

DİNLEME VE HEMŞİRELİK BAKIMINDAKİ ÖNEMİ

A.BİRSEN DURMUŞ

ÖZET

Bu makalede dinlemenin hemşirelik bakımındaki önemi üzerinde durulmuştur.

İletişim yoluyla bilgi, düşünce, duygu ve davranışları başkalarına aktarır ve anlamları karşılıklı olarak paylaşıyoruz. Bu görüşlerimizi yazma ve konuşma etkinliklerimizle başkalarına aktarırken; başkalarının görüşlerini okuyarak ve dinleyerek öğreniriz. Dinleyicinin olmadığı yerde konuşmak anlamsızdır. Çünkü konuşma dinleyici için gösterilen bir etkinliktir. İşitme ses dalgalarının kulak zarına çarpmasıdır. Dinlemeyi LARRY BACIBR; işitmek, anlamak, dikkat etmek ve hatırlamak olmak üzere 4 basamaklı bir süreç olarak tanımlamıştır (3. 5). İşittiğimizi hatırlamazsak dinlemiş sayılmayız. Bilgiler beyne alındıktan sonra anlaşılmalı, yorumlanmalı ve ortaya çıkan anlam kaynağın yaratmak istediği anlamla aynı özü taşımalıdır. Yani; konuşmacının ne demek istediğini anlamayan bir dinleyici dinliyor sayılmaz. Dinleme: zihinsel etkinlik gerektiren önemli bir olgudur. Dinleyerek kararlara katılır. anlamları paylaşmayı kolaylaştıracak bilgileri depolarız. iyi bir dinleme aynı zamanda olumlu kişilik özelliklerinden biridir. İyi dinleme sayesinde daha uyumlu ve anlayışlı bir kişilik kazanırız. Bu da bireylerarası ilişkilerde başarılı olma yeteneğimizi artırır. İyi bir lider: ya da yönetici olma da iyi bir dinleyici olmanın önemi büyüktür (10). Günlük konuşmalarınızda dinleyen konuşanın davranışlarını hem görür. hem de işitir.

- Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Öğretim Görevlisi.

Dinleyen mesajı kaynaktan göz ve kulakları aracılığı ile alır. Öyleyse dinleyen (alıcı) aynı zamanda gözlemcidir. Dinlemek için bireyin girişimi şarttır. Bir çoğumuz neleri işitmek istiyorsak onları dinleriz,

uyumak istediğimizi seçer, diğerlerini konu dışı bırakırız. SULLTVAN u durumu seçici dikkatsizlik olarak isimlendirir (3. 5, 6).

Sinir sistemimiz kendini koruyabilmek için dikkati her zaman bir odak noktasında tutmaz; ancak ilginç bulduğumuz fizyolojik

ve psikolojik gereksinimlerimiz çerçevesinde anlamlı olan noktalara dikkatimizi toplarız. Eğer karnımız açsa yiyecek konusu dikkatimizi çeker. Bir başka nedende dakikada 600 kelimelik bir konuşma hızını rahatlıkla anlayabilecek bir sinir sistemi sahibi olmamıza karşın

normal konuşma hızının dakikada 100-140 kelime arasında olmasıdır. Buna göre her dakikada en azından 460 kelimelik bir zaman süresince beynimiz boş kalıyor (4). Bütün bu zamanı insan beyni kendinde var olan malzemeyle dolduruyor. Yani: kendisi için önemli sorunlara dönüyor ve onlarla uğlaşıyor. Kendini dinleme konusunda

çok şey öğrenen kişiler bu boş zamanı, konuşanın ne ve niçin demek istediğini düşünerek kullanırlar. Kendi sorunlarına dönmezler. Kuşkusuz bunu yapabilmek o kadar kolay değildir. Bir eğitimden geçmeyi gerektirir. Söyleneni söyleyenin tarzında, onun anlamında anlayabilmek

zor bir ölçüde kolay değildir. Bu da sağlıklı bir geri bildirimle olur.

Bir kimseyle konuşurken onun ne demek istediğini. bizim anladığımızın aynı olup olmadığını denetlemeye geri iletim (bildirim) diyoruz, Geri iletim olmadan yalnızca pasif bir dinleyici olarak kalırız. Böyle olunca da söyleneni gerçekten anladık mı, yoksa anlamadık mı hiç bir zaman emin olamayız. Ancak anladığımız anlamları geri iletim yoluyla denetleyerek daha iyi bir dinleyici olabiliriz. Geri iletim kullanarak dinlemeyi anlamaya o denli büyük katkısı vardır ki, bu tür dinlemeye iletim uzmanları ACTIVE LISTENING (AÇIKLI DİNLEME) olarak isimlendirmişlerdir. Açıklı dinleme sayesinde bireyler iç dünyalarına kapanıp, kendi seslerine gömülme yerine karşılarındaki kişiyle bir diyalog kurarak anlamlı ilişkiler geliştirirler.

- İstekli veya isteksiz dinleme
- Rasgele veya amaçlı dinleme

Belli bir disiplin altında dinleme veya değişikliğe dayanan dinleme

- Sempati veya antipati ile dinleme (10. 11).

Dinlemeye en2er olan insan tipleri (1. 2, 4, 6) -

Dinlemeyen tip

- Nezaketsiz tıp
- Sabırsız tip
- Kızgın tıp
- Baştan savmacı Up
- OlumsuzUp
- Görünüşte dinleyen tip
- Seçerek dinleyen tip
- Saplanmış dinleyen tip
- Savunucu dinleyen tip
- Tuzak kurarak dinleyen tip
- Yüzeysel dinleyen tip

Görünüşte dinleyen tipler;

Bu tür dinleyen kişiler dış görüntüleriyle dinliyormuş gibidirler.

full)_lanmış dinleyiciler

Fakat iç dünyaları bambaşka yerlerde, ya da kafalarında sizin söyledik-
Bu tür dinleyen bireylere ne söylerseniz söyleyin ondan bir hüzün
lerinizden daha önemli bir konu vardır. Bu tür dinleyen bireyler
çıkarmak isteyebilirler. Bunun tam tersi her söylenenden bir espri.
gölünecek bir şey çıkarmaya çalışanlarda olabilir. Bu tür dinleyen bireyler
ilgilenen konuya işittiklerini hemen o anda unuttur, bir daha
hatırlamazlar.

Seçerek dinleyen tipler

Bu tür dinleyenler konuşanın söylediklerinden sadece kendi ilgi-
lendikleri bölümü duyar. diğer söylenenleri dinlemez. Bunlar dikkatleri
çekecek bir sözcük yada ifade ortaya çıkıncaya kadar görünürde dinleyişi
olarak kalırlar, daha sonra ilglendikleri bölümü dinlemeye başlarlar.

Savunucu dinleyiciler:

Bu tür dinleyen bireyler ne duyarsa duysun her söyleneni kendine yönelmiş bir saldırı sayar ve hemen karşı saldırıya savunmaya geçerler. Bu tür dinleyiciler hiç seslerini çıkarmadan dinlerler. Çünkü bunlar dinledikleri bilgilerden yararlanarak karşısındakini zor duruma sokacak fırsatlar yakalamaya çalışırlar.

Yımsıç dinleyenler:

Bu tür dinleyenler kelimelerin somut anlamlarında takılır, kalırlar, asıl altta yatan anlama ulaşamazlar.

DİNLEME ESNASINDA BELİREN DAVRANIŞ TİPLERİ Yargılayıcı tutum: Konuşanı belli bir yönde değerlendiren tutum. Çözümleyici tutum: En iyi ve doğruyu kendinin bildiğini ortaya koyan üstünlük taslayan tutum.

Soru soran tutum: Sıklıkla konuşanı durduran ve onu kısıtırmayı amaçlayan tutum.

Rahatlandırmaya yönelik tutum: Karşımızdakinin duygu ve düşüncelerini doğal bulmadığımızı ifade eden tutum.

DİNLEMENİN HASTA HEMŞİRE İLİŞKİLERİNDE ETKİN OLARAK KULLANILMASI

Dinleme sözlü iletişimin temel yönlerinden birisi olduğundan başarılı profesyonel hemşirelik uygulamalarının da çekirdeğidir. Hemşire dinleme sürecini daha çok hastanın duygularını, sorunlarını ve gereksinimlerini saptamakta kullanılır. Dinleme hastanın ruhsal sorunlarını fark etme ve anlamadaki ana kanaldır. Dinleyen birini bulmak psikolojik olarak hastanın kendisini önemi hissetmesine yarayabilir. düşüncelerinin hiç olmazsa bir kısmını söyleyebilmek de içsel gerginliği gidererek onu rahatlatabilir. Ciddi ruhsal problem olan bireyler özel bir iletişim sorunu ortaya koyarlar. Ayrıca iletişimi konusunda direnç göstermede hasta için bir anlam taşıyor olabilir. Hastanın serbestlik ve aydınlığa kavuştuğu hasta daha iyi anlaşılabilir. Örneğin: hasta hemşireye rüyalarını anlatıyorsa hemşire bunları dinlemelidir. Çünkü rüyalar bilinçaltının ürünüdür. baskıladıklarının bir simgesidir.

Hemşirelikte hasta-hemşire ilişkisinde iletişimin önemi son yıllarda önem kazanmaya başlamıştır. Eğitim ile alınan bilgiler sağlıkta hastalıkta bireyle paylaşılmıyorsa değerini yitirir. Gonokole hcmşirclertrn dinlemenin zor olduğunu ifade elliklerini belirtmektedir. Sağlık personelinin otoriteyi temsil etmesi, ceza ve ödül yetkisinin oluşu hastaların ondan çekinmesine neden olur. Ayrıca dinleyici rolündeki hemşire kolay sinirlenen. heyecanlanan duygusal bir yapıyla

ahlp ise hastalar uygun olmayan durumları ve duygularını. isteklerin kendisine açmaktan çekinirler. Yapüan araştırmalara göre; hastalar hemşireler tarafından dirilenmek istediklerini buna karşılık hemşirelerin çok meşgul oldukları için onları dinleyemediklerini, dinleme yerine öneri getirdiklerini ve dinlerken başak işlerle meşgul olduklarını btdlrdmşlerdtr. Bir grup hasla hasta da hemşirelere dinleme beklenUlerlni hatırlatmanın kabalık olacağını ve bu yüzden duygularını belirtmediklerini vurgulamışlardır (5).

Ayşe Özcan 1977'de yaptığı çalışmada hastanede yatan hasta-

rın oldukça yoğun duygular ifade ettiğini ve hemşirelerin bu duygularla daha fazla ilgilenmesi, bu duyguların ifade edilmesini sağlamaları gerektiğini vurgulamaktadır. Bu işlevi yapabilmesi içinde hemşirenin hastasını ilgi, anlayış ile dinlemesi gerektiğini, bunun hastada güven duygusu yaratıp rahatlatacağını bildirmektedir(8). Hemşirenin aktif bir şekilde dinlernerst iletişimi daha da anlamlı hale getirir. Aktif (açımlı) dinlemede birey dinlediğini açıkça karşısındakine yansıtır, açık tepki koyar. anlamaya çalışır. Açımlı dinlemede yorum yapılmaz. Yorumlamadan dinlemeyi öğrenmek ve hastanın konuşmasını sağlamak güçtür. Anlatma sorunu çözmeyebilir.

Ancak iyi bir dinleyici anlatan kişinin duygusal yükünü paylaşır ve sorun çözmek için güç toplamasını sağlar. Dinleme sırasında yaşanan sessizlik dinleyeni huzursuz edebilir. Oysa suskunluk anlatan kişiye düşünmek için zaman kazandırabilir. İyi bir dinleme ve iletişim kurmak için beklenti koyma sessizliği yardım amaçlı iletişime dönüştürür. açımlı dinlemenin üstün yanları şunlardır:

- Konuşana (danışana) huzur ve güven verir.
- Danışan düşüncelerini sizinle paylaşmaktan kaçınmaz.
- Danışan kendini r-rhatsız eden durumları ortaya koyabilir.

Tüm bunlar danışanın sorunlarına daha bir iç rahatlığıyla bakabilmesini sağlar. O ana dek farkına varmadığı birçok değişim çözümleyici

yönleri görebilir.

- Danışmanada rahatlık sağlar. danışman danışanın sorunlarına hemen çözüm bulmayla kendini yükümlü hisselmez, danışanı anlamaya çalışır.

- Ortuk (sembolik, simgesel anlamları) anlamları ortaya çıkarır, esas konuda yoğunlaşmayı sağlar.

- Karşımızdakini daha iyi tanımamızı sağlar.

HEMŞİRENİN ETKİN BİR DİNLEYİCİ OLABİLMESİ İÇİN ŞUNLARA DİKKAT ETMESİ GEREKİR.

- Hastanın sizinle konuşmasını isteyecek kadar rahat bir ortam **oluşturmak.**

- Hastaya tam dikkatini verebilmek

- Hastaya onu anladığınızı belirtecek sözel olan veya olmayan

(baş sallama, hı hı, evet anlıyorum gibi sözcükler söylemek vb) hareketlerde bulunmak.

- Konuşma süresince hastanın anlattıkları üzerinde aktif olarak düşünmek

- Hastanın ne hakkında konuştuğunu dinlerken, aynı zamanda neyi söylemek istediğini veya söyleyemediklerini de gözörüne alabilmek. Çünkü hasta bazen yardımsız kaldığında veya kendisine yeterli süre tanınmadığında söylemek istediklerini söyleyemez.

- Dinleme esnasında ilginizi samımı ve rahatsız etmeyen bakışlarla sürdürünüz. Dinlerken konuşanın gözlerine direk bakınız (2. 4).

SUMMARY

The Importance Of Listering In Nurslng Care

In this article. the importance of listerung in nurslng care has been reviewed

KAYNAKLAR

I. Da le, C Söz Söylemek ve İş Başarmak Sanatı. 11. Basım. Klt sa n Yayınlan. Yayın no: 10. istanbul, 1985

2. Dale, C. Dost Kazanmak Kutsal Yayınları. Yayın No: 11 İstanbul. 1985.
3. Cüccloğlu. D: İnsan İnsana. 2. Basım, Altın Kitaplar Yayınevi, İstanbul, 1980.
4. Cüccloğlu. D. İnsan ve Davranışı. 2. Basım, Remzi Kitapevi, İstanbul, 1991.
5. Fadıloğlu. Ç; Yürekli. A: "Hemşirelik Yüksekokulu Son Sınıf Öğrencilerinin Dinleme İşlevi Ozer'ine Düşünce ve Tutumları" 1. Ulusal Hemşirelik Eğitim Sempozyumu (Kitap)
6. Koknel, O. İnsanı Anlamak Altın Kitaplar Yayınevi, İstanbul. 1986.
7. Koknel. O. Kişilik 8. Basım, Altın Kitaplar Yayınevi, İstanbul. 1985.
8. Özcarı, A: Hastanede Yatan Hastaların Durumlarına İlişkin Bilgi İstedikleri Alanların Saptanması ve Hastaya Verilecek Bilgiler (Konusunda Hemşire ve Hasta Görüşlerinin Karşılaştırılması Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Programı. Doktora Tezi, Ankara, 1989.
9. Tarakye. G. Hasta Hemşire İlişkileri. 2. Basım, Se-Ra Matbaacılık. Ankara, 1993.
10. Üyer. Güllen. Sağlık Meslek Tarihi ve Ahlakı. Hatipoğlu Yayınevi, Ankara. 1986.
11. Yuncu, F. Kişilerarası İlişkiler Bilgehan Mal. Bornova. İzmir 1990.

