

Psikiyatri Hemşireliğinde iletişim becerileri

Prof.Dr.Gülsüm Ançel

İçerik

- Kişilerarası iletişim
- İletişimin etkileyicileri
- Bilişsel yapı, çarpıtmalar ve iletişim
- Empatik iletişim süreci
- Atılgan iletişim

Kişilerarası İletifim

İki insan arasında gerçekleşen, bilgi üretme, aktarma ve anlamlandırma sürecidir.

KISILERARASI ILETISIM

SÖZLÜ

Dil Dil Ötesi

- Niyet edilmiş
 - Niyet edilmemiş
- (Dökmen Ü., 1989,ss:22)

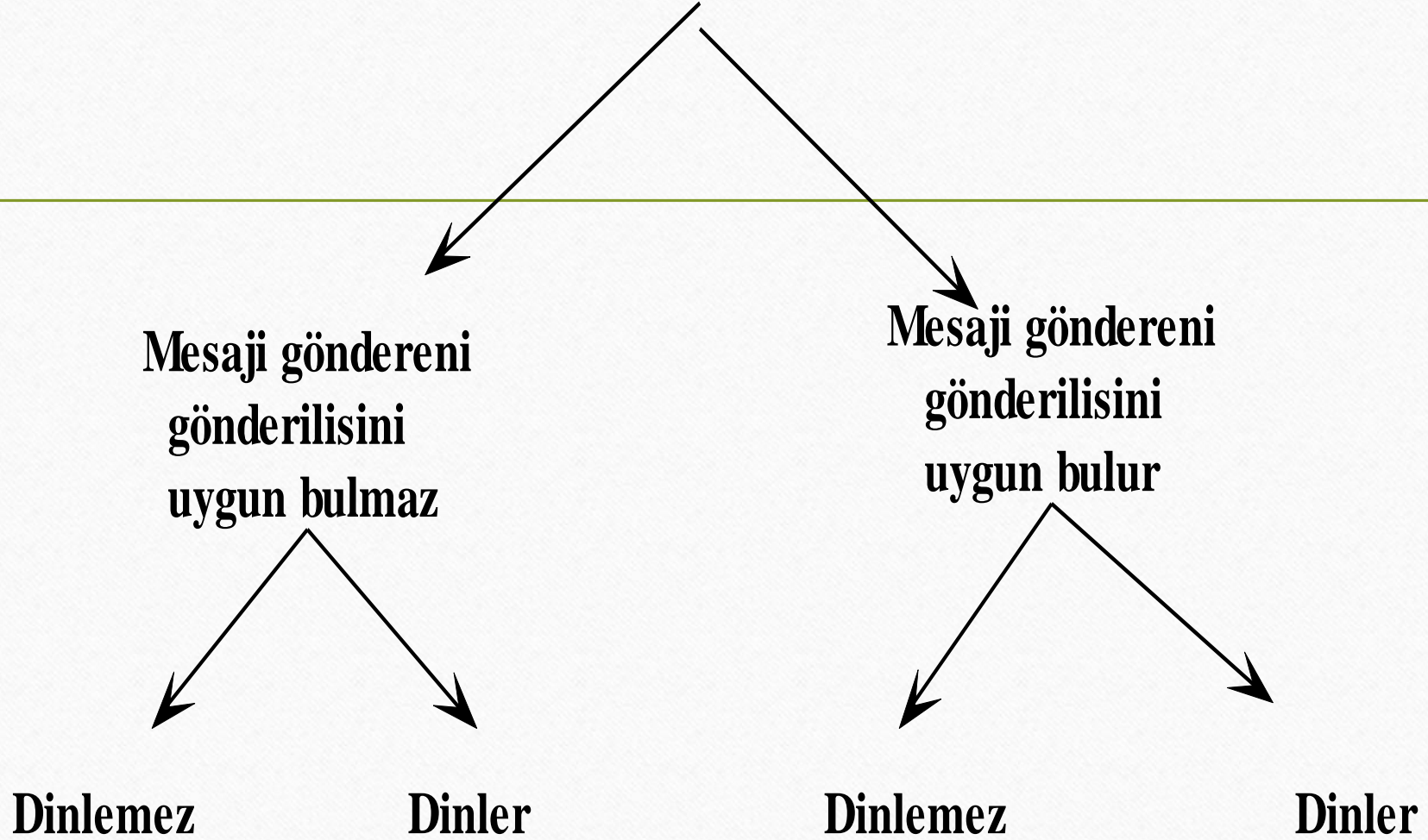
- Ne söylendi?
- Nasıl söylendi?
- Ne işitildi?

SÖZSÜZ

Yüz Bedensel Mekan Araçlar
Beden Temas

- Niyet edilmiş
- Niyet edilmemiş (duygusal ifade)

KISI



Dinler

Yanlis Anlar

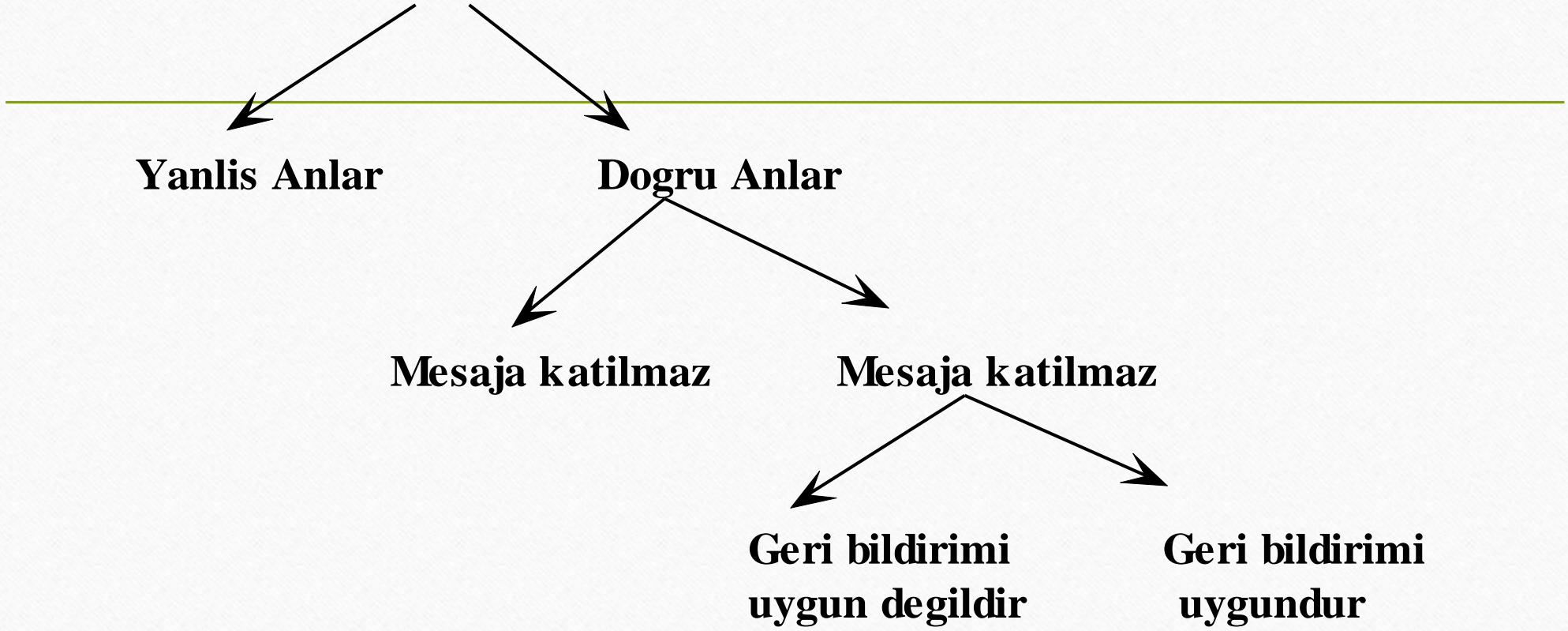
Dogru Anlar

Mesaja katilmaz

Mesaja katilmaz

Geri bildirimini
uygun degildir

Geri bildirimini
uygundur



İLETİŞİMDE:

Sözlü kapsam: %7

Dil-ötesi ögeler: %38

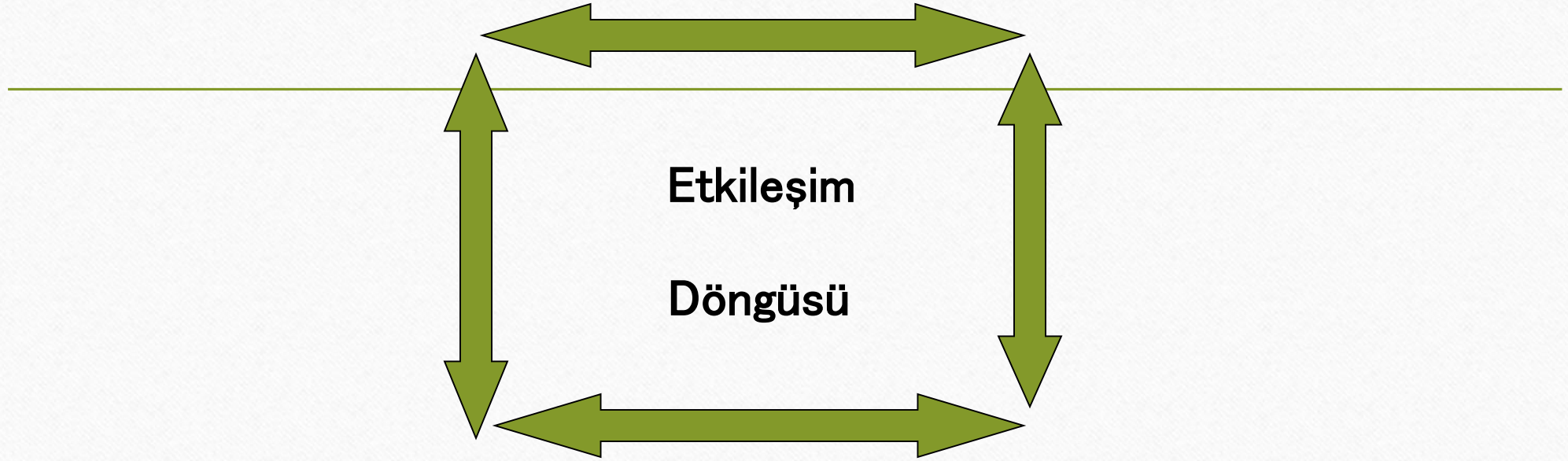
Duygusal yüz ifadeleri: %55

oranında paya sahiptir.

(Mahrebian ,1968)

Kendi duygu-düşünceleri.

Kendi davranışları



Başkalarının davranışları.

**Başkalarının.duygu-
düşünceleri.**

Bilişsel Süreçler

dil
algılama
hatırlama
düşünme
problem çözme

Biliş(cognition):

Duyu organlarından organizmaya ulaşan uyarıların algılanması,anlamlandırılması, depolanması,hatırlanması yeniden değerlendirilmesi sürecidir.

Algılama:

Verilerin örgütlenip yorumlanarak
çevredeki nesne ve olgulara anlam
verme

- Beklentiler
- Geçmiş yaşantılar
- O andaki duygu ve düşünceler

Hafıza

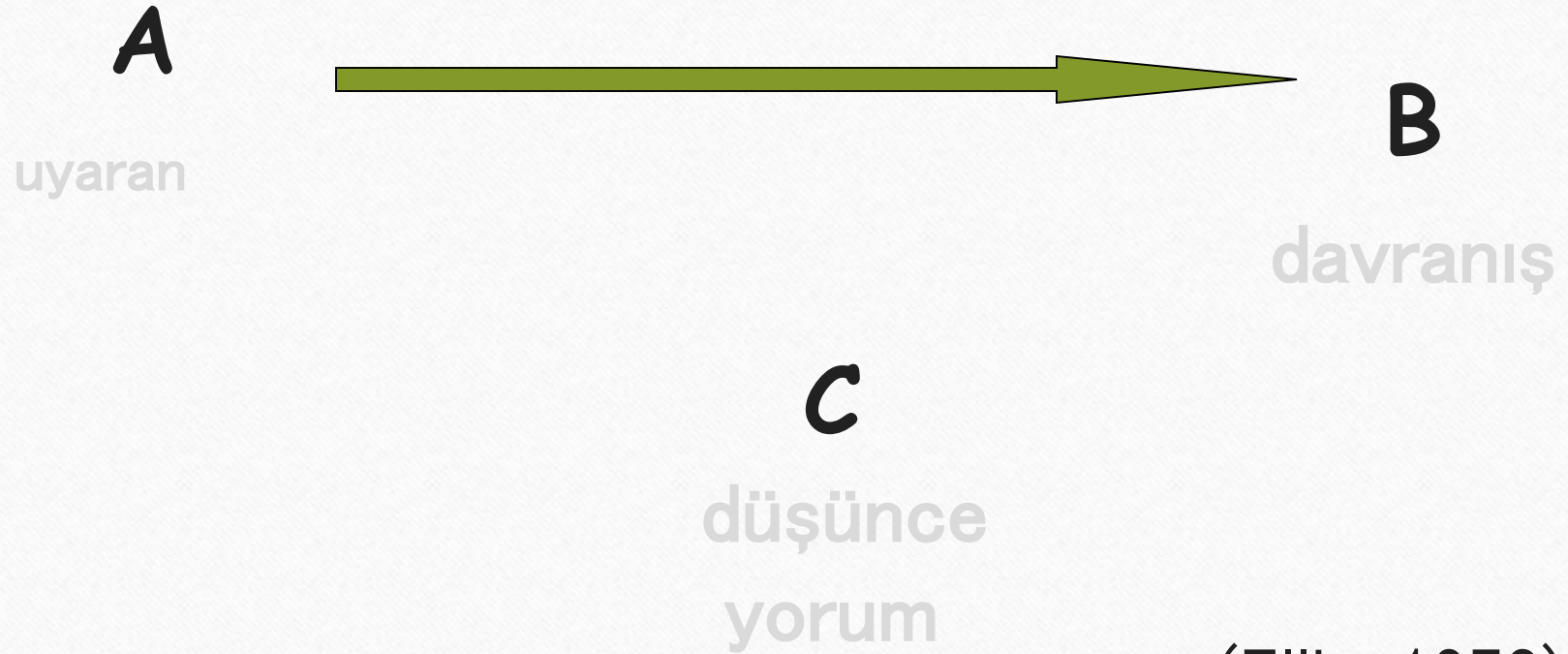
- Kodlama
- Depolama
- Geri getirme



Deney I:
Deney II:

PISST!..
ORTADAKİ
DÜĞMEYE
BASINCA
YIYECEK
VERİYOLAR!..

ABC Modeli



(Ellis-1973)

Duygu-Düşünce-Davranış Bağlantısı

-olduğunda..... hissederim,
- hissettiğimde aklıma.....düşünceler gelir..
-düşündüğümde içimden.....yapmak geçer.

Bilişsel Çarpıtmalar(Hatalı düşünme)

- Aşırı genelleme
- Abartma-Küçümseme
- Kutuplaştırma(ya hep ya hiç)
- Üzerine alınma
- Mutlakacılık
- Seçici algılama

Hayatta babana bile güvenmeyeceksin

Ağlamak zayıflıktır

Birinin fikrine karşı çıkmak demek O'na karşı olmak demektir

Bana gelen bir eleştiri kişiliğime hakarettir

Her zaman güçlü olmalıyım

Başarısızlık her şeyin sonudur

Düşünce Değiştirme Aşamaları

- Değiştirmek istenilen davranışa karar verme
- Davranışınızı yönlendiren düşünceyi belirleme
- Alternatif düşünceleri sıralama, inanç düzeyini belirleme
- Yeni davranışı,duygu, düşünce ve beden duyumunu tanımlama
- Rol oynama,değerlendirme
- Sınama,değerlendirme

Davranışı değiştirmenin yolu

düşünceyi, uyararla ilgili yorumu
değiştirmektir



Durum



Olumlu düşünce



özgüven

değerlilik duygusunda artma



olumlu davranış



Durum

Olumsuz düşünce

özgüven

değerlilik duygusunda azalma

olumsuz davranış

**İletişimde mesajlarımızın %90'ını
kontrol etmek kendimizi
iletişimimizi tanımakla mümkündür**

Kendi iletişimini tanımak:

- Dış ve i dünyanın farkına varmak
- Kendisi ve çevresi arasındaki etkileşimi kavramaktır

Kendini tanıma penceresi(Johari Window)

<p>Açık alan: Kendini dinleme becerisi</p>	<p>Kör alan: İnsanları dinleme ve onlardan öğrenme becerisi</p>
<p>Gizli alan: Kendini ifade etme, açma becerisi</p>	<p>Bilinmeyen alan: Bilincinde olunamayan alan</p>

EMPATİ

Bir insanın kendisini, karşısındaki yerine koyarak olaylara onun bakış açısıyla bakması, o kişinin duygu ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi sürecine denir.

EMPATİK İLETİŞİM

- SAYGI
- SAYDAMLIK,İÇTENLİK
- SOMUTLUK
- ŞİMDİ VE BURADALIK

Saygı

- Saygı, karşıdaki kişiye en üst düzeyde dikkat etme ve değer vermedir.
- Saygı ilkesi hemşire ve hastanın eşit olması ve karşılıklı paylaşımını gerektirmektedir.
- Hemşire, bireyi yargılamaksızın, sıcak bir biçimde kabullenir
- Hemşire bireylere ulaşmada farklı seçeneklerin olabileceğini kabullenmelidir. Bu noktada ön yargısız olmak, bireylere ulaşmanın birinci koşuludur.
- Hemşire, karşısındaki kişinin değişme gücü ve potansiyeliyle ilgili olumlu duygularla, ümitli olarak işe başlamalıdır.

-
- 12 yaşına çocuk:”Ailede bana hiç söz hakkı verilmiyor, beni kimse dinlemiyor”
 - Olumsuz:”Sana öyle geliyordur, hem sen daha küçüksün”
 - Olumlu:”Ailede sana söz hakkı vermemeleri seni üzüyor,sana değer vermelerini ve seni dinlemelerini istiyorsun”

İçtenlik, saydamlık

- İçtenlik, doğallık, iyi niyet anlamındadır. Davranışlarda doğal olma, yakın ve açık olma, savunucu olmamayı ifade eder.
- Kendini açma, karşıdaki de kendini açmasını sağlar
- Hasta birey hazır olmadıkça, hemşire, hastayı tanıma konusunda erken davranmamalı, aceleci olmamalıdır.

-
- Hasta:”Benim yerimde siz olsanız ne yaparsınız?”
 - Olumsuz:Ben sizin yerinizde değilim, bunu bana sormayın
 - Olumlu: Doğrusu zor bir soru,ancak sanırım benim koşullarım sizinle farklı olabilir ve cevabım sizin koşullarınız için doğru sonuç vermeyebilir.

Somutluk

- Genel konuşma yerine, kendine özgü duygu, düşünce ve davranışlara, sorunlara odaklanma
- “Bir iş yapıyorsun herkes kızıyor”
- Evde elimi hangi işe atsam annem beni beceriksizlikle suçluyor, bu durum kendime güvenimi azaltıyor ve kendimi aşağılanmış hissediyorum

Şimdi- Burada

- İlişkinin o an ve mekanda ele alınması
- Sıkıntı içinde geç kalmış, bir şey söyleyecekmiş gibi görünen birine
- Olumsuz:Sinemaya gideceğini söylemiştin, beğendin mi?
- Olumlu:Sıkıntılı görünüyorsun, geciktin neler olduğunu konuşmak ister misin?

empatik tepki biçimleri

A-Devam ettirici tepkiler

B-Yol Açıcı Tepkiler :

- **A-Devam ettirici tepkiler:**
- Bireyin ifade ettiği duygu ve içeriğin yansıtılması veya özetlenmesi için gereklidir. Karşıdakini kendini ifade etmesi için cesaretlendirmek ve ifade edilenin açıklığa kavuşturulmasına yardımcı olmayı sağlar.

Devam ettirici tepkiler:

- **a) İçerik Tepkileri:** İçerik tepkileri, karşıdakinin söylediğine ayna olmak, yansıtmak ancak "papağan gibi" tekrarlamamayı içerir.

Örnek:

- -Ayşe, aynı konuda farklı zamanda farklı görüşler öne sürer.
- **Doğru içerik yansıtma;**Ayşe'nin düşünceleri sana tutarsız geliyor

Devam ettirici tepkiler

b) Duygu Tepkileri:

Duygu tepkisinde karşıdakinin yerine kendimizi koyarak o durumda ne hissedebileceğimizi gözden geçirme, kendi duygumuzdan çok, karşıdakinin duygusunun ne olduğunu anlama vardır.

- **Örnek:**Hiçbir şey önemli gelmiyor, ne yapsam boş!
- **Doğru duygu yansıtma:** Kendini çaresiz ve üzgün hissediyorsun.
- **Örnek:**Anladığım kadarı ile taburcu olacağınız için huzursuzsunuz"

Yol Açıcı Tepkiler:

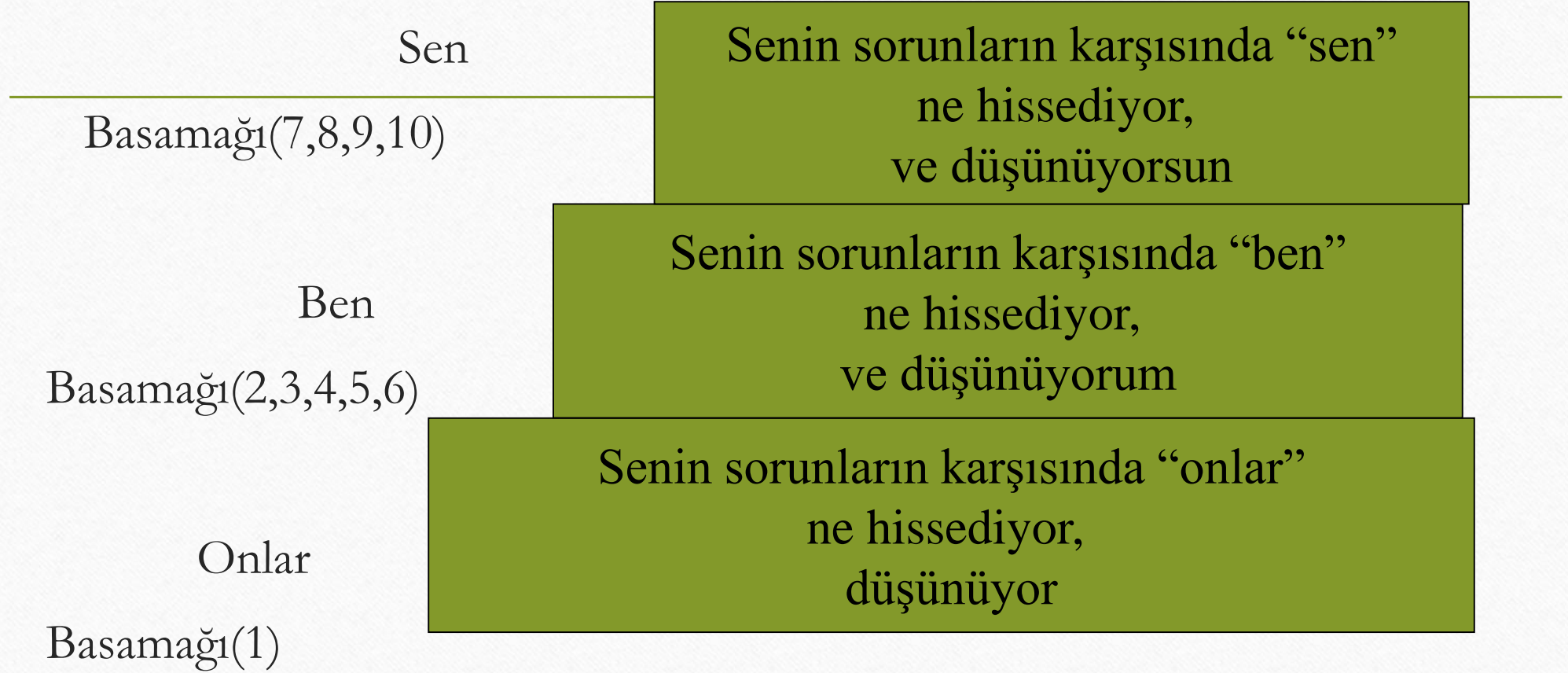
- Amaç, karşıdakinin problem davranışını değiştirmedir. Aktif olmayı ve sorumluluk almayı gerektiren bir süreçtir. Bu aşamada, aşağıdaki sorulara yanıt verilmeli:
- Problemin ne olduğunu anladım mı?
- Bu problemi çözmeye nasıl bir planım ve taktiklerim var.
- Bu problemi onunla birlikte çözebilmede sorumluluk almak istiyor muyum?

Yol Açıcı Tepkiler

- Bu sorulara verilen yanıtlar “hayır”sa, yol açıcı tepkilere geçmeyip devam ettirici tepkilerle, alt düzeyde empatik etkileşim sürdürülebilir. Yol açıcı tepkiler, soru sormayı içerir. Sorular açık uçlu olup nasıl, ne ile başlayan sorular olmalıdır
- **Örnekler:**
- -Bundan biraz daha söz eder misiniz?
- -Nasıl hissettin?
- -Sonra ne oldu?

Empati aşamaları

(Dökmen, 1989)



AŐAMALI EMPATİ SINIFLAMASI

(Dokmen, 1989)

1. Genelleme ve değerlendirme
2. EleŐtiri
3. akıl verme
4. TeŐhis koyma
5. Ben de var
6. Benim duygularım
7. Destekleme
8. Soruna eğilme
9. Tekrarlama
10. Derin duyguları anlama

Terapotik iletişim teknikleri

- Kullandığımız iletişim tekniği, bireyin duygu ve dūřüncelerinden söz etmesini kolaylaştırıyorsa buna **iletişimi açık tutan veya tedavi edici (terapötik)** teknikler
- Kullandığımız teknik, hastanın kendini, duygularını ve gereksinmelerini anlatmasını kolaylaştırmıyor aksine zorlaştırıyorsa bu tekniklere **iletişimi tıkayan veya tedavi edici olmayan (nonterapötik)** teknikler denir.

açık uçlu sorular

Hastalık öncesi öyküsü

- Hastaneye gelmeden önce yaşadığınız nasıldı/yaşantınızda neler oluyordu?
- Şu anda hastanede olmanıza neler neden oldu?
- Son zamanlarda sizi etkileyen olumsuz durumlar oldu mu?Neler
- Daha önce sizi etkileyen olumsuz durumlar oldu mu?Neler
- Ailenizde benzer sorunlar yaşayan oldu mu/var mı
- Daha önce hiç tedavi gördünüz mü/kontrole geldiniz mi?

-
- *Atılgan iletişim becerisi*

ATILGAN İLETİŞİM

Atılganlık, başkalarını küçük görmeden, onların haklarını yadsımadan bireyin kendi haklarını koruyabilme, duygu ve düşüncelerini açıkça anlatabilme yolu olarak geliştirilen, kişiler arası ilişkiler biçimidir.

davranış tipleri

• Pasif:

- Kendine güveni yok, kendisi ile ilgili olumsuz duygu ve düşünceleri var
- Benlik saygısı düşük
- Kendi davranış tarzı yok, başkalarını taklit eder,suçluluk duygusu yaşar
- Motivasyonu az

• Agresif:

- Kendine güveni yok,
- Benlik saygısı düşük
- Başkalarına karşı saygısız
- Başkalarını suçlar,aşağılar
- Başkalarının duygu ve düşünceleri ile ilgilenmez
- Üstünlük duyguları var

• Manüplatif: davranış tipleri.

- Kendine güveni az
- Benlik saygısı düşük
- Şüpheli ve güvensiz
- Kendi ve başkalarına yönelik olumsuz düşünce ve duyguları var
- Başkalarına karşı çok tedbirli
- İkili davranır, dürüst değil

- Kendine güveni var
- Benlik saygısı yüksek
- Kendi ve başkalarıyla saygılı
- İyi iş yapmak için motive
- Başkalarının duyguları ve düşünceleriyle ilgili
- Dürüst
- Başkalarını dinler
- Geri bildirim alır

Atılganlıkta dört öge

- Hayır diyebilme
- İstekte bulunabilme
- Olumlu ve olumsuz duyguları ifade edebilme
- İletişimi başlatma, sürdürme, sonlandırma

ATILGAN İLETİŞİM BECERİLERİ

 Sözel iletişim

 Empati

 Pozitif düşünme, konuşma

 Ben dili kullanma

 İstekte bulunma

 Hayır-evet diyebilme

 Geri bildirim verme

 Anksiyete ile başetme

ATILGAN DAVRANIŞTA HAKLAR VE SORUMLULUKLAR (1)

Başkalarından farklı olsa bile duygu ve düşüncelerini ifade etme hakkı

- Başkalarını dinleme ve fikirlerinden yararlanma, onun da ifade etmesini sağlama sorumluluğu

Duygu ve düşüncelerini ifade etme

- İfade edilen duygu ve düşüncelerin sorumluluğunu alma

Evet deme

- Başkalarının evet deme hakkına saygı gösterme, tolere etme

ATILGAN DAVRANIŞTA HAKLAR VE SORUMLULUKLAR (2)

Bilmiyorum deme

-Öğrenme ve bilgilendirme, geri bildirim verme sorumluluğu

Yanlış yapma

- Yanlış yapma sorumluluğunu üstlenme

İsteklerini söyleme

- Başkalarının da isteklerini dinleme sorumluluğu, bana istek bildirmelerine fırsat verme

ATILGAN DAVRANIŞTA HAKLAR VE SORUMLULUKLAR (3)

 **Suçluluk duymadan “hayır” diyebilme** -Bana da “hayır” denmesini tolere etme

 **Dinlenilme ve ciddiye alınma**

-Başkalarının dinleme ve ciddiye alma

 **Bağımsız olma**

- Başkalarının da bağımsızlığını destekleme sorumluluğu

ATILGAN DAVRANIŞTA HAKLAR VE SORUMLULUKLAR (4)

Başkalarından saygı görme

- Başkalarına saygı duyma

Başarılı olma

- Başkalarının başarılı olmasını destekleme

Atılğan olmayı istememe

- Atılğan olmamanın sorumluluklarını üstlenme

Ben dili kullanarak istekte bulunma

- Durumun tanımlanması
- Etkileyen yönün belirtilmesi
- Duygunun eklenmesi
- İstek belirtme

-
- İnci,tiyatro biletini bana sormadan aldığın ve programımı değiştirmeme neden olduğun için sana kızdım.Lütfen benimle konuşmadan bilet alma.
 - (Benimle konuşmadan bilet almanı istemiyorum.,Bilet almadan önce bana sormanı istiyorum-isterim)

-
- İstem dosyasına hastanın aç kalmasını yazmayan hekim hastaya bunu iletiyor ve hastada unutup kahvaltı yaptığı için ameliyata alınamıyor
 - Hekime istekte bulunma cümlesi:
 - “Hastanın aç kalacağını isteme yazmamanız, ameliyatın ertelenmesine ve hastanın anksiyetesinin artmasına neden oldu, aç kalacak hastaları isteme yazmanızı rica ediyorum(istiyorum).