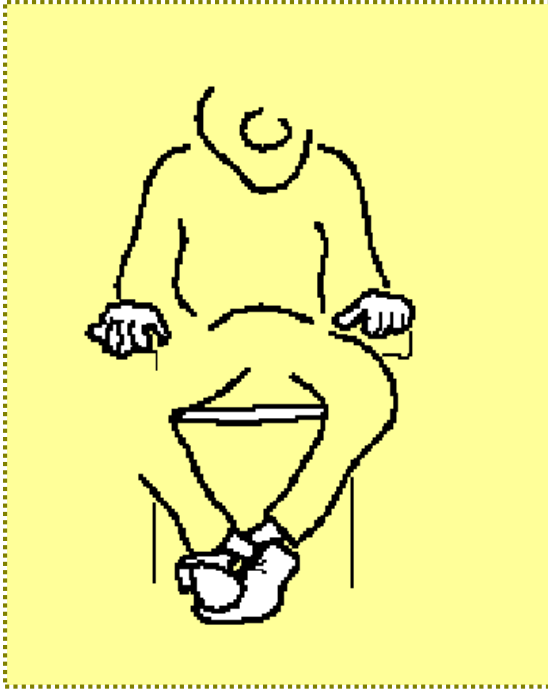
ELLER



- **Sinirli**
- **Huzursuz**
- **İlgisiz**



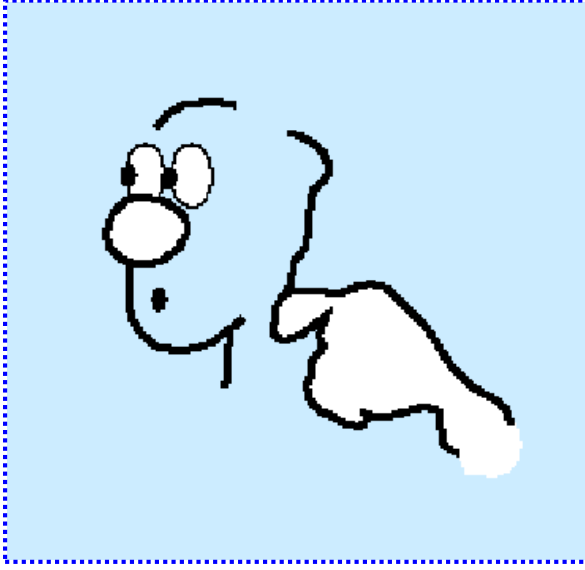
- **Takip Ediyor**
- **Rahat**
- **Karşısındakine
Güveniyor**



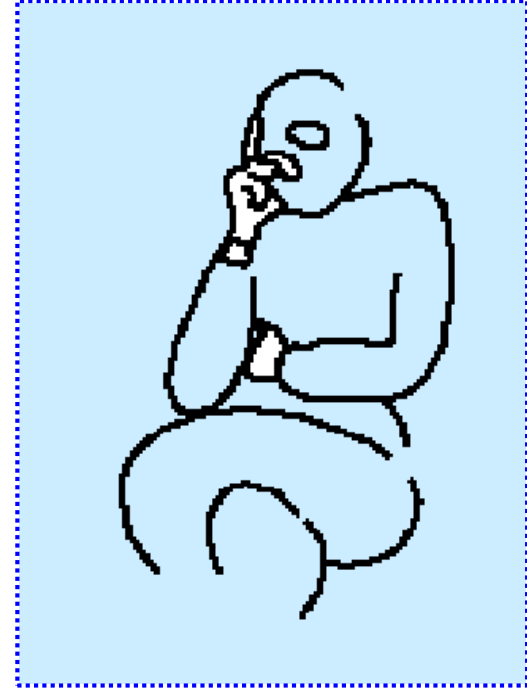
- **Ürkek**
- **Çekingen**
- **Huzursuz**
- Oturuş**



- **Rahat**
- **İlgili**
- **Düşünceli**

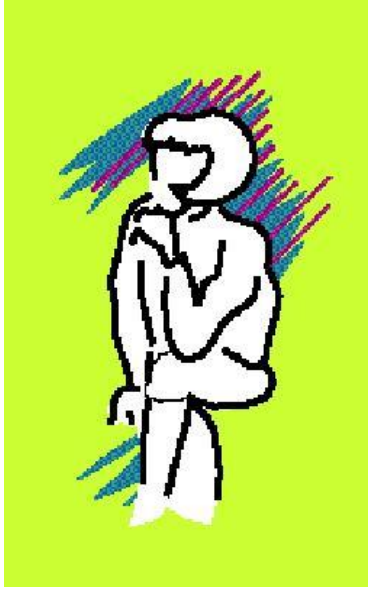


- **Düşünceli**
- **Huzursuz**
- **Vereceği
Cevaptan Emin
Olmayan**

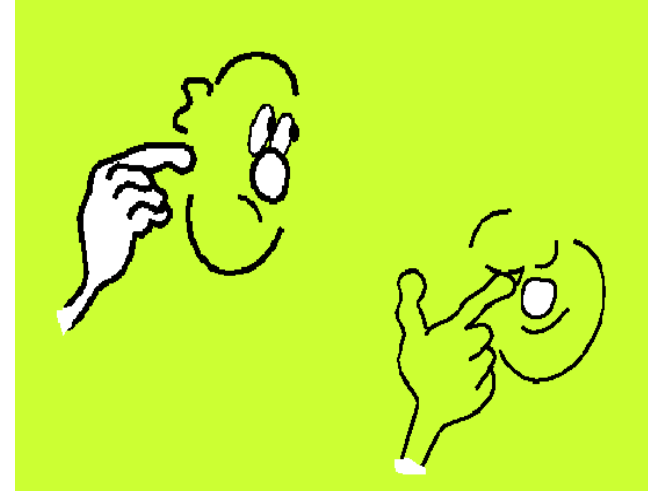


- **Düşünceli**
- **İlgili**
- **Rahat**
- **Takipçi**

DÜŞÜNCE

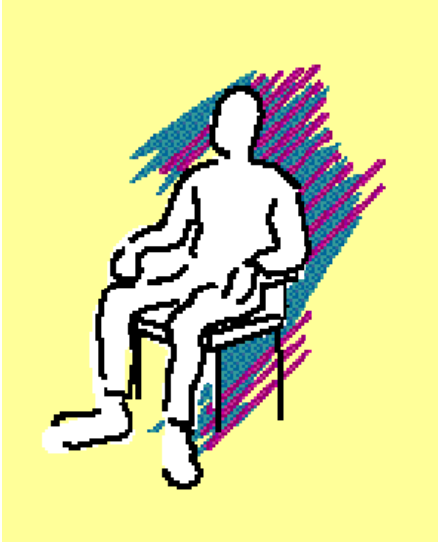


- **Aşırı İlgili**
- **Etkilemeye**
Çalışan
- **Hakim Olmak**
İsteyen



- **Sıkılmış**
- **İlgisi Dağılıyor**
- **Umursamayan**

OTURUŞ



- **Rahat**
- **Güvenli**
- **Uyumlu**
- **Huzurlu**



- **Aşırı Huzursuz**
- **Çekingen**
- **Sıkılmış**
- **Bitişi bekleyen**



Ne söylediğiniz değil, onu nasıl söylediğiniz önemlidir."

RENGİNİZ NEDİR?

- ❑ **Şimdi sizlerle küçük bir uygulama yapalım. Sizler de böylece kişiliğinizin rengini bulabilirsiniz ve kendinizi daha iyi tanıyabilirsiniz...**

@ Şimdi sizler üç soruluk ve her soruda dört şık olmak üzere bir test çözeceksiniz.

- **Her sorudaki şıklardan iki tanesini işaretleyiniz.**
- **Bu şıklardan kendinize en yakın olana 2 puan ondan sonrakine 1 puan yazınız.**
- **ÖRNEK: Size en yakın olan şık A ve ondan sonra yakın olan şık C ise yazınız;**
 - **Soru 1: A=2 Puan B=0 Puan**
C=1 Puan D=0 Puan
gibi...

Soru 1: Aşağıdaki Beyitlerden Hangisi sizi daha iyi anlatır?

A-) -Güçlü, kararlı, girişken ve liderim.

-Düşer kalkar, yoluma devam ederim.

B-) -Hayata Anlamalı renkler katar eğlenceyi severim.

-Ömür boyu herkesin mutlu ve neşeli olmasını dilerim.

C-) -Her anımı huzurlu ve sakin geçirmek isterim.

-Kavga gürültü sevmem işlerimde en kolay yolu seçerim.

D-) -Her şeyin mükemmel,düzgün,kusursuz olmasını isterim.

-İlişkilerimde saygılı ve mesafeli olmayı severim.

Soru 2: Bulunduğunuz gruplarda hangi konumlarda başarılı olursunuz?

A-) Olaylara yön veren ve otoriteyi kullanan.

B-) İnsanları motive eden ve neşelendiren.

C-) Uzlaştırıcı ve grup içindeki uyumu sağlayan.

D-) Bilgi sağlayıcı, Araştırmacı ve olayları takip eden.

Soru 3: Çalışma tarzınız hangisine uygundur?

A-) Yoğun ve hızlıyım. Aynı anda birkaç işi yapabiliyim.

B-) Özgür bir ortamda çalışırım.

**C-) Ön planda olmayan ama gruba her türlü desteği veren
bir yapım var.**

**D-) Ayrıntıları önemserim ve tek bir konuya odaklanarak
çalışırım.**

TESTİN DEĞERLENDİRMESİ

- **A** şıkkındaki puanlarınız ağırlıklı ise siz güçlü kararlı yapıya sahip **kırmızı** karakterli bir kişisiniz

- **B** şıkkındaki puanlarınız çok ise siz popüler neşeli **sarı** karakteri ağır basan bir kişisiniz.

- **C** şıkkındaki puanlarınız çok ise siz barışçıl sevecen **yeşil** karakterli bir kişisiniz.

- **D** şıkkındaki puanlarınız çok ise siz tertipli düzenli yapıya sahip **mavi** karakterli bir kişisiniz.

- ◉ Kişiliğinizin hangi renge sahip olduğunu öğrendiniz. Peki bu renklerin özellikleri nelerdir?
- ◉ Bu renklerin özelliklerine kısaca bakalım;

Sarı Karakterli Kişiler

**Doğuştan hareketli kıpır kıpır, konuşkan,
Herkesi eğlendirmeyi seven, güldüren,
Konuşmayı çok seven, muzip kişilikli
Zayıf yanları dağınıklığıdır, döküp saçmayı severler**

Özellikleri: Çılgın bir kişiliğe sahiptir. Neşeyi ve hareketi simgeler. Popüler neşeli ve kabına sığamayan kişilerdir.

Mavi Karakterli Kişiler

**Mükemmeliyetçi, düzenli, planlı, programlıdır.
Ayrıntı düşkünü, dosyalar bile numaralıdır.
Onlar için her şey zamanında titizce olmalıdır.
Duygularını saklar mantık ağırlıklıdır.**

Özellikleri: Asaleti ve ciddiyeti simgeleyen bir renktir. Tertipli, düzenli, kuralcı ve disiplini seven insanlar bu gruba girer.

Yeşil Karakterli Kişiler

- Sessiz uyumlu sabırlıdırlar,
- İşten güçten yorulmazlar, soğukkanlıdırlar,
- Ara bulucu, sevecen arkadaş canlısıdır,
- Çok az konuşur, yumuşak başlıdır.

Özellikleri: Rahatlatıcı ve huzur verici bir renktir. Sessizliği ve uyumu simgeler. Barışçıl, uyumlu ve sevecen bir kişiliğe sahiptir.

Kırmızı Karakterli Kişiler

- Güçlü kararlıdır, sadece kendisiyle yarışır,
- Benim dediğim gibi der herkese karışır,
- Kaybetmeye dayanamaz,
- Tutkuludur, tüm engellerle savaşır.

Özellikleri: Canlı ve dikkat çekici bir renktir. Gücü, kararlılığı ve sahiplenmeyi simgeler. Güçlü, kararlı ve yönetme eğilimli kişiler bu gruba girer.

SAĞLIK İLETİŞİMİ

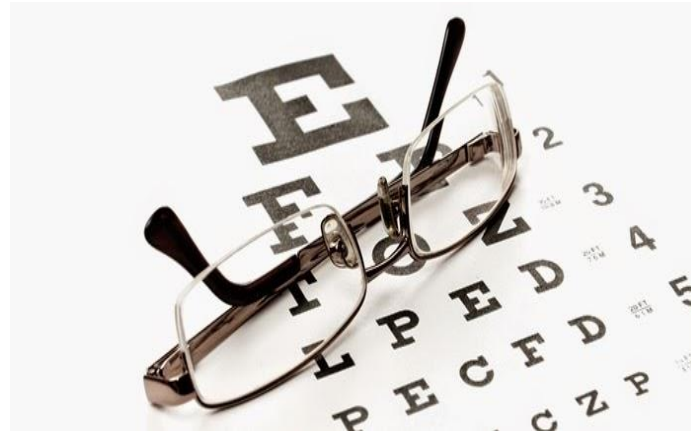
- ❑ Sağlık iletişimi bir iletişim stratejisidir.
- ❑ Amacı çeşitli sağlık sorunları ile ilgili bireyleri, kurumları ve toplumu bilgilendirmek ve farkındalık oluşturmaktır.
- ❑ Sağlık iletişimi kapsamında hastalıkları önleme, sağlığın geliştirilmesi, sağlık politikası ve yaşam kalitesinin arttırılmasına ilişkin tüm eğitici, bilgilendirici etkinlikler yer almaktadır.
- ❑ Bireylerin ve toplum sağlığının geliştirilmesi, sağlıkla ilgili davranış değişikliği için iletişim uygulama ve faaliyetlerinin tümüdür.

SAĞLIK İLETİŞİMİNDE HEDEF KİTLE



SAĞLIK İLETİŞİMİNDE HEDEF KİTLE

- ✓ **HASTALAR**
- ✓ **HASTA YAKINLARI**
- ✓ **HASTA REFAKATÇILARI**



SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM DÜZEYİ

3 BİN 84 SAĞLIK ÇALIŞANI ŞİDDET GÖRDÜ

Rakamlar 2012 yılı içerisinde 3 bin 84 sağlık çalışanına şiddet uygulandığını gösteriyor

ŞİDDETİN NEDENİ SAĞLIKTA DÖNÜŞÜMÜŞ!



SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM DÜZEYİ

TÜRKİYEDE SAĞLIK HİZMETLERİ KAPSAMINDA İLK KEZ BİR DERNEK KURULMUŞTUR. KURULAN BU DERNEK İLE SAĞLIK İLETİŞİMİNİN TÜM SAĞLIK KURULUŞLARINDA ETKİN OLMASI AMAÇLANMIŞTIR.



SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM DÜZEYİ

- ❑ SİLDER (SAĞLIK İLETİŞİM DERNEĞİ) KURULMASIYLA HASTALARA VE TÜM TOPLUMA HASTA VE HASTANE HAKLARI DOĞRULTUSUNDA BİR ÇOK HAKLAR VE İMKANLAR HAKKINDA BİLGİ VERİLMİŞTİR.
- ❑ BU BİLGİLENDİRMELER NETİCESİNDE HAKLARI ALMAYI BİR ÜSTÜNLÜK OLARAK DEĞERLENDİREN EĞİTİMSİZ VEYA AZ EĞİTİMLİ BİREYLERİN ŞİDDET UYGULAMASINDA GEREKÇE OLARAK GÖSTERDİKLERİ ORTAYA ÇIKMIŞTIR.



SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM DÜZEYİ



HASTA İLE İLETİŞİM

- ◉ Sağlık personeli, hasta ya da bireylerle kurduğu kişiler arası ilişki aracılığıyla insana
- ◉ doğrudan hizmet verir.
- ◉ Hasta, hasta yakını ilişkisinde iletişimi kullanmanın amacı; hasta bireyi tanımak, anlamak, ihtiyaçlarını saptamak ve gidermeye yardımcı olmaktır.

ÇOCUK HASTA İLE İLETİŞİM

- ◉ -Bebeklerde dokunma önemlidir. Dokunarak güvende olmalarını sağlayınız.
- ◉ -Çocuklar, hastalandıklarında ve yaralandıklarında çok fazla korkarlar . Konuşarak onların korkularını gidermeye çalışınız.
- ◉ -Oyun çocuklarında en etkili iletişim kurma yöntemi, oyun oynamaktır . Yapmak istediğiniz uygulamayı oyuna dönüştürerek yapınız.
- ◉ -Çocuklarla konuşunuz. Yapılacak uygulama ve tedavinin gerekliliğini çocuklara anlatınız. Eğer, yapılacak uygulama ağrıya neden olacaksa (enjeksiyon, kırığın desteklenmesi vb.) çocuk önceden bilmeli, ağrının uzun sürmeyeceğini ve yapılan işlemten sonra kendini daha iyi hissedeceğini açıklayınız

- ◉ -Sevdiği nesneleri (oyuncak, biberon vb.) hastaneye getirmesine izin veriniz. Tanıdık yüzler ya da eşyalar korkularını azaltabilir. Özellikle okul öncesi çocukların sevdiği ve istediği oyuncakı veya objeyi almasına izin veriniz.
- ◉ -Çocuğun yanında ebeveynlerinden birinin olması, işinizi her zaman kolaylaştırır. Bu kişinin yapılan işlemlerden etkilenen birinin olmamasına özen gösteriniz.
- ◉ -Yapılan işlemlerin ne olduğu, niçin yapıldığı çocuğa sürekli anlatılırsa çocukla işbirliği yapılabilir, bu da iletişimi ve yapacağınız işlemleri kolaylaştırır.
- ◉ -Ergenlik dönemindeki çocukların özelliklerini bilerek, anlayarak onlara yaklaşınız ve cinsel kimliklerine önem veriniz.

- ◉ -Çocuğun mahremiyetine, en az erişkin kişide olduğu kadar saygılı
- ◉ olunuz. (Giysilerinin çıkarılması gerektiğinde nedenini söyleyerek
- ◉ birlikte ya da varsa bir yakını ile çıkarmaya çalışılmalıdır)
- ◉ -Güler yüzlü ve anlayışlı olunuz çocuğa, yardımcı olmak üzere orada
- ◉ bulunduğunuzu hissettiriniz.
- ◉ -Kendisi ile ilgili alınacak kararlarda onunda fikrini alınız.
- ◉ -Ses tonunuzu ayarlayınız, çok sert veya çocuk gibi konuşmayınız.

HASTA BİREYLER İLE KURULAN İLETİŞİMİ ENGELLEYEN BAZI ETKENLER

- -İletişim sırasında hastayı unutmak: Örneğin; sağlık personellerinin hasta yanında o yokmuş gibi davranması, onunla ilgili konuşması ve kararlarında onun fikrini almaması,
- -Hasta ile konuşurken tıbbi terimlerin kullanılması,
- -Hastane ortamındaki gürültü, ısı, ışık ve havalandırma durumu,
- -Rutin işlemler. Örneğin; viziteler, tedaviler, banyo saati vb.
- -Servisin devamlı hareketli olması, yoğun atmosfer,
- -Ekip elemanlarının birbirleriyle olan olumsuz ilişkileri sayılabilir

İLETİŞİM ENGELLERİNİ AŞMAK İÇİN SAĞLIK PERSONELİNİN DİKKAT ETMESİ GEREKEN BAZI HUSUSLAR

- ◉ -Hasta güler yüzle karşılanmalıdır.
- ◉ -İçten ve samimi bir şekilde dinlemelidir.
- ◉ -Empati yapmalıdır.
- ◉ -Sağlık personeli-hekim ve hasta üçlüsünün bulunduğu ortamda hasta unutulmamalı, sorular sorulmalı, gerektiğinde bazı açıklamalar yapılmalı ve hastanın tüm soruları özenle cevaplanmalıdır.
- ◉ -Tıbbi terimler kullanılması gerekiyorsa bunlar hastaya anlayacağı dilde sadeleştirilerek açıklanmalıdır.

- ◉ -İletişim sırasında ısı, ışık, havalandırma durumları dikkate alınmalı, bunların hastanın görme, işitme ve doku kanallarını etkileyeceği düşünülmelidir.
- ◉ -Rutin işler sırasında iletişimin kopabileceği dikkate alınmalı ve geribildirimden yararlanılmalıdır.
- ◉ -Servisin devamlı ve yoğun atmosferinin hastayı yoracağı ve iletişimi etkileyeceği bilinmelidir.
- ◉ -Servisteki diğer sağlık personelleri ile iyi ilişkiler kurulmalıdır. Olumsuz etkileşimlerin hasta üzerinde "güvensizlik" yaratacağı unutulmamalıdır.

ÖFKE YAŞAYAN HASTA İLE İLETİŞİM

- ◉ Öfke; sadece insanlarda var olan bir duygu değil, her canlı organizmanın tehdit karşısında olaylara gösterdiği doğal bir tepkidir.
- ◉ Bireysel tehdit hissetme, kırgınlık, engellenmişlik , anksiyete (kaygı-endişe), kızgınlık ve kendine olan saygısında azalma öfke sebeplerindendir.
- ◉ Öfke karşısında iletişimi bozan tepki, öfkeliendiren kişiye hesap sorma, haddini bildirme, ders verme ve savunmadır.
- ◉ Öfke, insanlar arasındaki sürtüşme ve çatışmaları alevlendirebilir.

- ◉ -Sağlık personeli; öncelikle öfkeyi tanımalı, daha sonra kabul etmeli, anlamalı ve yanıtlamalıdır. Öfkeyi tanımak, hasta kızgın olduğunu ifade ediyorsa kolaydır, ancak hastalar genellikle bunu söylemezler.
- ◉ -Ses tonu ve ajite davranışları, hastanın öfkeli olduğunu gösterebilir.
- ◉ -Hastanın istemeyerek sinirlendiği durumlarda öfkenin nedeninin araştırılması
- ◉ önemlidir. “Canınız sıkılmış gibi görünüyor” şeklinde bir cümle hastanın duygularını sizinle paylaşmasına yardımcı olur.
- ◉ -Hasta size kızmış ya da sizinle ilgisi olmayan bir konuda başkasına kızmış olabilir.
- ◉ -Hasta kızmakta haklı ise sağlık personeli özür dilemeli, başka birine kızdıysa empati yaparak onunla konuşmalıdır.

- ◉ -Kendi duygularını kontrol altına almalı,
- ◉ -Sakin konuşmalı, gerekirse odayı terk etmeli, bir süre sonra tekrar geri gelmeli,
- ◉ -Hastanın davranışlarını ve beden dilini gözlemlemeli,
- ◉ -Hastanın duygularını göstermesine olanak sağlamalı,
- ◉ -Hastanın kızgınlık kaynağı araştırılmalı (Neye öfkelendiğini öğrendiğiniz
- ◉ zaman kızgınlığın sizinle ilgili olmadığını anlayacak ve daha kolay bireysel yaklaşımda bulunacaksınız.),
- ◉ -Hastaya bağırılmamalı ve onunla kavga edilmemeli,

- -Hasta ailesi de iletişim zincirine alınarak, onların da hasta bakımına katılımı sağlanmalıdır.
- -Hastanın konuşmasını cesaretlendirmek için zaman zaman sessiz kalınmalı, konuşması için fırsat verilmelidir.
- -Hastaya ön yargısız bir yaklaşımda bulunulmalıdır.
- -Hastanın kendi bakımı ile ilgili alınacak kararlarda işbirliği yapması desteklenmelidir.
- -Hasta ile konuşurken ses tonunu yükseltmemelidir.
- -Hastanın yüz ifadeleri, mimikleri ve beden dili izlenerek anlamaya çalışılmalıdır.

- ◉ -Hastanın sağlığına kavuşmasında ona yardımcı olacak inançları desteklenmelidir.
- ◉ -Hasta ne kadar bilgi sahibi olmak istiyorsa o kadar bilgi verilmelidir.
- ◉ -Hasta ile aranızda bir ortaklık olduğunu vurgulamak için birinci çoğul şahıs zamiri kullanılmalıdır. “Aynı fikirde olduğumuzu sanıyorum”, “Önümüzdeki hafta tekrar görüşeceğiz ” gibi.
- ◉ -Hastanın kendine olan inancı ve güveni güçlendirilmelidir.

- ◉ -Hasta çok öfkeli ise ona yaklaşılmamalı ve dokunulmamalı (Fiziksel saldırıda bulunmasına neden olabilirsiniz.),
- ◉ -Hastanın duyguları yok sayılmamalı, bu durum öfke kaynağının bulunmasını engeller,
- ◉ -Hastaların söyledikleri sabırla dinlenmeli,
- ◉ -Hasta zarar verici davranışlarda bulunuyorsa güvenli bir alana geçilmeli,
- ◉ -Hasta için zaman ayrılmalı, bu sürede sabırlı olunmalı,
- ◉ -Öfkeli davranışlarından dolayı yargılamamalı, öfkesini arttıracak
- ◉ küçümseyen tavır ve ifadelerden kaçınılmalı,

YAŞLI HASTA İLE İLETİŞİM

- -Yaşlı hastalarla iletişim kurarken daha dikkatli olunmalıdır; çünkü bu yaşamsal dönem içerisinde duygusal tepkiler daha derindir.
- -Yaş ilerledikçe yanlış algılamalar ve kırılganlıklar artar.

YAŞLI HASTALARLA İLETİŞİM KURARKEN DİKKAT EDİLECEK HUSUSLAR

- ◉ -Yaşlı hastalarla iletişim kurarken sizi anlayamayacağı düşüncesiyle yaklaşmayınız.
- ◉ -Yaşlılar, diğer bireylere göre manevi açıdan daha hassas ve kırılgan olabilirler. O nedenle, yaşlı hastalara bağırmadan onların duyabileceği şekilde sakın ve yavaş konuşunuz.
- ◉ -Hastanın öyküsünü ve şikâyetlerini çok iyi alabilmek için sorularınızı
- ◉ açık, anlaşılır bir şekilde sorun ve yanıtlamaları için zaman tanıyınız.
- ◉ -Tıbbi terimleri aşırı kullanmaktan kaçınınız

- -Hiçbir zaman yaşlılarla, çocukla konuşur gibi konuşmayınız.
- -Yaşlılıkta kas yapıları zayıfladığından ani ve hızlı hareketler yaptırmayınız.
- -Yaşlı hastaların eşlerinin de yardıma gereksinimi vardır. Eşinin sağlık kuruluşuna getirilmesi, özellikle acil durumlarda korkutucu ve endişe verici olacağından birkaç dakikanızı ayırarak, neyi niçin yaptığınızı konusunda ailesini bilgilendiriniz.

HASTA YAKINLARIYLA İLETİŞİM

- -Hasta Yakınının Tanımı
- -Sağlık kuruluşlarına müracaat eden hastaların yanında bulunan (eş, çocuk, anne, baba, kardeş, komşu vb...) ve onlara refakat eden bireylerdir.

HASTA YAKINININ ÖZELLİKLERİ

- ◉ -Hasta yakınları, hastası için endişelenen, onun bir an evvel sağlığına kavuşmasını
- ◉ dileyen, acil durumlarda panikleyen, diğer zamanlardan farklı olarak daha kırılgan, daha stresli bireylerdir.
- ◉ -Hasta yakınlarının daha önceden hastane deneyimleri olabileceği gibi ilk defa sağlık kuruluşuna gelmiş olabilirler.
- ◉ -İletişim kurarken bu durumlar göz önünde bulundurulmalıdır.
- ◉ -Hasta yakını yeni bulunduğu ortamda korku, heyecan ve endişe yaşayabilir. Daha önceden yaşadığı, gördüğü bazı olumsuz olaylar önyargılı olmasına neden olabilir.

- ◉ -Hasta ve ailesinin duyguları ile ilgili tüm verileri elde etmek için öncelikle hasta
- ◉ ve yakınları dinlenmeli ve empati yapılmalıdır.
- ◉ -Hastasının durumu acil ise gerekli müdahale yapılmalı, acil değil ise ilgili
- ◉ hekime yönlendirilmelidir.
- ◉ -Sağlık personeli hasta yakınına hastanın durumu, yapılan müdahale ve hasta
- ◉ yakınının yapması gerekenlerle ilgili bilgi vermelidir.
- ◉ -Hasta yakınının sakin olması sağlanmalıdır

- ◉ -Hasta yakını ile konuşurken ses tonu yükseltilmemeli, karşıdakini küçümser
- ◉ tavır gösterilmemelidir.
- ◉ -Heyecanlı, anksiyeteli hasta ve yakınının sakinleştirmek için kullanılacak en iyi
- ◉ yollardan biri onları duygusal anlamda desteklemektir.
- ◉ -Hasta ve ailesi yalnızlık ve korku içindeyse destek vermek için iyi bir dinleyici
- ◉ olma, onu anlama ve yargılamama ilkeleri kullanılmalıdır.

HASTA YAKINI İLE İLETİŞİM KURARKEN DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN NOKTALAR

- -Karşınızdaki hasta yakını ile göz teması kurulmalı ve bunu sürdürün.
- -İletişim sırasında güler yüzlü ve anlayışlı olun.
- -Hastanın durumu ve hastalığı hakkında bilgi verin.
- -Hasta yakınına, hastasının ilgi alanınızdaki “tek şey olduğu” hissini verin.
- -Hiç kimseyi hor görmeyin.
- -Hasta yakını ile çok yüksek ya da alçak sesle, hükmeder tavırla konuşmayın.
- -Yavaş, anlayabileceği düzeyde, açık ve net konuşun.
- -Hasta yakınlarını dinleyin, dinlediğinizi gösterin.

- ◉ -Hasta yakınlarına sorularınızı yanıtlamaları için zaman tanıyın. Korku nedeniyle
- ◉ doğru düşünemeyebilirler. Basit soruları yanıtlarken bile zamana gereksinim
- ◉ duyabilirler.
- ◉ -Hastaya her zaman doğruyu söyleyemeyebilirsiniz ama üzücü olsa bile, hasta
- ◉ yakınlarına, hastayla ilgili doğru bilgi veriniz.
- ◉ -Vücut dilinizi kullanırken dikkatli olunuz. Hasta ve yakınları sizin
- ◉ hareketlerinizi yanlış yorumlayabilir.

- ◉ -Sözsüz iletişim bazen çok önemlidir. Profesyonelce davranın, sakin olun.
- ◉ -Hasta yakınına ismi ile hitap edin; Ali Bey, Ayşe Hanım vs. Bu şekilde
- ◉ konuştuğunuzda kişi kendisini önemseydiğinizi, ona değer verdiğinizi düşünür.
- ◉ Bu ise, daha başlangıçta iletişimi kolaylaştırır.
- ◉ -İletişim kurmakta zorlandığınız kişiyle konuşurken, yüzüne bakın, sözleriniz
- ◉ basit ve anlaşılır olsun, birden fazla anlam içermesin.

ÖZEL DURUMLARDA İLETİŞİM

- ◉ Afetlerde İletişim
- ◉ -Sakin kalmaya çalışınız.
- ◉ -Karşınızdaki afetzedeyi ilgiyle ve ciddi bir şekilde dinleyiniz.
- ◉ -Dikkatinizi karşınızdakinin söylediklerine veriniz, araya girmeyiniz.
- ◉ -Anlatacaklarını bitirmesine izin veriniz.
- ◉ -Duygularına saygı gösteriniz. (Geçirdiği sıkıntılar dikkate alındığında,
- ◉ yaşamakta olduğu öfkenin onun açısından “haklı” ve “geçerli” nedenleri
- ◉ olabilir)

- ◉ -Duygularını isimlendirmeye çalışınız. “Sesiniz çok öfkeli geliyor” /
- ◉ “Sesiniz öfke dolu” “Çok sinirli görünüyorsunuz” “Çok gerginsiniz” vb.
- ◉ -Kişinin o anda yaşadıklarını anladığınızı belirtiniz. “Neden bu kadar
- ◉ öfkelenmiş olduğunuzu anlayabiliyorum... Lütfen neler olduğunu sırayla
- ◉ ve özet olarak anlatır mısınız?” gibi.
- ◉ -Beden dilinizi kullanarak onu, kendisini dinlediğinize inandırınız.
- ◉ -Herhangi bir öneri verme konusunda çok dikkatli olunuz.
- ◉ (Gerçekleşmeyecek bir öneri iletişiminizi koparabilir.)
- ◉ -Onunla aynı fikirde olduğunuzu ya da olmadığınızı belirtmeden de onu
- ◉ anlayabildiğinizi hissettiriniz

- ◉ -Eğer yüz yüze bir görüşme yapıyorsanız kendisine, bazı seçenekler
- ◉ sununuz. Seçeneklerin artı ve eksilerini mutlaka belirtiniz.
- ◉ -Eğer imkânlarınız elverişli ise oturmasını önerebilir, çay ve kahve teklif
- ◉ ederek gerçek sorunu anlamaya çalışınız.
- ◉ -Dikkatinizi, karşınızdaki kişinin sözünü ettiği sorun ve o sorunun çözümü
- ◉ üzerinde yoğunlaştırınız.
- ◉ -Bu aşamada kendisine, sizin nasıl yardımcı olabileceğinizi; sizden onun
- ◉ tam olarak ne istediğini sorunuz.

- ◉ -Kendisine bir parça da olsa destek verebileceğinizi, yön gösterebileceğinizi hissettiriniz.
- ◉ -Karşınızdakine saygınızı sürdürünüz.
- ◉ -Acıdığınızı gösteren ya da sorununu hafife aldığınızı düşündürecek sözlerden kaçınınız.
- ◉ -Çözüm için bir konuda söz verdiyseniz, sözünüzü tutunuz.

SALGINLARDA HASTA İLE İLETİŞİM KURMADA ÖNEMLİ NOKTALAR

- ◉ -Güven kazanması ile bireyin ruhsal ve fiziksel olarak rahatlaması
- ◉ sağlanmalı,
- ◉ -Ayrılık durumlarında bireylerin yakınları ile iletişimleri sağlanmalı,
- ◉ -Ayrılık sürecinde psikolojik destek sağlanmalı,
- ◉ -Salgın hastalığa maruz kalan hasta ve hasta yakınları ile iletişim kurarken
- ◉ afetlerde iletişim sırasında yapılması gerekenler göz önünde
- ◉ bulundurulmalıdır.

KAZA GEÇİRMİŞ BİREYLE İLETİŞİM KURARKEN DİKKAT EDİLECEK NOKTALAR

- ◉ -Hasta ve yaralıya endişeli bir yüzle değil, güvenilir fakat mesafeli
- ◉ yaklaşım şarttır. İlk yardımı yapacak kişinin istem dışı bazı yüz ifadeleri
- ◉ hastada endişe uyandırır.
- ◉ -Aileden biri gibi yaklaşılmalı, güven verilmelidir.
- ◉ -Hastanın gözüne bakarak veya omzuna elini koyarak geçmiş olsun, neler
- ◉ oldu anlat bakalım diyerek iletişim süreci başlatılmalıdır.
- ◉ -Hasta ve yaralının çok soru sormasına sağlığı açısından izin verilmemeli,
- ◉ hasta yorulmamalıdır.
- ◉ -Kötü haber ve olaylar sükûnetle anlatılmalı bu sırada hasta psikolojik
- ◉ olarak desteklenmelidir.

- ◉ -Sıkıntıda olan hasta ve yaralının ağlaması, bağırması davranışlarımızı
- ◉ olumsuz etkilememelidir.
- ◉ -Özellikle ilk anda kalıcı sakatlık bırakacağı bilinen, aynı kazada bir
- ◉ yakınının kaybedenlere, büyük mal kaybı olanlara teselli edici
- ◉ davranılmalıdır.
- ◉ -Sakınca olmadığı sürece hasta yakınları veya arkadaşlarının yanında
- ◉ olmasına izin verilmelidir. Ancak bu izin tedaviyi engelleyici ve çevreyi
- ◉ rahatsız edici olmamalıdır

- ◉ -Çocuklar korktukları için genelde ağlarlar, sorulara yanıt vermezler,
- ◉ tedavi için uyum sağlayamazlar. Bu nedenle çocuklara sevgiyle
- ◉ yaklaşılmalı, mümkünse oyuncaklar vererek, oynayarak, dostluk kurarak,
- ◉ okşayarak, gülümseyerek yaklaşılmalıdır.
- ◉ -Kaza sonrası bazı bireylerde hafıza ve bellek yitimlerine bağlı şaşkınlık
- ◉ durumu olabilir. Bunun geçici olduğunu çevresine ve ona söyleyerek
- ◉ yardımcı olunmalıdır.