

## HEMŞİRELERİN HASTA İLE İLGİLİ İLETİŞİM BECERİLERİ KONUSUNDAKİ DÜŞÜNCELERİNİN SAPTANMASI

Çiçek FADİLOĞLU\*      Ayşe İSİK\*\*      Türkan ÖZBAYIR\*\*  
Süheyla altığ ÖZSOY\*\*      Aynur SARUHAN\*\*\*      Aldime DİCLE\*\*\*\*

İnsanın önemli özelliklerinden biride toplumsallıktır. Hemen hemen bütün insanlar yaşamlarını diğer insanlarla yakın ilişki halinde geçirirler. İnsanların birbirine düşünce ve gereksinimlerini anlatım yolu ile iletişim ile gerçekleştirmektedir.

Her konuda olduğu gibi hemşirelik uygulamalarında niteliği konusunda onu belirleyici işlev hasta hemşire iletişimidir. Bilindiği gibi: hemşirelik uygulamalarının temel amacı sağlık sorunu olan bireyleri tedavisi sırasında iyileşmesine yardımcı olmaktır. Hemşirenin ise bu amaca ulaşması için hasta ile sürekli olarak anlamlı ve açık bir iletişim içinde olması gerekmektedir. Bu yaklaşım: hastanın gereksinimlerini ifade etmesine ve sonuç olarakta stress etkenlerinin azalmasına yardımcı olmaktadır (2. 3. 4, 6).

İletişimi tanımlayacak olursak: Kişiler arasında yer alan duygu ve düşünce alışverişidir. Bu tanımdan da anlaşıldığı gibi iletişim yolu ile hemşire: hastayı tanımayı, hastanın gereksinimlerini saptamayı ve karşılamayı gerçekleştirebilmelidir. Hastanın gereksinimleri sürekli olduğunda iletişim gereksinimide süreklilik göstermektedir (7, 11).

Hemşire ve hasta etkileşiminde unutulmaması gereken nokta: hasta ve hemşirenin işleve aktif olarak kablılandır. İletişim sürecinin sonucu olarakta hasta hemşireden eğitim almış olurlar.

- \* Ege Üniv. Hemş. Yük. Ok. İç Hast. Hemş. Ana Bilim Dalı Öğr. Üyesi (Doç. Dr.)
- \*\* Ege Üniv. Hernş. Yük. Ok. Doğum Kadın Sağlığı ve Hast. ABD (Araş. Gör.)
- \*\* Ege Üniv. Heniş. Yük. Ok. Cerrahi Hast. Hemşireliği ABD (Araş. Gör.)
- \*\* Ege Üniv. Heniş. Yük. Ok. Halk Sağlığı Hemşireliği ABD (Araş. Gör.)
- \*\*\* Ege Üniv. Hernş. Yük. Ok. Doğnu Kadın Sağlığı ve Hast. ABD (Uzman)
- \*\*\*\* Dokuz Eylül Üniv. Sağlık Hiz. Meslek. Y.O. (Öğr. Gör.)

İletişimde hastanın yaşı ruhsal ve fiziksel yetenekleri, sosyo-ekonomik sınıfı, kültürü, merakları ve diğer değişkenler etkili olmaktadır. Hastanın özelliklerini tanıması, uygun yaklaşımın denenmesi için İnsan özellikleri konusunda bilgili olmaları gerekmektedir.

Hemşire iletişim becerisini kullanırken sözlü ve sözlü olmayan iletişim yollarını dener ve çoğu zaman iki yolu birden kullanır. Sözlü iletişimde: Hasta konuşurken sözünün kesilmemesi, dikkatli dinlenmesi, hastanın söylediği kelimelerin ne anlam taşıdığı, konuşmanın hızı, yüz ifadesi, postür, vücut hareketleri gibi sözsüz iletişimlerde dikkate alınmalıdır. Bu yol ile hastanın gizli düşüncelerini ve duygularının anlama fırsatı elde edilmiş olur. Ancak bu değerlendirmeler yapılırken hastanın güven duymasıda sağlanmalıdır. Aksi halde iletişim bozulabilir. Bunun sonucu olarakta temel gereksinimler tehdit edilir ve sonuçta kaygı duygusu ortaya çıkar. Etkin bir dinleyici olmak için hemşirenin özel dikkat ve güç harcaması, hastanın duygularından emin olması gerekmektedir (15). Bunun için ara sıra hastaya sorular yönelterek durumunu onaylaması gerekmektedir. Hemşire konuşma sırasında öfkelenildiği zaman bu duygusunu kontrol etmeyi ve ani karar vermesi gerektiğini de öğrenmelidir (2, 3, 5, 8, 9).

Dokunma: Bir iletişim aracıdır ve değişik bireylerde değişik anlamlar taşıyan etkili bir yöntemdir (1, 8, 10, 12).

Hemşire gözlemleri temel bir iletişim yöntemi kullanmayı ve yorumlamayı gerektiren önemli süreçtir. İletişimde göz önüne alınması gereken bir diğer noktada rahat konuşmaya uygun olan bir çevredir. Hastanın rahatının sağlanmasında çevrenin iyi düzenlenmiş olması etkilidir. Bu sorumlulukta hemşire temel işlevlerinden biridir.

Hemşire hasta ile ilgili bilgi toplamada iletişim tekniklerinden yararlandığı gibi, hastanın da bu konuda duyarlı olduğunu ve hemşirenin reaksiyonlarını sürekli değerlendirdiğini akıldan çıkarmamalıdır (4, 7, 13, 14, 17).

Hemşire hasta iletişiminin tüm hemşirelik eğitimi süresince ve mezuniyet sonrası hizmet içi eğitim programlarında kapsamlı olarak işlenmesi gerekmektedir (16).

## **GEREÇ VE YÖNTEM**

Araştırma, E.Ü. Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi (E. Ü. Tıp Fak. Has.) Dahiliye Ana Bilim Dallarından, Gastroenteroloji, Dahiliye, Fizik Ted. ve rehabilitasyon, Nöroloji, Göğüs Hast. Kliniklerinde. 1-30 Temmuz 1990 tarihleri arasında yürütülmüştür.

Bu kliniklerde çalışan 50 hemşire olasılıksız örneklem yöntemiyle seçilerek anket formu uygulanmıştır. Sonuçlar yüzdeler olarak değerlendirilmiş, ileri analizde Chi-kare önemlilik testi uygulanmıştır.

## BULGULAR VE TARTI

### ŞMA

Tablo 1. Hemşirelerin Tanıtıcı özellikleri

Özellikler	n	%
<b>Yaş Grupları</b>		
20-25	20	40.00
26-30	15	30.00
31-35	9	18.00
36 ve	6	12.00
<b>Okul Durumu</b>		
Hemşirelik Yüksek Okulu	13	26.00
Sağlık Mes. Lis.	27	54.00
Sağlık Okulu	4	8.00
Diğerleri	6	12.00
<b>Çalışma Yılı</b>		
1-5 yıl	20	40.00
6-10 yıl	15	30.00
11-15 yıl	10	20.00
16 ve	5	10.00
<b>Daha Önce Başka Klinikte Çalıştı mı?</b>		
Evet	16	32.00
Hayır	34	68.00
<b>Daha Önce Çalıştığı Klinik</b>	<b>Başka Klinikte Çalışmamış 9</b>	
Genel Cerrahi + GKD + Plastik	18.00	
Ortopedi	2	4.00
firoloji	1	2.00
Acil Servis	1	2.00
Dahiliye + Göğüs	3	6.00
	34	68.00
<b>Okulda İletişim Dersi Aldı mı?</b>		
Yanıtsız	2	4.00
Evet	38	76.00
Hayır	10	20.00
<b>Mezuniyetten sonrası iletişim ile ilgili Kurs Aldı mı?</b>		
Yanıtsız	1	2.00
Evet	5	10.00
Hayır	44	88.00
<b>Toplam</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>

Tablo 2. Hemşireletin Hastaların Davranış Tiplerini Değerlendirme Durumlarına Göre Dağılımı.

- Hastanın hangi tip davranışlarını gözlersiniz?		
	n	
- Yüz ifadesi, mimikler	2	4.00
- Vücut postürü, davranış	1	2.00
- Psikolojik durum, güven	2	4.00
- Hastalığını Kabullenip kabullenmediğini	1	2.00
- Yüz ifadesi, mimikler, vücut postürü, davranış	18	36.00
- Psikolojik durum, vücut postürü, hastalığını kabullenme	8	16.00
- Psikolojik durum + güven + hastalığını kabülfi	4	8.00
- Psikolojik + davranış	2	4.00
- Davranışları + parasal sorunlar	2	4.00
- Yanıtsız	10	20.00
<b>TOPLAM</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>

Tablo 3. Hemşirelerin İletişimle ilgili Sorulara Verdikleri Yanıtların Dağılımı.

		%
<b>Dokunma iletişim tekniği midir?</b>		
Yanıtsız	2	4.00
Evet	38	76.00
Hayır	10	20.00
<b>Hastanın Sorunlarını, duygularını dinlemek sizde ne gibi bir his uyandırıyor?</b>		
Sıkıyor	1	2.00
Memnun ediyor	49	98.00
<b>Bakım işleviniz sırasında;</b>		
Yanıtsız	1	2.00
Bilgi veririm		2.00
Hem bakım. hem bilgi veririm	42	84.00
Bakıma dikkat ederim	6	12.00
<b>Okuma alışkanlığınız var mı?</b>		
Evet	40	80.00
Hayır	10	20.00
<b>Okuma Alışkanlığınızın azalmasına neden olan şey nedir?</b>		
Yanıtsız	40	80.00
Zaman Bulamıyorum	6	12.00
Kaynak Bulamıyorum	1	2.00
Gerek duymuyorum	2	4.00
<b>TOPLAM</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>

Tablo 1'de görüldüğü gibi: araştırma kapsamına alınan hemşirelerin % 40'ını 20-25 yaş grubu oluşturmakta olup, % 54'ü Hemşirelik Yüksek Okulu mezunudur. Hemşirelerin 40'ı 1-5 yıldır çalışmakta olup, % 32'si daha önce başka bir klinikte çalışmıştır. Hemşirelerin % 76' sını okul yıllarında iletişimle ilgili bir ders almış ve % 88'i iletişimle ilgili bir ders almamıştır. Literatüre dayanarak iletişimin bir sanat olduğu ve hüner gerektirdiği bunun içinde bu konuda alınan iyi bir eğitimle ancak iyi bir hastanın tüm gereksinimlerine yönelik bakımın verilebileceği söylenebilir (11).

Tablo 2'de görüldüğü gibi; Hemşirelere hasta ile beraberken onların hangi tip davranışlarını ve ifadelerini gözlersiniz sorusuna hemşirelerin % 36'sı yüz ifadesini, mimiklerini, vücut postürünü ve davranışların gözleriz yanıtını vermiştir. Bu soru bizi hemşirelerin tüm iletişim yöntemlerini kullandığını göstermektedir.

Dokunma sizce bir hemşirelik iletişim tekniğimidir sorusuna % 76' sını evet yanıtını vermiştir. Bu sonuçlar literatüre uygunluğunu göstermektedir. Sadece dokunma ile iletişim kurulduğu belirtilmiştir (10).

Hastanın sorunlarını ve duygularını dinlemek sizde ne gibi bir his uyandırıyor sorusuna % 98'i memnun ediyor yanıtını vermiştir. Bu yanıt bize hasta bakımında hemşirelerin bilimsel olmaktan çok onlarla dostluk ilişkisi kurulduğunu göstermektedir.

Bakım işleviniz sırasında ne verirsiniz sorusuna % 84'ü hem bilgi hemde bakım veririm yanıtı vermiştir, Bu sorularda büyük bir grup hemşirenin fonksiyonlarından birinde eğitim olduğunu bize göstermektedir. Özcan yaptığı bir araştırmada, bakım işlemleri sırasında bilgi gereksinimi duyan hastaların oranının % 80 olduğunu bildirilmiştir (13).

Bakım ve hastalık konusunda bilgi eksikliğiniz olduğunda okuma alışkanlığınız var mı sorusuna % 80'i evet yanıtını vermiş. Okuma alışkanlığı olmayanlar % 10'unun: % 80'i soruyu yanıtsız bırakmış % 12' si zaman bulamıyorum yanıtını vermiştir.

Hemşirelerin okulda iletişim ile ilgili ders alma durumları ile "dokunma bir iletişim tekniğimidir?" sorusuna verdikleri yanıtların dağılımı incelendiğinde, Aradaki farkın anlamsız olduğu saptanmıştır ( $\chi^2 = 0.390$ , SD. = 1,  $p > 0.05$ ).

Tablo 4'de görüldüğü gibi hemşirelerin çalışma yılları ile, hasta ile konuşurken temel olarak ayrımlardan çok gerçekleri mi dinliyorsunuz sorusuna 1-10 yıl arasında çalışan hemşirelerin % 43.75'i daima yanıtını, % 34.37'si sık yanıtını, % 21.87'si arada yanıtını vermiştir. 11 yıl ve üstünde çalışan hemşirelerin % 20'si daima, % 21.43 sık olarak, %

53.33'ü arada yanıtını vermiştir. Bu fark istatistiksel olarak  $p < 0.1$  düzeyinde anlamlı bulunmuştur.

Tablo 4. Kaç yıldır çalışıyorsunuz? Hasta ile konuşurken temel olarak ayrıntılardan çok gerçekleri mi dinliyorsunuz?

Kaç yıldır Çalışıyor	Daima		Sık		Arada		Toplam	
	S	%	S	%	S	%	S	%
1-10 yıl	14	43.75	11	34.37	7	21.87	32	100.00
11.	4	20.00	3	21.43	8	53.33	15	100.00
<b>TOPLAM</b>	<b>18</b>	<b>29.79</b>	<b>14</b>	<b>29.79</b>	<b>15</b>	<b>31.91</b>	<b>47</b>	<b>100.00</b>
$\chi^2 = 4.654$	T.D. = 4.61		P 0.1		SD = 2			

Tablo 5'de görüldüğü gibi; hemşirelerin dinleme işlevine ilişkin sorulara verdikleri yanıtlar incelendiğinde; hasta ile konuşurken temel olarak ayrıntılardan çok gerçekleri mi dinliyorsunuz sorusuna en fazla %36 oranı ile daima yanıtını vermişlerdir. Hasta ile konuşurken konu üzerinde yoğunlaşmada zorluk çekip çekmedikleri sorulduğunda % 38 oranı ile arada (ara sıra) zorluk çektiklerini belirtmişlerdir.

Hastanın anlattıklarım objektif olarak dinlediginizi sözlerinizle veya davranışlarınızla belirliyor musunuz sorusunu % 42 oranıyla hiç bir zaman şeklinde yanıtlamışlardır. Hastanın söylediklerine şaşır-dığınızda veya rahatsız olduğunuzda onun sözünü keserek başka bir soru yöneltiyor musunuz sorusuna % 40 oranıyla arada yanıtını vermişlerdir.

Anlatılan konuyu anlamak için çok zaman harcanması gerektiğini hissettiginizde belli etmeden ondesteklemekten vazgeçiyor musunuz sorusuna % 30 oranyla **hiç bir zaman**; hastanın önemli şeyler anlatmayacağına inandığınızda düşüncelerinizi başka bir konuya yöneltiyor musunuz sorusuna % 40 oranı ile **arada**; hastanın görünüşüne bakarak onun önemli hiç bir şey anlatamayacağını söylemişsiniz sorusuna % 50 oranıyla **hiç bir zaman**; hasta ile konuşurken onu dinlemediğiniz halde, onun dinlediginizi düşünmesine çahşırmissiniz sorusuna % 28 oranı ile **arada**; hastayı dinlerken dışarıdaki gürültü ve sesler kolaylıkla dikkatinizi dağıtırını sorusuna % 32 oranıyla **arada**; hasta ile konuşurken daha sonra hatırlanması gereken konuları not edermisiniz sorusuna % 46 oranıyla **daima** yanıtını vermişlerdir.

Tablo 5. Hemşirelerin Dinlenme İşlevine İlişkin Sorulara Verdikleri Yanıtların Dağılımı.

	Daima	Sık Arada	Ender	Hiçbir Zaman	Yanıtsız	Toplam
1. Hasta ile konuşurken temel olarak aynıntılardan çok gerçeklerimi dinliyorsunuz? S 18 % 36.00	14	15	-	1	2	50
2. Hasta sizinle konuşurken konu üzerinde yoğunlaşmada zorluk çekiyor musunuz? S 2 % 4.00	3	19	11	14	1	50
3. Hastanın anlattıldannı objektif olarak dinledi inizi sözlerinizle veya davranışla- nızla belirliyor musunuz? S 5 % 10.00	8	15	21	1	2	50
4. Hastanın söylediklerine şaşırduğunuzda veya rahatsız olduğunuzda hastanın sözünü keserek veya aldırızdan hemen bir soru yöneltmeye çalışıyor musunuz? S 4 % 8.00	3	20	12	10	1	50
5. Anlatılan konuyu anlamak için çok zaman ve efor harcaması gerektiğini hissettiğinizde belli etmeden onu desteklemekten vazgeçiyor musunuz? S 4 % 8.00	2	14	14	15	1	50
6. Hastanın çok önemli şeyler anlatmaya- çağına inandığınızda düşüncelerinizi özellikle başka bir konuya yoneltiyormusunuz S 4 % 8.00	4	20	11	11		50
7. Hastanın görünüşüne bakarak onun önemli hiçbir şey anlatamayacağıu söyleyebilir misiniz? S 3 % 6.00	2	10	7	25	3	50
8. Hasta sizinle konuşurken onu dinlemeyi istediğiniz halde, onun dinlediğinizi düşünmüyor musunuz? S 13 % 26.00	2	14	7	13	1	50
9. Hastayı dinlerken dışarıdaki gürültü ve sesler kolaylıkla dikkatinizi dağıtır mı? S 4 % 8.00	8	16	11	9	2	50
10. Hasta ile konuşurken daha sonra hastanın tırlanması gereken konulan not edermisiniz? S 23 % 46.00	6	11	2	8	-	50
	12.00	22.00	4.00	16.00	-	100.00

Hemşirelerin çalışma süreleri ile, hasta ile konuşurken temel olarak ayrıntılardan çok gerçeklerimi dinliyorsunuz sorularına verilen yanıtların arasında yapılan  $\chi^2$  analizi istatistiksel düzeyde anlamlı bulunmuştur ( $\chi^2 = 4.654$ .  $SD = 2$   $p < 0.1$ ).

Hemşirelerin çalışma süreleri ile: hasta sizinle konuşurken konu üzerinde yoğunlaşmada zorluk çekiyormusunuz.

Hastanın anlattıklarım objektif olarak dinlediğinizi sözlerinizle veya davranışlarınızla belirtiyor musunuz.

Hastanın söylediklerine şaşırduğınızda veya rahatsız olduğunuzda hastanın sözünü keserek veya aklınızdan hemen bir soru yöneltmeye çalışıyormusunuz,

Anlatılan konuyu anlamak için çok zaman ve efor harcaması gerektiğini hissettiğinizde belli etmeden onu desteklemekten vazgeçiyormusunuz.

Hastanın çok önemli şeyler anlatmayacağına inandığınızda düşünceleriniz' özellikle başka bir konuya yöneltiyormusunuz,

Hastanın görünüşüne bakarak onun önemli hiçbirşey anlatamayacağıru söyleyebilirmisiniz,

Hasta sizinle konuşurken onu dinlemediğiniz halde, onun dinlediğinizi düşünmesine çahşırımsınız,

Hastanızı dinlerken dışardaki gürültü ve sesler kolaylıkla dikkatinizi dağıtır mı?

Hasta ile konuşurken daha sonra hatırlanması gereken konuları not edermisiniz? Sorularına verilen yanıtlar arasında yapılan  $\chi^2$  analizi istatistiksel düzeyde anlamlı bulunmamıştır.

Bu araştırmada, hemşireler iletişim konusundaki düşüncelerinin yeterli düzeyde aldıklarını ifade etmişlerdir. iletişim konusundaki düşüncelerinin. Davranışlarına ve ölçüde yansıdığı konusunda yeni çalışmaların yapılması uygun olacaktır.

## SONUÇ

Sonuç olarak, hemşirelerin iletişim konusunda gerek eğitim. gereksede hizmet sırasında yapılması gereken hizmet-içi eğitim programlarında aktif katılımlarının sağlanması yararlı olacağı söylenebilir.



## SUMMARY

As it was indicatedo the health professionals expecially nurses spend a great deal of time comminucating.

This study was planned to assess the nurses conominicatIng skills by questionere. The results were evaluated by istatistically.

## KAYNAKLAR

1. Brody, B.. Nesbitls: Using the Sight Toch. Nurs. 91 May (46-47).
2. Burnad, P.: Teaching Interpersonal Skills For Health Professionals Therapy in Practice 10., Chappman and Holl. Comp. New York, 1990. 1-10, 36, 41.
3. Burnard, P.: Counselling Skills For Health Professionals. Therapy in Practice Chappman Land Holl Comp. New York 1990, ss. 102-115.
4. Cüceloğlu, D.: insan Insana. Altın Kitaplar Yayınevi 1922, Istanbul.
5. Dodge. J.: What Patient Should be Told. The Amer. Journal of Nursing. 72.10. 1972.
6. Fersyth, Diene.: Looking Goas Commnicate Better With Patient. Nurs. 83. July (31-39).
7. Frits, P.: Russel, C.: Willcox, E.: Shrik, P.: . Inter Personal Communication In Nursing and Interneocionalist. Approache Appleton-Crostpuk Connectient, 1984, 129-132.
8. Forbes, B.: Zet Your Actions do The Talking. Nurs. 84, 14.3. (33).
9. Gos, B.: Introduction to Patient Care, Sounders Comp. 4. Ed., Philadelphia, 1983, ss. 170-189.
10. Giarratoma, C.: Reach Oud and Touch, Nurs. 84, 14.2, ss. 47-48.
11. Housfeld, D.: Patient Essesment Conducting An Effective Interview Aorn. 52.3, ss. 59-151.
12. MC, A.; Kethzeen,: Mc.A.D.: Care. Nurs. 84. 14.4, ss. 58-59.
13. Özcan, A.: Hastahanede Yatan Hastaların Durumlarına ilişkin Bilgi İstedikleri Alanların Saptanması ve Hastaya Verilecek Bilgiler Konusunda Hemşire ve Hasta Görüşlerinin Karşılaştırılması. Yayınlanmamış Doktora Tezi. H.O.S. 1977, Ankara.
14. Shannon, M.: The Patiend Nobody. Nurs. 91, November (49-57).
15. Sorenson, K.; Luckmann, J.: Basic Nursing Sounders Comp. Philadelphia 1986, ss. 81-90.
16. Velioğlu, P.: Hemşirelikte Bilimselleşmeye Doğru. Bozok Matb. 1975, Istanbul.
17. WHO: Society Stress and Deasea Who Crounicle. 24.4, April, 1984.

