

HEMŞİRE-HASTA İLETİŐİMİNİ KOLAYLAŞTIRAN TEKNİKLER

Ferhan Açıkgöz
2020

TEDAVİ EDİCİ (TERAPÖTİK) TEKNİKLER

- Danışanın; duygularını, düşüncelerini ve niyetini rahatça ifade edebilmesini kolaylaştıran sözlü ve sözsüz iletişim teknikleridir.
- Hemşire “hasta ile birlikte” hareket eder.



KENDİNİ TANITMA

◆**Kendini Tanıtma:** Hemşirenin bakım verdiği hastaya kendini tanıtmaması, ilişki kurma aşamasındaki yabancılık duygusunu ortadan kaldırır.

Hastaya istediğinde hemşireye ulaşabileceği güvenini verir ve rahatlamasını sağlar.



*-Ayşe Hanım! Ben
Düzce Üniversitesi'nde
hemşirelik
öğrencisiyim.Sizinle
hastalığınız hakkında
bir görüşme yapmak
istiyorum.*



HASTAYA İSMİYLE HITAP ETME

- ◆ **Hastaya İsmiyle Hitap Etme:** Hastanın bireyselliğini kabul etme, onun farkında olma ve ona saygı gösterme ile ilgili mesajlar verir.



-Hasta görevli tarafından görüşme odasına getirildi.Bir kaç dk sonra görüşmeci odaya girdi ve şöyle dedi:

-"Merhaba ayşe hanım"

Hasta: "İsmim ayşe değil aysel" şeklinde yanıt verdi.

(siz olsaydınız hastanın yerinde ne hissederdiniz?)



HASTAYA BILGI VERME

????????????????????????????????

- Hasta: “*Yarın biyopsi yapılacak açıklar mısın?*”
- Hasta: “*ziyaret saatleri ne zaman?*”



HASTAYA BILGI VERME

- Hastanın ihtiyacı olan bilgi nedir tespit edilmeli, bu konuda ne bildiğini, neler hissettiğini ve nasıl bir sonuç beklediği sorulmalı hastadan alınan bilgilere göre bilgi verilmelidir.
- Bilgi isteyen hastaya hemen bilgi vermek yerine, ihtiyacını anlamaya çalışmak uygun olur.



BILGI VERME

- ◆Yapılan müdahalelerle ilgili hastaya bilgi verme, hastanın kendi bedeni ve yaşamı üzerinde kontrol duygusu kazanmasını sağlar, işlemlerle ilgili soru sormak ve düşüncelerini iletmek için cesaret verir.

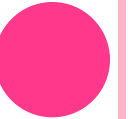


GÖZLEMLERİ İLETMEK

- Hemşire hasta ile ilgili gözlemleri paylaşır:
- *“bu sabah erken kalkmışsınız”*
- *“Bugün sıkıntılı görünüyorsunuz”*
- *“biraz önce iğne yaptırmak istemediniz bu konuda konuşabilir miyiz?”*



KONUŞMAYI CESARETLENDİRMEK



HASTAYA ODAKLANMA VE BAŞKA ŞEYLERLE İLGİLENMEME

- ◆ Hasta yanında iken başka işlerle ve kişilerle ilgilenmemek hastaya odaklanmayı sağlar.

Hastanın söylediklerini dinleme, hastaya doğru yönelme, sorularını cevaplama ve göz iletişimi kurma ile seni dinliyorum mesajı verilir.

Bu durumda hasta, hemşirenin kendisine değer verdiğini ve önemseddiğini düşünerek rahatlar.



AÇIKLIĞA KAVUŞTURMAK

- *“ne demek istediğinizi tam olarak anlayamadım. Bunları istemedi mi yaptığınızı söylüyorsunuz?”*
- *“Şu anda sıkıntılı olduğunuzu söylüyorsunuz. Neler hissettiğinizi tarif edebilir misiniz?”*
- *“söylemek istediğinizi doğru anlamış mıyım? Diyorsunuz ki ne yaparsam yapayım, babamın gözünde başarılı biri olamadım.öyle mi?”*



İÇERİĞİ YANSITMA

- ◆ Hemşire hastanın anlattıklarını dinleyerek ne anlatılmak istendiğine dair oluşan fikrini tekrar hastaya ifade eder.

Böylece anlatılmak istenilenlerin doğru anlaşılıp anlaşılmadığı ortaya çıkarılır.

Bu teknik ile hasta dinlenildiğini hisseder ve kendisi ile ilgili daha çok şeyi paylaşmak için motive olur.



İÇERİĞİ YANSITMA

Hasta: “odaya girdiğimde bayılacak gibi oldum. Oysa defalarca denemiştim, meğer hazır değılmişim.”

Hemşire: “test yapmaya hazır olduğunuzu düşünüyordunuz, ama oraya gittiğinizde bunun için erken olduğunu gördüğünüz.”



DUYGULARI YANSITMA

- *“anladığım kadarıyla taburcu olacağınız için huzurlusunuz”*
- *“Erkek kardeşinize öfkelenmiş gibisiniz”*
- *“bütün bu olanlardan bunalmış gibisiniz”*



ÖZETLEME

♦**Özetleme:** Anlatılanların içinden hasta için önemli olanlar ve dikkat çekilmek istenenler seçilerek hastaya iletilir.

Bu teknik hastanın kendisi ile ilgili farkındalıklarının artmasına katkıda bulunur.



ÖZETLEME

- Hastanın konuşması dolambaçlı, başıbozuk bir hale geldiği, belirsizleştiği zaman,
- Hasta özel bir konuda herşeyi konuşmayı önemli gördüğü zaman,
- Sizin ve hastanızın konuştuklarınız üzerinde ortak bir anlayışa vardığınızı doğrulamak ve başka konulara açılım yapmak istediğiniz zaman,
- Özellikle önemli olduğuna inandığınız olay yada fikirlere odaklaşmak istediğiniz zaman.



ÖZETLEME

- *“Bugün üç temel nokta üzerinde durdunuz. Bunlar.....”*
- *“geçen görüşmemizde eşinizin sizi nasıl karşılayacağı hakkında endişeleriniz vardı.”*



ETKİN DİNLEME

- Konuşmayın!
- Konuşanı rahatlatın
- Dinlemeye istekli olduğunuzu gösterin
- Dikkat dağıtıcı uyaranlardan uzak durun
- Konuşana empati yapın
- Sabırlı olun
- Duygularınıza hakim olun
- Tartışmayın,eleştirmeyin
- Soru sorun
- Konuşmayın!



SORU SORMA

◆**Soru Sorma:** Açıklaştırılması istenen durumlarla ilgili hastaya sorular sorulur.



KENDİ SORU TARZINIZLA HASTAYI KONUŞMAYA DAVET EDİN

Kolaylaştırma:Tartışılacak olan konuyu yada alanı belirlemeksizin hastayı daha çok şey söylemeye yönlendiren sözlü yada söz dışı iletişim.

Açık uçlu soru :Hastadan bilgi isteyen ve konuyu genel terimlerle belirleyen sorular.

Kapalı uçlu soru: Cevabı “evet, hayır” olan sorular.



Örneğin:

- **Kapalı:** Uzun süreden beri mi kendinizi çökkün hissediyorsunuz?
- **Açık:** Çökkün olduğunuz zaman kendinizi nasıl hissettiğinizi anlatır mısınız?
- **Kapalı:** Geniş bir aileden mi geliyorsunuz?
- **Açık:** Bana ailenizi anlatın.
- **Kolaylaştırıcı:** Göğsünüzde bir ağrı olduğunu söylediniz. Bu ağrıyı biraz açar mısınız?



ALTERNATIF SUNMA

- ◆ Hastanın yaşadığı sorunlar belirlendikten ve doğruluğu hastaya onaylatıldıktan sonra hastaya çözüm önerileri sunulur. Ancak sunulan önerilerin hastanın yaşadığı soruna özgü ve uygulanabilir olmasına dikkat edilmelidir.

Bu nedenle öneri getirmeden önce hastanın daha önce neler denediği ve nasıl sonuç aldığı belirlenmelidir.



CESARETLENDİRME

- ◆ Hastanın söylediklerini ve davranışlarını onaylar tarzdaki ifadeler hastayı destekler.

*“yürüyüş yapmanız iyi oldu” ya da
“egzersizleri düzenli bir şekilde sürdürmeniz ağrılarınızın azalmasında etkili olabilir”*



KENDİNİ AÇMA VE UYGUN GERİBİLDİRİM VERME

◆Travelbee'nin “kendini terapötik kullanma” şeklinde ifade ettiği kendini açmada; hemşire yaşam deneyimlerini, o anki duruma ilişkin duygu ve düşüncelerini, hastanın davranışları ile ilgili olumlu olumsuz görüşlerini paylaşır.

Böylelikle kendini açma, karşıdaki bireye geribildirim vermeyi de kapsar.

Hemşire kendini açmayı kullanarak hastayı da kendinden bahsetmesi için teşvik etmiş olur. Paylaşım hastaya iç görü kazandırabilir, problemlerinin çözüleceğine dair umut verebilir.



GERIBILDİRİM

- *“bazen başınızı diğer yana çeviriyorsunuz, o zaman bana öfkeli olduğunuzu düşünüyorum.*
- *“bugün gerçekten çok çalıştınız.”*



GERİ BİLDİRİM...

- Danışanın kişiliğiyle değil davranışı ile ilgili geri bildirim verilmeli.
- Gözlediğiniz davranışı vurgulayın, çıkardığınız anlam veya yorumu değil.
- tanımlara dayandırın, yargılara değil.
- *“iyi çocuklar böyle yapmaz” değil*
- *“annene kızmanı anlıyorum ama ona vurmanı doğru bulmuyorum”*



GERİ BİLDİRİM..

- “Şimdi ve burada” olup bitenlere yoğunlaşın.
- Bilgi ve görüşlerinizi paylaşın ama tavsiyede bulunmayın.
- “*muntazam yürüyüşler kilo vermeyi kolaylaştırır*”
- “*en iyisi siz hergün muntazam yürüyüşler yapın*”



GERİ BİLDİRİM..

- Kişinin yapabileceği davranışlar üzerinde durun
- Geri bildirim uygun zaman ve yerde verin
- Geri bildirim rica eder, empoze etmez.



SÖZSÜZ İLETİŞİM/BEDEN DILI:

- sözel anlatımı destekleme, onun akıcılığına katkıda bulunma işlevinin (mutlu olduğunu söyleyen bir kişinin bunu söylerken gülümsemesi gibi)
- yanı sıra tek başına bazı mesajların iletilmesi şeklinde (baş hareketleri ile kendisine sorulan soruya “evet” yanıtının verilmesi gibi) önemli işlevleri vardır.



YÜZ VE BEDEN

♦ **Yüz ve Beden:** Yüz ifadesi, el kol hareketleri, beden duruşu, göz teması iletişimde mesaj aktarımında önemlidir.

Konuşurken hastanın bulunduğu tarafa dönerek göz iletişimi kurmak, söylenenleri açıklayıcı ve destekleyici el kol hareketleri ve yüz ifadesi kullanmak iletişimi etkili kılar.



MEKAN KULLANIMI

Hastaya olan uzaklık ayarlanarak farklı mesajlar verilebilir.

Örneğin, hastanın yanına gelmeden odanın girişinde konuşmak hastaya “sorularlara kısa yanıtlar vermesi gerektiği ayrıntıya girmesinin istenmediği” mesajını verebilir.

Buna karşın hastanın yakınına gelerek onu rahat duyabilecek bir uzaklıkta durmak hastaya “*benimle konuşurken rahat ol, seni dinlemek için buradayım*” mesajını verebilir.





DOKUNMA

◆Dokunma yakınlık, güç, statü ve kültürel faktörlere göre değişir.

Dokunma bazen dostluk, sevgi, ilgi ya da desteği gösterirken bazen de saldırı anlamına gelebilir.



DOKUNMA



Örneğin, hemşirenin öfkeli ve bağırarak konuşan bir hastanın omzuna ya da koluna dokunması hasta için saldırı anlamına gelebilirken, ağlamakta olan bir hasta için aynı davranış destek olma anlamı taşıyabilir ve yardım edici olabilir.



ARAÇLAR

- ◆Kullanılan takılar, koku, kıyafet ve eşyalar çevreye mesaj aktarımında rol oynarlar.

Hemşirenin genel görünümünün kendisine özen gösterdiği mesajını vermesi, hastanın yardım alma konusunda hemşireye güven duymasında etkili olabilmektedir.



SESSİZLİK

◆Sessizlik yerinde kullanıldığında hastanın söylenenleri kafasından geçirmesi ve söyleyeceklerini toparlaması açısından yararlı olur.

Ancak sessizlik uzun sürdüğünde gerilime neden olabilir.

Hasta ile yapılan görüşmede, hemşirenin sessizliğin kendi yetersizliğinden kaynaklandığını düşünerek sessizliği bozmak için hastaya gereksiz sorular sorması onun dağılmasına ve yön değiştirmesine yol açabilir.



- Sessizliğin hasta yararına bozulması için “şimdi ve burada” ilkesi ile şu sorular kullanılabilir:
- “*Şu anda neler yaşıyorsun*”,
- “*sessizliğin ne anlama geliyor*” gibi.
- Bu sorular hastanın kendisi ile ilgili o andaki farkındalığını arttırır ve düşündüklerini paylaşmaya teşvik eder.



BITTI....

