

HASTA ve HASTA YAKINLARIYLA TERAPÖTİK İLETİŞİM

İletişim: "Kişi ve çevresi arasında iki yönlü ilişkiyi ilgilendiren tüm aşamalar" olarak tanımlanabilir.

Terapotik **İletişim:** Tedavi edici ya da tedaviye yardım eden, bir amaca yönelik yapılan, iletişim şekli olarak tanımlayabiliriz. Terapötik ilişki sağlık çalışanı ile hastanın ilk buluştuğu andan itibaren başlar.

Terapötik iletişimin bileşenleri;

Bağ kurmak; Hastayı yargılamayan, onun iyiliği için çabalayan bir tutum sergilemek veya hasta/hasta yakını ile iletişime geçmek.

Güven ; Güven zaman içinde gelişir ve sürecin bir parçası olarak kalır. Güven olmazsa terapötik ilişkinin kurulması mümkün değildir.

Saygı; Terapötik iletişim sırasında hasta/hasta yakınına saygılı davranılmalı itibarları zedelenmemelidir.

Empati kurmak ; hasta/hasta yakını gibi hissetmekten çok hissettiklerini anlamaya açık olmak ve uygun terapötik açıklama yolu ile hastanın bunu anlamasına yardımcı olmaktır.

Gerçeği söylemek ; Gerçeği söylemek daha çok güvenle ilişkilidir. Hastaya ben dürüst ve gerçek bir insanım mesajının verilmesini sağlar.

Hemşirelik insan ilişkileri üzerine temellenmiş bir meslektir ve hemşirelik bakım sürecinin etkinliği hemşirenin diğer bireylerle etkin iletişim kurma yeteneğine bağlıdır. Hemşire bir yandan sözel ve sözel olmayan iletişim yoluyla bireyin yaşadıklarını anlamaya çalışırken, diğer yandan kendini doğru ifade edebilmeli, bir bakım verici olarak bakımı alan kişi ile etkin iletişim kurabilmelidir. Yapılan çalışmalar, hemşirelerin etkili kişiler arası ilişkiler ve iletişim becerisi geliştirmesinin hastalar üzerinde olumlu etkiler (hizmetten memnuniyetin artması, hastalık ve tedaviye uyum, iyileşmeye motivasyonun artması) yarattığını göstermektedir.

Hemşire tüm hemşirelik fonksiyonlarında hemen her an hastayla etkileşim halindedir. Matheney ve Topalis hastayla kurulan kişiler arası ilişkilerin, hemşirelerin elindeki en önemli tedavi aracı olduğunu ve hastalığın gidişini etkilediğini ve bu ilişkinin " **ağrı** tedavisinde morfin kullanılması kadar önemli ve yararlı olabileceğini veya tam aksine açık bir yaraya tuz serpmeye benzer biçimde kullanılabileceğini " belirtmektedir.

Terapötik iletişimde kullanılan teknikler

- Hastayla sessizliği paylaşmak; Hastanın tüm düşünceleri ve riskleri araştırmasına imkan sağlar ; kritik bir noktada konuşmanın kesilmesi veya önemli bir konunun atlanması önlenir.
- Hastada olumlu pekiştirici kullanmak; Hastanın ilgisini pekiştirir, kompliman değildir. Hastanın desteklenmesini ve tedaviye/bakıma katılımının devamlılığını sağlar.
- Konuşma olanağı vermek; Açık uçlu sorular sorularak hastanın cevaplarını dinlemek. Hastanın bize kendisini ve endişelerini ifade etmesine olanak sağlar.
- Duygularını anladığını ifade etmek; Hastanın duygularını anladığımızı ifade edebilmek için farklı kelimeler ile geribildirim vermek. Hastanın varlık duygusunu pekiştirir, rahatlamasını sağlar.
- Konuşulanları özetlemek; konuşulanları kısa cümleler ile geri yansıtmak. Unutulan bir şey olup olmadığından emin olmayı sağlar.

Terapötik olmayan teknikler

- Sorguya çekmek,
- Basmakalıp konuşmak,
- Yorum yapmak,
- Açıklama istemek,
- Onaylanmayacak durumu onaylamak,
- Mantıksal karşı çıkmak,
- Sürekli nasihat vermek,
- Yanlış güvence vermek,
- Konuyu değiştirmek,
- Varsayımlar üretmek

Bu yaklaşımlar hasta ile iletişimin bozulmasına sebep olacaktır ve hasta "Bu hemşireye duygularımdan söz etmemin bir anlamı yok. Nasıl olsa beni anlamayacak, duygularıma önem vermiyor, söylediklerimi aptalca bulabilir" şeklinde düşünecektir. Böylece hastanın sorunu anlamayacak, gereksinimi olan yardımı alamayacaktır.

BAZI ÖZEL DURUMLARDA İLETİŞİM

Terminal dönemdeki bir hastayla iletişimde kullanılan yaklaşımlar

- Geçmişini gözden geçirip bu gün yapabileceklerini değerlendirme,
- Gelecekte onun adına neler yapılmasını istediğini konuşma,
- Hastanın durumunun ağır olduğunu söyleme,
- Duygularını paylaşmak için teşvik etme.

Ameliyat öncesi dönemdeki hasta ile iletişimde kullanılan yaklaşımlar

- Endişelerini dile getirmesi için teşvik etme,
- Sorularını anlayabileceği bir şekilde yanıtlama,
- Ameliyatın olumlu sonuçlarını vurgulama,
- Ameliyat konusundaki kararı kendisine bırakma,
- Ameliyatın risklerine kısaca değinmek.

Örnek: Ameliyat öncesinde kafanıza takılan, sizi meşgul eden bir durum var mı? Paylaşmak ister misiniz?

Yaşlı (geriatrik) hasta ile iletişimde kullanılan yaklaşım

- Yaşlı hastalara sağır olduğu veya sizi anlayamayacağı varsayımıyla yaklaşılmamalı,
- Yaşlı hastaların çoğunda sanılanın aksine duyma ve düşünme sorunları yoktur, gençlere göre manevi açıdan daha hassas ve kırılgan olabilirler,
- Yaşlı hastalara bağırmadan, sakın ve yavaş yaklaşılmalıdır,
- Soruları yanıtlamaları için zaman tanınmalı,
- Hiçbir zaman yaşlılarla çocukla konuşur gibi konuşulmamalı,
- Konfüzyon, anksiyete, görme, duyma, bunama, yaşlılığa bağlı hafıza bozukluğu belirtileri araştırılmalı,
- Kemik ve kas yapıları zayıfladığından ani ve hızlı hareketlerden kaçınılmalıdır; aksi halde kırıklara neden olunabilir,
- Yaşlı hastaların eşlerinin de yardıma gereksinimi vardır.
- Neyi niçin yaptığınızı konusunda ailesi bilgilendirilmelidir.

Ağlayan hastayla iletişimde yaklaşım

- Sağlık çalışanı ağlayan hasta karşısında huzursuzluk hissetmemeli ve ağlamasını durdurmaya çalışmamalıdır.

- Ağlama karşısında sıkça kullanılan basmakalıp iletişim, konu değiştirme, teselli gibi teknikler kullanılmamalıdır.
- Ağlaması ya da sorunları konusunda konuşup konuşmama kararı hastaya verilmeli ve duygularını ifade etmede kolaylık sağlamak için "üçüncü şahıs " kullanılmalıdır.

Örnek: Onu anladığımızı ve empati yaptığımızı belli etmek için "Kendinizi nasıl hissettiğinizi anlıyorum" cümlesi kullanılabilir.

Cinsel içerikli konular konuşan hastayla iletişimde yaklaşım

İletişimde güçlük yaratan diğer bir davranış da cinsel organların teşhir edilmesi, cinsel içerikli konuşmalardır. Bu durum hastalığın şiddetine karşı kontrolsüz dürtüsel tepki olarak erkeklik / kadınlık gücüne dikkat çekme, hastalığa yenik düşme endişesini inkâr etme veya bağımlı olmaya bağlı oluşur. Bu durumda hasta yargılanmadan sadece davranışından rahatsız olunduğunun ifade edilmesi gerekmektedir.

Örnek: Cinsel konularda fıkra anlattığınızda yada espiyi yaptığınızda rahatsız oluyorum, bunlardan söz etmezseniz memnun olurum.

Özel sorular soran hastayla iletişimde yaklaşım

Sağlık çalışanı kişisel sorular karşısında hastaya nazikçe bunlardan söz etmeyeceğini söylemeli ve konuyu yeniden hastaya döndürmelidir.

Örnek: Dini inançlar konusunda benimde kendi görüşlerim var, ama bunları konuşmamızın bir yararı olacağını sanmıyorum. Eve gittiğiniz zaman endişe duyabileceğinizi söylemişsiniz, neler hissettiğinizi anlatmak ister misiniz?

Sürekli konuşan hastayla iletişimde yaklaşım

Hastanın sürekli konuşması durumunda hemşire başlangıçta konuşma süresini sınırlandırmalı ve konunun dışına çıkması durumunda tekrar konuya yoğunlaşmasını sağlamalıdır.

Örnek 1: Görüşmeye başlarken; sizinle konuşmak için 20 dakikam var hangi konuda konuşmak istersiniz?

Örnek 2: Birkaç dakika sonra gitmem gerekecek, özellikle konuşmak istediğiniz başka bir şey var mı? denilebilir.

KAYNAKLAR

- 1.Boyd MA (2002). PsychiatricNursingContemporaryPractice. 2. Edition. Williams&Wilkins, Philadelphia.
- 2.Cüce lođlu, D.(1998) Yeniden insan insana, Remizi Kitapevi, İstanbul
- 3.Erdil, N. ve Elbaş N.Ö.(2001); Cerrahi Hastalıklar Hemşireliği, Ankara
- 4.Özcan, A. (1996); Hemşire – Hasta ilişkisi ve iletişim, 1. baskı., Saray Medikal Yayıncılık. S: 2-4., 131, 155, İzmir.
- 5.Özcan A (2006). Hemşire Hasta İlişkisi ve İletişim. 2. Basım. Sistem Ofset Yayıncılık, Ankara.
- 6.Shives LR, Isaacs A (2002). Basic Concepts of Psychiatric-MentalHealth. 5. Edition. LippincottWilliams&Wilkins, Philadelphia.
- 7.Stuart GW, Laraia MT (2005). PrinciplesandPractice of PsychiatricNursing 8. Edition. Mosby, Philadelphia.
- 8.Terakye, G. ve Gürhan, N(1995); Psikiyatri kliniklerinde hastalarla görüşmeler, Aydođdu Ofset, Ankara.
- 9.Terakye G. (1995); Hasta Hemşire ilişkileri, Aydođdu Ofset, Ankara.
- 10.Terakye G. (1994) Hemşirelikte iletişim ve Hasta Hemşire ilişkileri, Aydođdu Ofset, Ankara.
- 6.Tutuk, A. A1, D ve Dođan, s (2002) "Hemşirelik Öğrencilerinin iletişim becerisi ve Empati
- 11.Terakye G (1998). Hasta Hemşire İlişkileri. 5. Basım. Zirve Ofset Ltd. Ştd, Ankara
- 11.Üstün B, Akgün E, Partlak N (2005) *Hemşirelikte İletişim Becerileri Öğretimi*. İzmir: Okullar Yayınevi.