

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

ALANLAR ORTAK

**SAĞLIKTA İLETİŞİM
90KG00018**

Ankara, 2011

- Bu modül, mesleki ve teknik eğitim okul/kurumlarında uygulanan Çerçeve Öğretim Programlarında yer alan yeterlikleri kazandırmaya yönelik olarak öğrencilere rehberlik etmek amacıyla hazırlanmış bireysel öğrenme materyalidir.
- Millî Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.
- **PARA İLE SATILMAZ.**

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR	ii
GİRİŞ	1
ÖĞRENME FAALİYETİ-1	3
1. HASTA İLE İLETİŞİM	3
1.1. Çocuk Hasta ile İletişim	3
1.2. Sağlık Sorunu Olan Bireylerle İletişim	4
1.2.1. Öfke Yaşayan Hasta ile İletişim	7
1.2.2. Panik Yaşayan Hasta ile İletişim	8
1.3. Yaşlı Hasta ile İletişim	8
UYGULAMA FAALİYETİ	10
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	11
ÖĞRENME FAALİYETİ- 2	12
2. HASTA YAKINLARIYLA İLETİŞİM	12
2.1. Hasta Yakınının Tanımı	12
2.2. Hasta Yakınının Özellikleri	12
2.3. Hasta Yakınının Özelliklerine Göre İletişim Kurmak	13
2.3.1. Öfke ve Panik Yaşayan Hasta Yakını ile İletişim	13
2.3.2. Kayıp Yaşayan (Yakını Ölen)Hasta Yakını ile İletişim	14
2.4. Hasta Yakını ile İletişim Kurarken Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar	14
UYGULAMA FAALİYETİ	16
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	17
ÖĞRENME FAALİYETİ- 3	18
3. ENGELLİ BİREYLER İLE İLETİŞİM	18
3.1. Görme Sorunu Olan Bireylerle İletişim	18
3.2. Konuşma Sorunu Olan Bireylerle İletişim	19
3.3. İşitme Sorunu Olan Bireylerle İletişim	20
3.4. Zihinsel Engelli Bireylerle İletişim	22
3.5. Diğer İletişim Sorunu Olan Bireyler ile İletişim	23
UYGULAMA FAALİYETİ	26
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	27
ÖĞRENME FAALİYETİ- 4	28
4. ÖZEL DURUMLARDA İLETİŞİM	28
4.1. Afetlerde İletişim	28
4.2. Salgınlarda İletişim	30
4.3. Kazalarda İletişim	31
4.4. Özel Durumlarda İletişim Kurarken Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar	33
UYGULAMA FAALİYETİ	34
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	35
MODÜL DEĞERLENDİRME	36
CEVAP ANAHTARLARI	38
KAYNAKÇA	40

AÇIKLAMALAR

KOD	90KG00018
ALAN	Alanlar Ortak
DAL/MESLEK	Alanlar Ortak
MODÜLÜN ADI	Sağlıkta İletişim
MODÜLÜN TANIMI	Sağlık alanında hasta, hasta yakınları, engelli bireyler, özel durumlardaki bireyler ve kurumlar ile iletişim kurmanın öğrenildiği temel bilgi ve becerilerin kazandırıldığı öğrenme materyalidir.
SÜRE	40/24
ÖNKOŞUL	Beden dili modülünü almış olmak.
YETERLİK	Sağlık hizmetlerinde etkili iletişim kurmak.
MODÜLÜN AMACI	Genel Amaç Gerekli ortam sağlandığında hastalarla, hasta yakınları ile engelli bireylerle ve özel durumlarda sağlıklı ve etkili iletişim kurabileceksiniz. Amaçlar <ol style="list-style-type: none">1. Etkili iletişim yöntemlerini kullanarak hasta ile sağlıklı iletişim kurabileceksiniz.2. Etkili iletişim yöntemlerini kullanarak hasta yakını ile sağlıklı iletişim kurabileceksiniz.3. Etkili iletişim yöntemlerini kullanarak engelli bireyler ile sağlıklı iletişim kurabileceksiniz.4. Etkili iletişim yöntemlerini kullanarak özel durumlarda iletişim kurabileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Donanım: Bilgisayar, rojeksiyon, DVD player Ortam: Sınıf ortamı
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Modülün içinde yer alan her faaliyetten sonra verilen ölçme araçları ile kazandığınız bilgileri ölçerek kendi kendinizi değerlendireceksiniz. Öğretmen, modülün sonunda, ölçme aracı (test, çoktan seçmeli, doğru-yanlış, v.b) kullanarak modül uygulamaları ile kazandığınız bilgi ve becerileri ölçerek sizi değerlendirecektir.

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

Her alanda olduğu gibi sağlık alanında da başarılı ve kaliteli bir hizmet sunumu için etkili bir iletişime ihtiyaç vardır. Sağlık hizmeti almak için sağlık kuruluşlarına gelen hastalar genellikle üzgün, kırılğan ve sinirli olabilir. En kısa zamanda sağlık hizmeti almak istemelerinden dolayı çeşitli iletişim problemleri yaşanabilir. Bu yüzden sağlık personelinin iletişim becerilerinin önemi, diğer meslek dallarına göre fazladır.

İşte bu noktada sağlık personelinin hasta ve hasta yakınları ile olumlu ilişkiler kurması, sağlık hizmetlerinin verimliliğini ve etkisini arttırır.

Bu modülün amacı size, sağlık alanında etkili iletişim becerileri kazandırmaktır.

ÖĞRENME FAALİYETİ- 1

AMAÇ

Etkili iletişim yöntemlerini kullanarak hasta ile sağlıklı iletişim kurabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Çevrenizdeki en yakın sağlık kuruluşuna giderek, sağlık personelinin hastalar ile kurdukları iletişimi gözlemleyiniz.
- Gözlemlerinizi sırasında notlar alıp sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

1. HASTA İLE İLETİŞİM

Sağlık personeli, hasta ya da bireylerle kurduğu kişiler arası ilişki aracılığıyla insana doğrudan hizmet verir. Hasta, hasta yakını ilişkisinde iletişimi kullanmanın amacı; hasta bireyi tanımak, anlamak, ihtiyaçlarını saptamak ve gidermeye yardımcı olmaktır.

1.1. Çocuk Hasta ile İletişim

Sağlık kuruluşlarına gelen hastaların psikolojik durumları hastalığın seyrini etkiler. Özellikle bu grup çocuk ise psikolojik desteğin önemi artar. Hastanelere gelen çocuklar korku, endişe, huzursuz ve ajite davranışlar gösterebilirler. Hastanelerde tedavi gören çocuklarda ise fizyolojik ve psikolojik gelişimlerinde aksamalar olabilir. Bu dönemde onlarla kurulacak iletişimin önemi artar.



Resim 1.1: Sağlık personelinin çocukla iletişimi

- **Hasta çocuk ile iletişim kurma yolları;**
 - Bebeklerde dokunma önemlidir. Dokunarak güvende olmalarını sağlayınız.
 - Çocuklar, hastalandıklarında ve yaralandıklarında çok fazla korkarlar. Konuşarak onların korkularını gidermeye çalışınız.

- Oyun çocuklarında en etkili iletişim kurma yöntemi, oyun oynamaktır. Yapmak istediğiniz uygulamayı oyuna dönüştürerek yapınız.
- Çocuklarla konuşunuz. Yapılacak uygulama ve tedavinin gerekliliğini çocuklara anlatınız. Eğer, yapılacak uygulama ağrıya neden olarsa (enjeksiyon, kırığın desteklenmesi vb.) çocuk önceden bilmeli, ağrının uzun sürmeyeceğini ve yapılan işlemten sonra kendini daha iyi hissedeceğini açıklayınız.
- Sevdiği nesnelere (oyuncak, biberon vb.) hastaneye getirmesine izin veriniz. Tanıdık yüzler ya da eşyalar korkularını azaltabilir. Özellikle okul öncesi çocukların sevdiği ve istediği oyuncakları veya objeyi almasına izin veriniz.
- Çocuğun yanında ebeveynlerinden birinin olması, işinizi her zaman kolaylaştırır. Bu kişinin yapılan işlemlerden etkilenen birinin olmamasına özen gösteriniz.
- Yalan ve aldatmaların farkına çabuk vardıkları için, çocuğa her zaman doğru söyleyiniz.
- Yapılan işlemlerin ne olduğu, niçin yapıldığı çocuğa sürekli anlatılırsa çocukla işbirliği yapılabilir, bu da iletişimi ve yapacağımız işlemleri kolaylaştırır.
- Ergenlik dönemindeki çocukların özelliklerini bilerek, anlayarak onlara yaklaşınız ve cinsel kimliklerine önem veriniz.
- Çocuğun mahremiyetine, en az erişkin kişide olduğu kadar saygılı olunuz. (Giyisilerinin çıkarılması gerektiğinde nedenini söyleyerek birlikte ya da varsa bir yakını ile çıkarmaya çalışılmalıdır)
- Güler yüzlü ve anlayışlı olunuz çocuğa, yardımcı olmak üzere orada bulunduğunuzu hissettiriniz.
- Kendisi ile ilgili alınacak kararlarda onunda fikrini alınız.
- Ses tonunuzu ayarlayınız, çok sert veya çocuk gibi konuşmayınız.



Resim 1.2: Bebek ile iletişim

1.2. Sağlık Sorunu Olan Bireylerle İletişim

Sağlık problemi olan hastanın hekime gitme kararı vermesi iletişim sürecini başlatacaktır. Sağlık kuruluşlarına müracaat eden hastalarla birebir iletişim kuran, sağlık personelidir.

Hastanın muayenesi sırasında hekim ve diğer sağlık personelinin gülümsemesi, güven vermesi ve bilgi paylaşımında bulunması gerekir. Hastanın anlatacaklarının dinlenmesi hastadaki memnuniyeti ve iletişimi arttırır.



Resim 1.3: Sağlık personelinin hasta ile iletişimi

- **Hasta bireyler ile kurulan iletişimi engelleyen bazı etkenler**
 - İletişim sırasında hastayı unutmak: Örneğin; sağlık personellerinin hasta yanında o yokmuş gibi davranması, onunla ilgili konuşması ve kararlarında onun fikrini almaması,
 - Hasta ile konuşurken tıbbi terimlerin kullanılması,
 - Hastane ortamındaki gürültü, ısı, ışık ve havalandırma durumu,
 - Rutin işlemler. Örneğin; viziteler, tedaviler, banyo saati vb.
 - Servisin devamlı hareketli olması, yoğun atmosfer,
 - Ekip elemanlarının birbirleriyle olan olumsuz ilişkileri sayılabilir.
- **İletişim engellerini aşmak için sağlık personelinin dikkat etmesi gereken bazı hususlar**
 - Hasta güler yüzle karşılanmalıdır.
 - İçten ve samimi bir ilgiyle dinlemelidir.
 - Empati yapmalıdır.
 - Sağlık personeli-hekim ve hasta üçlüsünün bulunduğu ortamda hasta unutulmamalı, sorular sorulmalı, gerektiğinde bazı açıklamalar yapılmalı ve hastanın tüm soruları özenle cevaplanmalıdır.
 - Tıbbi terimler kullanılması gerekiyorsa bunlar hastaya anlayacağı dilde sadeleştirilerek açıklanmalıdır.



Resim 1.4: Sağlık personeli, hekim ve hasta üçlüsünde iletişim

- İletişim sırasında ısı, ışık, havalandırma durumları dikkate alınmalı, bunların hastanın görme, işitme ve doku kanallarını etkileyeceği düşünülmelidir.
- Rutin işler sırasında iletişimin kopabileceği dikkate alınmalı ve geri-bildirimden yararlanılmalıdır.
- Servisin devamlı ve yoğun atmosferinin hastayı yoracağı ve iletişimi etkileyeceği bilinmelidir.
- Servisteki diğer sağlık personelleri ile iyi ilişkiler kurulmalıdır. Olumsuz etkileşimlerin hasta üzerinde "güvensizlik" yaratacağı unutulmamalıdır.
- Hasta ailesi de iletişim zincirine alınarak, onların da hasta bakımına katılımı sağlanmalıdır.
- Hastanın konuşmasını cesaretlendirmek için zaman zaman sessiz kalınmalı, konuşması için fırsat verilmelidir.
- Hastaya ön yargısız bir yaklaşımda bulunulmalıdır.
- Hastanın kendi bakımı ile ilgili alınacak kararlarda işbirliği yapması desteklenmelidir.
- Hasta ile konuşurken ses tonunu yükseltmemelidir.
- Hastanın yüz ifadeleri, mimikleri ve beden dili izlenerek anlamaya çalışılmalıdır.
- Hastanın sağlığına kavuşmasında ona yardımcı olacak inançları desteklenmelidir.
- Hasta ne kadar bilgi sahibi olmak istiyorsa o kadar bilgi verilmelidir.
- Hasta ile aranızda bir ortaklık olduğunu vurgulamak için birinci çoğul şahıs zamiri kullanılmalıdır. "Aynı fikirde olduğumuzu sanıyorum", "Önümüzdeki hafta tekrar görüşeceğiz" gibi.
- Hastanın kendine olan inancı ve güveni güçlendirilmelidir.

1.2.1. Öfke Yaşayan Hasta ile İletişim

Öfke; sadece insanlarda var olan bir duygu değil, her canlı organizmanın tehdit karşısında olaylara gösterdiği doğal bir tepkidir. Bireysel tehdit hissetme, kırgınlık, engellenmişlik, anksiyete (kaygı-endişe), kızgınlık ve kendine olan saygısında azalma öfke sebeplerindendir. Öfke karşısında iletişimi bozan tepki, öfkeli kişiyi hesap sorma, haddini bildirme, ders verme ve savunmadır. Öfke, insanlar arasındaki sürtüşme ve çatışmaları alevlendirebilir.

Sağlık personeli; öncelikle öfkeyi tanımalı, daha sonra kabul etmeli, anlamalı ve yanıtlamalıdır. Öfkeyi tanımak, hasta kızgın olduğunu ifade ediyorsa kolaydır, ancak hastalar genellikle bunu söylemezler. Ses tonu ve ajite davranışları, hastanın öfkeli olduğunu gösterebilir. Hastanın istemeyerek sinirlendiği durumlarda öfkenin nedeninin araştırılması önemlidir. “Canınız sıkılmış gibi görünüyor” şeklinde bir cümle hastanın duygularını sizinle paylaşmasına yardımcı olur. Hasta size kızmış ya da sizinle ilgisi olmayan bir konuda başkasına kızmış olabilir. Hasta kızmakta haklı ise sağlık personeli özür dilemeli, başka birine kızdıysa empati yaparak onunla konuşmalıdır.

- **Öfke yaşayan hastalarla iletişim kurarken sağlık personelinin dikkat etmesi gereken durumlar.**

Sağlık personeli;

- Kendi duygularını kontrol altına almalı,
- Sakin konuşmalı, gerekirse odayı terk etmeli, bir süre sonra tekrar geri gelmeli,
- Hastanın davranışlarını ve beden dilini gözlemlemeli,
- Hastanın duygularını göstermesine olanak sağlamalı,
- Hastanın kızgınlık kaynağı araştırılmalı (Neye öfkeli olduğunu öğrendiğiniz zaman kızgınlığın sizinle ilgili olmadığını anlayacak ve daha kolay bireysel yaklaşımda bulunacaksınız.),
- Hastaya bağırılmamalı ve onunla kavga edilmemeli,
- Hasta çok öfkeli ise ona yaklaşılmamalı ve dokunulmamalı (Fiziksel saldırıda bulunmasına neden olabilirsiniz.),
- Hastanın duyguları yok sayılmamalı, bu durum öfke kaynağının bulunmasını engeller,
- Hastaların söyledikleri sabırla dinlenmeli,
- Hasta zarar verici davranışlarda bulunuyorsa güvenli bir alana geçilmeli,
- Hasta için zaman ayrılmalı, bu sürede sabırlı olunmalı,
- Öfkeli davranışlarından dolayı yargılamamalı, öfkesini arttıracak küçümseyen tavır ve ifadelerden kaçınılmalı,

- Yapılması gereken tıbbi uygulamalarda, eğer beklemesi gerekiyorsa bunun nedeni açıklanmalı,
- Hasta yakınları, hastanın öfkesinin artmasına neden oluyorsa bulunduğu ortamdan uzaklaştırılmalıdır.

1.2.2. Panik Yaşayan Hasta ile İletişim

Panik bozukluk birçok psikiyatrik bozuklukta ve bazı fiziksel hastalıklarda (Tiroit bezinin aşırı çalışması, kan şekeri düşüklükleri, enfeksiyon hastalıkları, kansızlık gibi...) görülebilir. Beklenmedik bir anda, herhangi bir yerde ortaya çıkabilen, yoğun kaygı, bunaltı, korku karışımı bir nöbettir. Bu nöbet kişiye öylesine yoğun bir korku ve huzursuzluk duygusu yaşatır ki, kişi kötü bir şey olacağını, sonunun geldiğini veya öleceğini hisseder. Bu korku fırtınasını yaşayan insan, doğal olarak o ortamdan ve durumdan kaçma, uzaklaşma davranışı gösterir. Bir an önce sağlık kuruluşuna müracaat eder. Çoğu kez hastaneyi, doktoru gördüğünde, kişide rahatlama olur ve nöbet geçebilir.

Kişi, sağlık kuruluşuna geldiğinde panik içerisindeyse o kişiyi rahat edebileceği ve etrafında kimsenin olmadığı bir yere götürünüz. Olabildiğince sakin ve serinkanlı olmalısınız. Panik atak geçiren kişiye bu durumun 10 dakika ile 20 dakika arasında geçeceğini, sakinleşmesi gerektiğini söylemek ve nefes egzersizi yapmasını sağlamak çok yerinde ve rahatlatıcı bir davranıştır.



Resim 1.6: Panik atak hastası

1.3. Yaşlı Hasta ile İletişim

Yaşlanma her canlıda görülen, tüm işlevlerde azalmaya neden olan, süregelen ve evrensel bir süreç olarak tanımlanabilir. Yaşlılık, iç ve dış çevredeki değişikliklere uyum yeteneğinin azalması sonucu, problemlerle başa çıkmanın zorlaştığı ve pek çok hastalığın karşımıza çıktığı bir yaşam dönemidir. Yaşlı hastalarla iletişim kurarken daha dikkatli olunmalıdır; çünkü bu yaşamsal dönem içerisinde duygusal tepkiler daha derindir. Yaş ilerledikçe yanlış algılamalar ve kırılganlıklar artar.



Resim 1.7: Yaşlı hasta ile iletişim

➤ **Yaşlı hastalarla iletişim kurarken dikkat edilecek hususlar**

- Yaşlı hastalarla iletişim kurarken sizi anlayamayacağı düşüncesiyle yaklaşmayınız.
- Yaşlılar, diğer bireylere göre manevi açıdan daha hassas ve kırılgan olabilirler. O nedenle, yaşlı hastalara bağırmadan onların duyabileceği şekilde sakin ve yavaş konuşunuz.
- Hastanın öyküsünü ve şikâyetlerini çok iyi alabilmek için sorularınızı açık, anlaşılır bir şekilde sorun ve yanıtlamaları için zaman tanıyınız.
- Tıbbi terimleri aşırı kullanmaktan kaçınınız.
- Hiçbir zaman yaşlılarla, çocukla konuşur gibi konuşmayınız.
- Yaşlılıkta kas yapıları zayıfladığından ani ve hızlı hareketler yaptırmayınız.
- Yaşlı hastaların eşlerinin de yardıma gereksinimi vardır. Eşinin sağlık kuruluşuna getirilmesi, özellikle acil durumlarda korkutucu ve endişe verici olacağından birkaç dakikanızı ayırarak, neyi niçin yaptığınızı konusunda ailesini bilgilendiriniz.

UYGULAMA FAALİYETİ

Etkili iletişim yöntemlerini kullanarak hasta ile sağlıklı iletişim kurabileceksiniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Öfke yaşayan hasta ile iletişim kurunuz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Güler yüzlü davranabilirsiniz.➤ Sorunun ne olduğunu sakın bir dille anlamaya çalışabilirsiniz.➤ Sakin olması için hastaya telkinlerde bulunabilirsiniz. Örneğin; “Sağlık personelimiz size yardımcı olacak- size nasıl yardımcı olabilirim?” gibi.➤ Öfkesini arttıracak küçümseyen tavır ve sözlerden uzak durabilirsiniz.
➤ Panik yaşayan hasta ile iletişim kurunuz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Hastayı, hemen sessiz ve sakın bir yere alabilirsiniz.➤ Hastaya, kendisine yardımcı olacağınızı söyleyebilirsiniz.➤ Yaşadığı korku ve endişenin kısa bir süre sonra geçeceğini söyleyebilirsiniz.
➤ Çocuk hasta ile iletişim kurunuz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Hasta olarak gelen çocuğu, güler yüzle karşılayabilirsiniz.➤ Çocuklarla iletişimi, dokunarak başlatabilirsiniz.➤ Konuşurken ses tonunuzu iyi ayarlayabilirsiniz.➤ Ağrı olabilecek uygulamalarda çocuğu bilgilendirip bu işlemin gerekliliğini anlatabilirsiniz.
➤ Yaşlı hastalar ile iletişim kurunuz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Yaşlı hastayı güler yüzle karşılayabilirsiniz.➤ Yaşlı hastaların uygun bir yere oturmasını sağlayabilirsiniz.➤ Konuşmalarınızı duyabilecekleri tonda yapabilirsiniz.➤ Şikâyetlerini öğrenmek için yeterli zaman tanıyabilirsiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi, yaşlı hastalarla iletişim kurarken dikkat edilecek noktalardan biridir?
A) Yaşlı hastalarla iletişim kurarken hastanın, sizi anlayamayacağı varsayımıyla yaklaşılır.
B) Yaşlı hastalarla yüksek sesle ve hızlı konuşulur.
C) Yaşlılarla çocukla konuşur gibi konuşulur.
D) Tıbbi terimleri aşırı kullanmaktan kaçınılır.
E) Kendisi ile ilgili alınacak kararlarda hastanın fikri alınmaz.
2. Aşağıdakilerden hangisi, hasta çocukla kurulacak iletişim yollarından biridir?
A) Dokunarak güvende olmalarını sağlamak.
B) Nefes egzersizi yapmasını sağlamak.
C) Bazı uygulamalar da yalan söylemek.
D) Kendisi ile ilgili alınacak kararlarda çocuğun fikrini almamak.
E) Çocukla iletişimde ses tonuna dikkat etmemek.
3. Aşağıdakilerden hangisi, hastalarla kurulan iletişimi engelleyen etkenlerden biri değildir?
A) İletişim sırasında hastayı unutmak.
B) Hasta ile konuşurken tıbbi terimleri kullanmak.
C) Ekip elemanlarının birbirleriyle olan olumlu ilişkileri.
D) Servisin devamlı ve hareketli olması, yoğun atmosfer.
E) Hastane ortamındaki gürültü, ısı, ışık, havalandırma durumu.
4. Aşağıdakilerden hangisi, öfke sebeplerinden biri değildir?
A) Bireysel tehdit hissetme.
B) Kendisine olan saygısında artma.
C) Kırgınlık.
D) Engellenmişlik.
E) Anksiyete.
5. Panik içinde sağlık kuruluşuna gelen kişiye, aşağıdakilerden hangisi yapmalıdır?
A) Hasta sessiz bir odaya alınmalıdır.
B) Şikâyetlerinin kısa bir süre sonra geçeceği söylenmelidir.
C) Nefes egzersizleri yaptırılmalıdır.
D) Tıbbi yardıma ihtiyacı varsa, yönlendirilmelidir.
E) Hepsi.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ- 2

AMAÇ

Etkili iletişim yöntemlerini kullanarak hasta yakını ile sağlıklı iletişim kurabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Çevrenizdeki en yakın sağlık kuruluşuna giderek, sağlık personelinin hasta yakınları ile kurdukları iletişimi gözlemleyiniz.
- Bir yakınınız için hastaneye gittiğinizde sağlık personelinin sizinle olan iletişimi sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız. Sağlık personelinin beklentilerinizi anlatınız.

2. HASTA YAKINLARIYLA İLETİŞİM

2.1. Hasta Yakınının Tanımı

Sağlık kuruluşlarına müracaat eden hastaların yanında bulunan (eş, çocuk, anne, baba, kardeş, komşu vb...) ve onlara refakat eden bireylerdir.

2.2. Hasta Yakınının Özellikleri

Hasta yakınları, hastası için endişelenen, onun bir an evvel sağlığına kavuşmasını dileyen, acil durumlarda panikleyen, diğer zamanlardan farklı olarak daha kırılabilir, daha stresli bireylerdir.

Hasta yakınlarının daha önceden hastane deneyimleri olabileceği gibi ilk defa sağlık kuruluşuna gelmiş olabilirler. İletişim kurarken bu durumlar göz önünde bulundurulmalıdır. Hasta yakını yeni bulunduğu ortamda korku, heyecan ve endişe yaşayabilir. Daha önceden yaşadığı, gördüğü bazı olumsuz olaylar önyargılı olmasına neden olabilir.



Resim 2.1: Hasta yakınlarıyla iletişim

2.3. Hasta Yakınının Özelliklerine Göre İletişim Kurmak

Hasta yakınlarının her birinin tepkileri farklı olabilir. İletişim kurabilmek için bu tepkileri anlamak gerekir.

2.3.1. Öfke ve Panik Yaşayan Hasta Yakını ile İletişim

İnsanların sevdiklerini kaybetme korkusu, onların istenmedik davranışlar göstermelerine neden olabilir. Ani olarak ortaya çıkmış bir nedenle hastaneye gelen hasta yakınıyla sağlık personeli etkili iletişim kurmak zorundadır.

Sağlık kuruluşları onlar için yabancı bir çevre, aşina olmadıkları bir ortamdır. Tıbbi terminolojinin kullanılması, ortamın gürültülü ve sağlık çalışanlarının sessizlik durumu hasta ve yakınlarını tedirgin eder. Bu nedenle hasta ve yakını sinirli, şikâyetçi korku ve öfke dolu olabilirler. Hasta yakınının öfkeli olmasının sebeplerinden biri de hastası ve onun hastalığı ile ilgili bilgi alamamasıdır.

Özellikle acil servislere gelen hasta yakınları, sağlık personelinin hastalarıyla hemen ilgilenilmesini bekler. Travma, zehirlenme, yaralanma vb. gibi acil durumlarda hasta yakının yaşadığı endişe, korku ve panik, hastasının bir an önce tedavi edilmesine yönelik beklenti içinde olmasına neden olabilir. Hastanın ağrısı varsa bitkin, güçsüz, ayakta duracak hali yoksa saatlerce hastanenin çeşitli birimlerinde beklemiş ise bu durum hasta yakının öfkelenmesine neden olabilir. Doğal olarak yaşadığı endişe, korku ve stres, hasta yakını olduğundan daha agresif yapar. Gerekli ilgi ve yardımı almadıklarını düşündükleri zaman kendilerine ve çevrelerine zarar verebilirler.

- **Öfke ve panik yaşayan hasta yakınlarıyla doğru bir iletişim kurmak için**
 - Hasta ve ailesinin duyguları ile ilgili tüm verileri elde etmek için öncelikle hasta ve yakınları dinlenmeli ve empati yapılmalıdır.
 - Hastasının durumu acil ise gerekli müdahale yapılmalı, acil değil ise ilgili hekime yönlendirilmelidir.
 - Sağlık personeli hasta yakınına hastanın durumu, yapılan müdahale ve hasta yakınının yapması gerekenlerle ilgili bilgi vermelidir.
 - Hasta yakınının sakin olması sağlanmalıdır.
 - Hasta yakını ile konuşurken ses tonu yükseltilmemeli, karşıdakini küçümser tavır gösterilmemelidir.
 - Heyecanlı, anksiyeteli hasta ve yakını sakinleştirmek için kullanılacak en iyi yollardan biri onları duygusal anlamda desteklemektir.
 - Hasta ve ailesi yalnızlık ve korku içindeyse destek vermek için iyi bir dinleyici olma, onu anlama ve yargılamama ilkeleri kullanılmalıdır.

2.3.2. Kayıp Yaşayan (Yakını Ölen)Hasta Yakını ile İletişim

Ölüm süreci hasta ailesini derinden etkiler. Hastanın öleceğini ya da öldüğünü öğrendikten sonra aile bireyleri farklı duygusal tepkiler verebilirler. Hastanın ailesinin yaşadığı yoğun sıkıntıların başında keder, ümitsizlik, suçluluk ve öfke gelmektedir. Ölen bireyin yakınlarına durumu bildirmek, sağlık çalışanlarının en fazla sıkıntı duydukları ve istemedikleri durumdur.

- **Kayıp yaşayan hastanın yakınlarıyla doğru bir iletişim kurmak için**
 - Aile bireyelerine karşı mümkün olduğunca duyarlı ve şefkatli olunmalıdır.
 - Kayıp yaşayan bir bireyin karışık duygular içinde olması doğaldır. Bu süreç içinde bazen birey kendini "delirecekmiş" gibi hissedebilir. Bu duygunun geçici olduğu belirtilmeli ve kendisine destek olunmalıdır.
 - Yakınına kaybetmiş olan kişi, yakını yaşıyormuş gibi onunla konuşabilir. Bunu anlayışla karşılamak gerekir. Bu davranış, doğal bir tepkidir ve aslında kısa süreli yaşanan bir inkâr dönemidir. Bu aşamada ailenin yanında kalmak yararlı olabilir.
 - Eğer aileden birinin durumunda ya da davranışlarında ani bir değişme olursa yardım için rahatlatıcı sözler söylenebilir.
 - Gerekirse onlara destek amaçlı eline ya da omzuna dokunarak yanında olduğunuzu hissettirebilirsiniz.
 - Aile ile kaybedilen kişi hakkında konuşurken geçmişinden çok ölümü konuşulmalıdır.
 - Aile üyelerinden biri öfkeli ise bu duygu, sağlık personeli ile ilgili değil yaşanan kayıpla ilgilidir. Bu nedenle de savunucu olmaya gerek yoktur. Öfkeli kişiye, yumuşak bir ses tonu ile duygu ve düşüncelerini anladığınızı belirtebilirsiniz.
 - Aile yitirdikleri kişinin ölüm sırasındaki mahremiyetine ve görünüşle ilgili bilgilerin paylaşılmasını istemeyebilir. Bu konuda hastanede çalışan diğer personelin de aileye yardımcı olması sağlanmalıdır.
 - Güveni kötüye kullanma ailenin daha fazla acı çekmesine neden olur. Sağlık personelinin, kendi aralarında ölümle ilgili konuları açık bir biçimde tartışmaları onları incitebilir.

2.4. Hasta Yakını ile İletişim Kurarken Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar

- Karşınızdaki hasta yakını ile göz teması kurulmalı ve bunu sürdürün.
- İletişim sırasında güler yüzlü ve anlayışlı olun.
- Hastanın durumu ve hastalığı hakkında bilgi verin.
- Hasta yakınına, hastasının ilgi alanınızdaki “tek şey olduğu” hissini verin.
- Hiç kimseyi hor görmeyin.
- Hasta yakını ile çok yüksek ya da alçak sesle, hükmeder tavırla konuşmayın. Yavaş, anlayabileceği düzeyde, açık ve net konuşun.
- Hasta yakınlarını dinleyin, dinlediğinizi gösterin.

-
- Hasta yakınlarına sorularınızı yanıtlamaları için zaman tanıyın. Korku nedeniyle doğru düşünemeyebilirler. Basit soruları yanıtlarken bile zamana gereksinim duyabilirler.
 - Hastaya her zaman doğruyu söyleyemeyebilirsiniz ama üzücü olsa bile, hasta yakınlarına, hastayla ilgili doğru bilgi veriniz.
 - Vücut dilinizi kullanırken dikkatli olunuz. Hasta ve yakınları sizin hareketlerinizi yanlış yorumlayabilir.
 - Sözsüz iletişim bazen çok önemlidir. Profesyonelce davranın, sakin olun.
 - Hasta yakınına ismi ile hitap edin; Ali Bey, Ayşe Hanım vs. Bu şekilde konuştuğunuzda kişi kendisini önemseydiğinizi, ona değer verdiğinizi düşünür. Bu ise, daha başlangıçta iletişimi kolaylaştırır. Hiçbir zaman “amca, teyze, ufaklık” gibi sözler kullanmayın.
 - İletişim kurmakta zorlandığınız kişiyle konuşurken, yüzüne bakın, sözleriniz basit ve anlaşılır olsun, birden fazla anlam içermesin.

UYGULAMA FAALİYETİ

Etkili iletişim yöntemlerini kullanarak hasta yakınları ile sağlıklı iletişim kurabileceksiniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Hasta yakını ile iletişim kurunuz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Hasta yakınlarını güler yüzle karşılayabilirsiniz.➤ Kendinizi tanıtabilirsiniz.➤ Hasta yakınının kim olduğunu ve adını öğrenebilirsiniz.
➤ Hasta yakını ile iletişim kurarken dikkat edilmesi gereken hususları sıralayınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Hasta yakınını güler yüzle karşılayabilirsiniz.➤ Hasta yakınının sakin olmasını sağlayabilirsiniz.➤ Hastanın şikâyetini öğrenerek hasta yakınını yapılacak işlemler için yönlendirebilirsiniz.➤ Hasta yakınına hasta hakkında bilgi verebilirsiniz.
➤ Öfke ve panik yaşayan hasta yakını ile iletişim kurunuz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Sorunun ne olduğunu sakin bir dille anlamaya çalışabilirsiniz.➤ Sakin olması için telkinlerde bulunabilirsiniz.➤ Öfkesini arttıracak küçümseyen tavır ve sözlerden kaçınabilirsiniz.
➤ Kayıp yaşayan hasta yakını ile iletişim kurunuz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Ölüm sebebini anlayacağı bir dille açıklayabilirsiniz.➤ Duygularını ifade etmesine yardımcı olabilirsiniz.➤ Sorulan soruları açık ve net olarak cevaplayabilirsiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi hasta yakınının özelliklerinden değildir?
A) Endişeli
B) Panik.
C) Huzurlu.
D) Kırılgan.
E) Stresli.
2. Öfke ve panik yaşayan hasta yakını ile doğru bir iletişim için aşağıdakilerden hangisi yapılmalıdır?
A) Etkin dinleme ve empati yapılmalıdır.
B) Öfkeli davranışlar göstermelidir.
C) Ses tonu yüksek olmalıdır.
D) Küçümser tavır gösterilmelidir.
E) Korkutucu görünüm sergilenmelidir.
3. Kayıp yaşayan hasta yakını ile doğru iletişim için aşağıdakilerden hangisi yapılmamalıdır?
A) Etkin dinleme yapılmalıdır.
B) Yakınına ölen kişi gösterilmemelidir.
C) Destek amacıyla dokunulmalıdır.
D) Sorularına açık ve net cevap verilmelidir.
E) Ölen hastanın geçmişinden çok ölümü konuşulmalıdır.
4. Aşağıdakilerden hangisi, hasta yakını ile iletişim kurarken dikkat edilmesi gereken hususlardandır?
A) Hasta yakını ile göz teması kurun ve bunu sürdürün.
B) Sorularınızı yanıtlamaları için zaman tanıyın.
C) Hiç kimseyi hor görmeyin.
D) Çok yüksek ya da alçak sesle, hükmeder tavırla konuşmayın.
E) Hepsi.
5. Aşağıdakilerden hangisi, öfke ve panik yaşayan hasta yakınlarının davranışlarından değildir?
A) Sinirlilik.
B) Korku hali.
C) Şikâyetçi olma hali.
D) Rahatlık.
E) Öfkellik.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ– 3

AMAÇ

Etkili iletişim yöntemlerini kullanarak engelli bireylerle sağlıklı iletişim kurabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

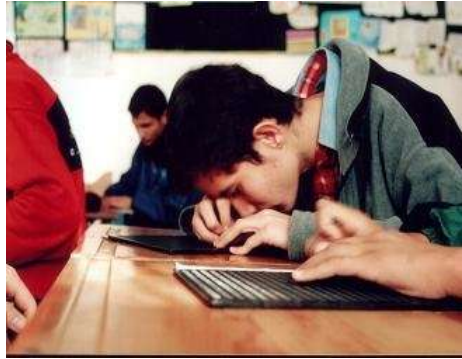
Çevrenizdeki en yakın sağlık kuruluşuna giderek sağlık personelinin engelli bireylerle kurdukları iletişimi gözlemleyiniz; edindiğiniz bilgileri sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

3. ENGELLİ BİREYLER İLE İLETİŞİM

3.1. Görme Sorunu Olan Bireylerle İletişim

Genel olarak iletişim denildiğinde, bir merkezden diğer merkeze akan veri ya da karşıdaki kişiye ulaştırılan bir mesaj anlaşılır. Bu mesaj, sözel olduğu gibi çoğunlukla jest ve mimiklerle yani beden diliyle de aktarılabilir. Söz konusu beden dili olunca, görme engellilerle iletişim sorun oluşturur.

Görme engellilerde, görme gücü azalır ya da tamamen kaybolur. Bu durum bireyin eğitim performansını ve sosyal uyumunu olumsuz yönde etkiler. Görme engelliler, gören insanlarla iletişim kurarken önemli ölçüde sözel iletişim unsurlarını kullanırlar. Beden dillerini kullandıklarında sadece karşıdaki gören kişi bu dili algılayıp yorumlar. Görme engelli bireyler iletişim sırasında göz kontağı sağlayamazlar. Görmeyenlerle iletişim kurarken, kişinin yanında biri olsun veya olmasın görmeyen kişiye yönelip iletişim kurulmalıdır.



Resim 3.1: Görme engelli birey

Doğuştan görme engelli ya da sonradan görme engelli kişilere sağlanacak hizmetler farklılık taşır. Özellikle sonradan görme engelli olan kişilerin görme işlevini yaparken bunu kaybetmeleri, psikolojik travmaya neden olmaktadır.

- **Görme engelli birey ile iletişim kurarken dikkat edilmesi gereken hususlar**
 - Görme engelli bir kişi ile karşılaştığımızda, öncelikle kendinizi sesli olarak tanıtırız.
 - Görme engelli bir kişiye rehberlik edecekseniz onun sizin kolunuza girmesine izin veriniz.
 - Görme engelliye, önündeki engeller konusunda bilgi veriniz.
 - Görme engelli kişi ile normal bir ses tonu ile direkt ona yönelik olarak konuşun. Sesinizi yükseltmeyin ve tane tane konuşma gibi özel bir çaba göstermeyiniz.
 - Rehber köpek, görme engelliye rehberlik ederken köpeği severek onunla oyunlar oynamayın, ilgisini dağıtmayınız.
 - Görme engelli bir kişinin yanına gelirken ya da yanından ayrılırken mutlaka sesli olarak bildiriniz.
 - Görme engelli bireye, bir şeyi tarif ederken “bak orada”, “şurada” gibi görsel ipuçlarını içeren yönlendirmeler yerine onun bulunduğu yere göre “sağ tarafta koltuğun yanındaki konsolun üstünde” gibi daha tanımlayıcı bilgiler veriniz.
 - Görme engelli kişi hasta odasına girdiğinde, ona odayı tanıtırız.
 - Odanın sağından başlayarak odadaki mobilyalar, duruş yerleri birbirlerine karşı konumları görme engellinin dokunması sağlanarak tanıtılmalı, odada yalnız bırakılmamalı ve uygun bir koltuk veya sandalyeye ulaşması sağlanmalıdır.

3.2. Konuşma Sorunu Olan Bireylerle İletişim

Sözlü iletişim, insanoğlunun günlük yaşantısında en çok kullandığı araçlardan biridir. İnsanın yaşamında önemli bir yeri olan konuşmanın, birçok tanımı yapılmaktadır. Bu tanımların ortak yanı, kişinin kendisiyle ve çevresiyle dengeli ilişki kurma ve sürdürmesine yarayan geleneksel sembollerin yer aldığı bir iletişim sistemidir.

Konuşma bozukluğu; konuşmanın akışında, ritminde, tizliğinde, vurgularında, ses birimlerinin çıkarılışında ve anlaşılmasında bozukluk olmasıdır.

- **Konuşma sorunu olan bireyler ile iletişim kurarken dikkat edilmesi gereken hususlar**
 - Konuşma sorunu olan bireylerle basit cümleler ve kalıplar içinde konuşun.
 - Sabırla onu dinleyin.

- Konuşmasını olay yapmayın. Örneğin; bazı kelimeleri söyleyememek, takılmak ona çok sıkıntı verebilir. Bu durumlarda, ses tonunuzda acımak, olumsuz bir yorum, kaygı ya da şaşkınlık ifadesi bulunmaksızın, hatta bazen hafifçe gülümseyerek “bu kelime seni uğraştırdı” gibi sözler söyleyin. Bu gibi sözler onun çabasını fark ettiğinizi ve kekeleyiği için onu suçlamadığınızı ifade eder.
- Birey konuşurken onun dudak hareketlerine değil gözlerinin içine bakınız. “Daha yavaş konuşursan kekeleyemezsin”, “Yüzünü öyle yapma” gibi iyi niyetli ama suçlayıcı etkileri olabilecek olumsuz ifadelerden kaçınınız.
- Herkesin bazı güçlükleri olabileceğini ifade edin.
- Yaşadığı konuşma güçlüğü hakkındaki duygularını onla konuşmaktan çekinmeyin.
- Kişinin nasıl söylediğinden çok, ne söylediğini dikkatle dinleyin, konuşmaya müdahale etmeden göz ilişkisini sürdürünüz,
- Konuşmasını onun yerine tamamlamayın.
- Birey akıcı konuşmadığında da akıcı konuştuğundaki gibi davranın.
- Onu baskı altına almaksızın konuşması için cesaretlendirin.
- Sakin bir konuşma ve dinleme ortamı sağlamaya çalışın.

3.3. İşitme Sorunu Olan Bireylerle İletişim

İşitme kaybı, işitme testi sonucunda kabul edilen normal işitme değerlerinden az olduğunda ortaya çıkan durumdur. İşitme engeli, işitme duyarlılığının kişinin gelişim, uyum, özellikle iletişimdeki görevleri yeterince yerine getiremeyişiştir. İşitme ve konuşma; insanın zihinsel, sosyal, ruhsal gelişimi ve akademik becerilerin oluşması için gereklidir.

İşitme engelli bireylerde dil kapasitesinin azlığı, çevresiyle iletişim kurmasını sınırlamaktadır. İşitme engelli kişiler ihtiyaçlarını sözel olarak ifade etmede yetersiz kalırlar. Aileleri ve arkadaşları onların duygu ve düşüncelerini anlamakta zorlanırlar. Bu durumda birey kendini kötü hisseder, kızar ve kendine olan güveni gelişmez. Bireylerin toplumsal ve sosyal becerilerinin gelişmesi olumsuz yönde etkilenir. Topluma uyum sağlamada zorluk çekerler ve kendilerini soyutlanmış hissederler.

Bir bireyin işitme engelli olduğunu, konuştuğunuzda fark edebilirsiniz. İşitme engelli bir bireyin konuşmalarını anlayamıyorsanız tekrar sorabilirsiniz. Anlayamama durumunun devamı halinde, işitme engelli bireyden dediklerini yazmasını rica edebilirsiniz.

➤ **İşitme engelli bireyler ile iletişim kurarken dikkat edilmesi gereken hususlar**

- Konuşmaya başlamadan önce işitme engelli bireyi tanımaya çalışınız.
- Konuşmalarınızı rahatlıkla anlayıp anlayamadığınızı test ediniz.
- Konuşurken göz hizasına gelecek şekilde ayakta durunuz veya oturunuz.
- İşitme engelli bireyin size baktığından emin olunuz.

- Konuşmaya başladığınız anda yüzünüzün özellikle dudağınızın işitme engelli bireyin görebilecek bir konumda olmasına dikkat ediniz.
- Ağır işiten bireyler için mümkünse gürültüsüz ortamlarda konuşmayı deneyiniz. Çünkü bazı bireyler sadece dudak okuyarak değil aynı zamanda duymaya çalışarak anlayabilirler.
- İşitme engelliler işitme dereceleri ne olursa olsun seslendiğinizde duymayabilir. O yüzden, elinizle omzuna hafifçe dokunmak gibi yöntemleri kullanabilirsiniz.
- Cihaz kullanan bir işitme engellinin, cihazı taktığında işitmesinin normal duyan biri gibi tam olmayacağını unutmayınız. (Hiçbir işitme cihazı normal duyan bir kulak kadar duyarlı olamaz.)
- Konuşmanızda anlaşılır ve kısa cümleler kurunuz. Konuşurken cümlelerinizi eksik bırakmayın ve tamamlayınız.
- Konuştuğunuz ortamın aydınlık olduğuna dikkat ediniz.
- Konuşurken başka yönlere bakmayınız.
- Gerekirse kâğıda yazdırınız.



Resim 3.2: İşitme engelli birey ile iletişim

- Konuşurken ağızınızı elle veya kâğıt gibi herhangi bir şeyle kapatmayınız. (Dudak hareketleriniz görünmelidir.)
- İşitemiyor diye olduğundan yüksek sesle konuşmayı denemeyiniz. (Kesinlikle bağırmayınız. Kısık sesle de konuşmayınız.)
- Normal tonda normal konuşma seyrinizden biraz yavaş konuşmayı deneyiniz. Ama hiçbir zaman heceleyerek konuşmayınız. Dudak okumanın kolay bir iletişim yöntemi olmadığını unutmayınız. Çünkü bazı harfler dudaktan görülemez.
- İşitme engelli bir bireyin dudaktan okuyarak anlayamadığı bir kelime ya da bir cümleyi anlamını değiştirmeden başka bir kelime ya da cümle kullanarak anlatmayı deneyiniz.
- Mümkünse yüz ifadelerinizi etkili kullanınız. Çünkü mimikler ve yüz ifadeleriniz dudak okumayı kolaylaştırır, unutmayınız.
- Her şeyden önce sabırlı ve anlayışlı olunuz. İletişiminizin çok iyi olması için birbirinize alışmanız gerektiğini unutmayınız..

3.4. Zihinsel Engelli Bireylerle İletişim

Zihinsel yetersizlik; doğum öncesi, doğum sırası ve doğum sonrasında çeşitli nedenlere bağlı, genel zihinsel işlevlerde normallerden önemli derecede gerilik ve bunun yanı sıra uyumsal davranışlarda da yetersizlik gösterme durumudur.

Zihinsel engelli bireylerde davranış şekillendirme süresi, kişiden kişiye değişebilir. İyi bir davranış şekillendirmenin temel öğeleri arasında hastayla empati kurmak, onu cesaretlendirme ve ona güven duygusu aşılama, olumlu yönde etkileme sayılabilir. En iyi bilinen davranış şekillendirme yöntemi “anlat, göster, yap” tır.

➤ **Zihinsel engelli bireylerde görülen bazı özellikler şunlardır**

- 16 yaşından önce başlar.
- Sağlık problemleri vardır.
- İç ve dış organlarda çeşitli hasarlar, diş çürümeleri, kafa ve vücut arasında oran farkı, görme ve işitme kusurları bulunabilir.
- Bedensel gelişimleri yavaştır, el-göz uyumunda güçlük sağlarlar.
- Kaslarını kullanma becerisini geç kazanırlar.
- Akademik kavramları geç ve güç öğrenirler.
- İlgi süreleri kısa ve dikkatleri dağınıktır.
- Çeşitli durumları kavramada, genelleme yapmada, öğrendiklerini aktarmada zorluk çekerler.
- Somut kavramları daha iyi kavrarlar.
- Konuşma gelişimleri yavaş olup geç konuşmaya başlarlar.
- Yeni durumlara uyumda zorluk çekerler.
- Algıları kavramaları ve tepkileri basittir.
- Sıradan gündelik işleri yapmaktan hoşlanırlar.
- Duygularını, düşüncelerini açık ve bağımsız olarak ifade edemezler.
- Gördükleri, duydukları şeyleri çabuk unuturlar, bellekleri zayıftır.
- Kendilerinden yaşça küçük olanlarla arkadaşlık kurarlar.
- Grup içi ilişkilerinde başkalarına daima bağımlıdırlar.
- Kuralları kavramakta zorluk çekerler.
- Sosyal ilişkilerinde kendilerini grupta kabul ettirecek becerileri azdır.
- Arkadaşlık kurmada zorluk çekerler ve kurdukları dostluklar kısa ömürlüdür.

➤ **Zihinsel engelli bireylerle iletişim kurarken dikkat edilmesi gereken hususlar**

Hastaneye müracaat eden zihinsel engelli bireye;

- Yapılmak istenen işlemler önce anlatılmalıdır.
- Ne yapılacağı aynen gösterilmeli, açıklanmadan yapılacak her işlem onların korkmasına ve tedavileri reddetmesine neden olacaktır.
- Sözel ve sözel olmayan mesajların anlaşılabilmesi için basit, özel, dikkatle seçilmiş olması gerekir.

- Zihinsel engelli bireylerin kendilerini tam olarak ifade edebilmeleri için önyargı olmadan kabul edilmeleri gerektiğini hatırlayınız.
- Tam bilgi alabilmek için sorular dikkatli bir şekilde sorulmalıdır. Her soruyu farklı şekillerde tekrarlayarak cevapları doğrulayınız.

3.5. Diğer İletişim Sorunu Olan Bireyler ile İletişim

➤ Tekerlekli sandalye kullanan bireyler ile iletişim kurarken dikkat edilecek noktalar

- Tekerlekli sandalye kullanan bireylerin kişisel alanına saygı gösteriniz.
- Tekerlekli sandalye kullanan özürlü bireye, izin almadan yardım etmeyiniz. (Eğer izin almadan ya da onun yönlendirmeleri olmadan yardım ederseniz, sandalyeden düşmesine sebep olabilirsiniz.)
- Tekerlekli sandalyeli bireylerin kullanmaları muhtemel araç gereçleri ulaşabilecekleri yerlere yerleştiriniz.
- Dolastıkları yollar üzerinde onları engelleyecek eşyalar bırakmayınız.
- Tekerlekli sandalye kullanan birey ile konuşurken sandalyenizi aynı seviyeye getirin. Eğer bu mümkün değilse biraz mesafe bırakarak göz kontağı kurulabilecek bir noktaya geliniz.
- Binalarda tekerlekli sandalye kullanıcıları için hazırlanmış yol ve rampalara bu bireyleri yönlendirmek üzere işaretler konulmasını sağlayınız. Gerektiğinde kendilerine bu konuda yol gösteriniz.
- Koltuk değneği kullananlara yardım etmeye çalışırken kollarından tutmayınız. (Tuttuğunuzda dengelerini kaybetmelerine sebep olabilirsiniz.)
- Hareket zorluğu çeken kişiye oturacağı yeri gösterirken, sandalyenin tutacak yeri olmasına ve yüksek olmamasına dikkat ediniz.
- Yerler yıkandığında ya da silindiğinde, zemin kayganlaşacağından hareket zorluğu olan kişileri kaymamaları için uyarınız. Bu konuda uyarılmalıdırlar.



Resim 3.3: Tekerlekli sandalye kullanan birey ile iletişim

- **Serebral palsili bireyler ile iletişim kurarken dikkat edilecek noktalar**
- Serebral palsili bireylerde, konuşma güçlüğü ve istem dışı hareketler görülür. Bunları normal karşılayınız ve herhangi biriyle nasıl konuşuyorsanız onlarla da öyle konuşunuz.
 - Serebral palsili bireyi anlayıp anlamadığınızdan emin değilseniz, doğrulamak için söylediğini tekrarlayınız. Yine anlayamadıysanız, bir kâğıda (eğer yazabiliyorsa) yazmasını isteyiniz.
 - Serebral palsili bireyle sessiz bir ortamda konuşmanız iletişiminizi kolaylaştırır.
 - Serebral palsili bireyler, yavaş konuşabilirler; konuşmalarını bitirmelerini bekleyiniz.
 - Yürürken dengesini sağlayamayan bir kişi, serebral palsili olabilir. İlk izleniminize göre hareket etmek yerine, kişinin durumunu öğrenmeye çalışınız.
- **Zekâ geriliği olan bireyler ile iletişim kurarken dikkat edilecek noktalar**
- Zekâ geriliği olan bireye açık, basit ve somut ifadeler kullanınız. Bir konuda bilgi verecekseniz birkaç defa ve çeşitli örneklerle açıklama yapınız.
 - Karşınızdaki bireyin yetişkin olduğunu ve sizden aksini istemedikçe kendi kararlarını verebileceğinin bilincinde olunuz.
 - Tam bilgi alabilmek için soruları dikkatli bir şekilde sorunuz. Her soruyu farklı şekillerde tekrarlayarak cevapları doğrulayınız.
 - Zekâ geriliği olan bireylerin çabuk karar vermesi zordur. Sabırlı olunuz ve karar vermesini bekleyiniz.



Resim 3.4: Zekâ geriliği olan birey ile iletişim

- **Otizmi olan bireyler ile iletişim kurarken dikkat edilecek noktalar**
- Otizmi olan bazı bireylerin, konuşulanları anlama becerisi az gelişmiştir. Bunun için bir şey anlatırken parçalara bölerek anlatmak gerekir. Bir şey söylenildiğinde işitmiyormuş gibi davrandıklarında kızmak yerine, söylenenler sakın bir şekilde tekrar ifade edilmelidir.
 - Otizmi olan kişiler, iletişimde genellikle mimik ve ya jestlerini kullanırlar. Bunun için onlarla iletişim kurarken bunlara dikkat edilmelidir.

- Otizmi olan çocuklardan bazıları sinirlendiklerinde çılgık atabilir, kendilerine bakan kişiye karşı saldırganlık gösterebilirler. Bu durumun çocuğun şımarıklığından kaynaklanmadığı bilinmelidir.
- Çocukla ilişki kurulurken ve eğitimde kullanılan dil çocuğun düzeyine uygun olmalıdır.
- Çocuğun oyun ve eğitim saatlerini tek ve uzun sürede yapmaktansa kısa sürelerde sık sık tekrar ekmekte yarar vardır.
- Çocuk ile konuşurken onun göz seviyesine eğilmek ve ona bakarak konuşmak gerekir.
- Çocuktan bir şey yapması istenirken kısa ve net cümleler kullanılmalıdır, örneğin "buraya gel" sözü vurgulanarak söylenmelidir.
- Çevrede çocuğun dikkatini dağıtacak uyaranlar olmamasına özen gösterilmelidir.
- Çocuğun dikkatini toplamasını kolaylaştırmak için abartılı mimikler, tonlamalar yapmak etkili olabilir.

➤ **Öğrenme güçlüğü olan bireyler ile iletişim kurarken dikkat edilecek noktalar**

- Öğrenme güçlüğü olan kişiler, yazılı bilgileri okumakta güçlük çekerler. Onlara mümkün olduğunca sözlü açıklamalarda bulununuz ve okurken fazladan zaman veriniz.
- Birine çok basit bir şey söylediğinizde, sizden bunu yazmanızı isterse şaşırmanız. Bu kişide algılama güçlüğü olabilir. Karşınızdaki kişiye sizi anlaması için ne yapmanız gerektiğini sorunuz.
- Öğrenme güçlüğü olan kişiler, konuşmadaki incelikleri anlamakta zorlanırlar. İmalı, belirsiz ifadeler yerine açık ve net ifadeler kullanmayı tercih ediniz.

➤ **Dikkat eksikliği ve hiperaktivite bozukluğu (DEHB) olan bireyler ile iletişim kurarken dikkat edilecek noktalar**

- Hiperaktif bireye bir şey anlatmak istediğinizde konuşurken fiziksel olarak yakın olmaya çalışınız. Ona dokununuz. Örneğin elinizi omzuna koyabilirsiniz.
- Hiperaktif bireyler sizi dinler görünür ve başlarını sallarken zihinleri başka yerde olabilir. Göz teması kurarak söylediğinizi anlayıp anlamadığını sınavınız. Gerekirse söylediğinizi tekrarlayınız.
- Beklentilerinizi kolay, anlaşılır, vurgulu ve kısa cümlelerle ifade ediniz. Tane tane konuşunuz, jest ve işaretlere başvurarak talimat veriniz. Aynı anda birden fazla talimat vermeyiniz. Sizi anlaması için defalarca tekrarlamamız gerekebilir, sabırlı olunuz.
- Hiperaktivitenin bazı durumlarda avantajlı olabileceğini unutmayınız. Örneğin, hiperaktif bireyler diğer bireylerden çok daha enerjiktirler. Eğlendirici olabilirler. Acil durumlarda çok daha hızlı hareket edebilirler.

UYGULAMA FAALİYETİ

Etkili iletişim yöntemlerini kullanarak engelli bireyler ile sağlıklı iletişim kurunuz.

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Görme engelli birey ile iletişim kurunuz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Öncelikle kendinizi tanıtabilirsiniz.➤ Hastanın ismini sorabilirsiniz.➤ Konuşurken kişiye doğru dönebilirsiniz.➤ Bulunduğu yer hakkında bilgi verebilirsiniz.
➤ Konuşma engeli olan birey ile iletişim kurunuz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Basit cümleler ve ifadeler kullanabilirsiniz.➤ Hastanın konuşmasını kesmeden tamamlamasını sabırla bekleyebilirsiniz.➤ Ses tonunuzda şaşkınlık ve acıma hissi bulunmamasına dikkat edebilirsiniz.
➤ İşitme engelli birey ile iletişim kurunuz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Hastayı güler yüzle karşılayabilirsiniz.➤ Konuşurken göz hizasında durabilirsiniz.➤ Hastanın yüzü size dönük değilse konuşma sırasında dokunarak size dönmesini sağlayabilirsiniz.➤ Hasta ile iletişimde normal tonda ve seyirde konuşabilirsiniz.➤ Yüz ifadelerinizi etkin kullanabilirsiniz.
➤ Zihinsel engelli birey ile iletişim kurunuz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Hastaya, kendinizi tanıtabilirsiniz.➤ Hastanın ismini öğrenebilirsiniz.➤ Hastaya, yapılacak işlemleri önce anlatabilirsiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi, görme engelli bir kişi ile iletişim kurarken dikkat edilmesi gereken hususlardan biri değildir?
A) Kendinizi sesli olarak tanıtn.
B) Arkanız dönük olarak konuşun.
C) Sesinizi yükseltmeyin ve konuşmanızı tane tane yapın.
D) Yanından ayrılırken hastaya mutlaka bildirin.
E) Bulunduğu odayı ona tanıtn.
2. Aşağıdakilerden hangisi, konuşmanın akışında, ritminde, tizliğinde, vurgularında, ses birimlerinin çıkarılışında ve anlaşılmasında bozukluğun olmasıdır?
A) Otizm.
B) Afazi.
C) Konuşma bozukluğu.
D) İşitme engeli.
E) Hyperaktivite.
3. Aşağıdakilerden hangisi, işitme engelli bireylerle iletişime geçerken dikkat edilmesi gereken hususlardan biridir?
A) İşitme engelli bireyi tanımaya çalışınız.
B) Konuşmalarınızı rahatlıkla anlayıp anlayamadığınızı test ediniz.
C) Konuşurken ayakta durunuz veya oturunuz.
D) Konuşurken işitme engelli bireyin size baktığından emin olunuz.
E) Hepsi
4. Aşağıdakilerden hangisi, zihinsel engelli bireylerin özelliklerinden biri değildir?
A) Yeni durumlara uymada zorluk çekmeleri.
B) Algılarının, kavramlarının ve tepkilerinin basit olması.
C) Monoton işleri yapmaktan hoşlanmaları.
D) Duygularını, düşüncelerini açık ve bağımsız olarak ifade etmeleri.
E) Gördükleri, duydukları şeyleri çabuk unutmaları, belleklerinin zayıf olması.
5. Aşağıdakilerden hangisi, zihinsel engelli bireyle iletişim sırasında yapılacak doğru davranış biçimidir?
A) Yapılacak işlemlerin hastaya anlatılması.
B) Hastaya açıklama yapılmaması.
C) Tam bilgi alabilmek için tek tip sorular sorma.
D) Zihinsel engelli bireyle kolay iletişim kurma.
E) Zekâ yaşları küçük olduğu için onları kandırabilirsiniz.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-4

AMAÇ

Etkili iletişim yöntemlerini kullanarak özel durumlarda iletişim kurabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

Sizin ya da yakınlarınızın yaşamış olduğu afet durumlarını sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız ve size en yakın afet yardım merkezlerinden yaşananlar hakkında bilgi alınız.

4. ÖZEL DURUMLARDA İLETİŞİM

Özel durumlarda olayın çeşidine göre tüm kamu kurum ve kuruluşları ile sivil toplum örgütleri birbirleriyle iletişime geçer. İlgili kurumlarda kriz masaları oluşturulur. Bu kurumlar beraber hareket eder. Bunlardan bazıları; Sağlık Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı, Sivil Savunma Hizmetleri Genel Müdürlüğü vb. Sivil toplum kuruluşlarına örnek; AKUT (Arama ve kurtarma Timi),UMKE'dir (Ulusal Medikal Kurtarma Ekibi).

4.1. Afetlerde İletişim

Her yıl milyonlarca insan, doğal afetlerle karşı karşıya kalır. Afetlerde can ve mal kaybı insanlarda üzüntüye neden olur. Yaşanılan felaketler sonucunda fiziksel ve psikolojik tepkiler oluşur. Bunlar olağanüstü olaylara verilen olağan tepkilerdir. Deprem, yangın, sel, toprak kayması, arazinin yok olması, zorunlu yaşanan afetlerden bazılarıdır. Bu felaketler ardında insanları öfkeliendirecek pek çok neden bırakır. Bunların çoğu da anlaşılabilir ve hak verilebilir nedenlerdir. Afet bölgesindeki bir insanın hayatındaki güven duygusu sarsılır. Öfkelerinin altındaki bu nedenleri ne kadar iyi anlarsanız, duruma o kadar iyi hâkim olabilirsiniz.



Resim 4.1: Deprem

➤ **Afetzedenin yaşadığı duygular**

- Afeti yaşamış bir kişi yakınlarını, evini, eşyasını, umudunu kaybetmiş olabilir.
- Yiyeceği ya da parası olmayabilir, rahatlık açısından normalin çok altındaki yaşam koşullarında yaşıyor olabilir.
- Kendini güvende hissetmez, yakınlarının durumlarından endişe eder, onların sorumluluğu altında ezilmiş olabilir.
- Kendisine sunulacak yardımlar gecikmiş, kendisi yardım alma konusunda zorlanıyor veya yanlış bilgilendirilmiş olabilir.
- Kendisini kimsenin anlamadığını düşünüyor, kendisine ayrımcılık yapıldığını, başkalarına iltimas geçildiğini, eğer yeterince yüksek sesle, bağırarak konuşursa istediklerini elde edeceğine inanıyor olabilir.
- Beklentileri gerçekleşmemiş, hayal kırıklığına uğramış, kendini engellenmiş hissediyor, sizin bu konuda yeterince bilgi sahibi olduğunuza inanmıyor olabilir.
- Çevresinde çıkarılan asılsız söylentilerden de etkilenmiş olabilir. Bu muhtemel olaylardan biri ya da bir kaçını aynı anda yaşayan kişi afet yüzünden kaybettikleri ve yaşadığı değişiklikler nedeniyle kolayca öfkeye kapılabilir.



Resim 4.2: Sel baskını

➤ **Afetlerde öfkeli bir kişi ile iletişim sırasında yapılması gerekenler**

- Sakin kalmaya çalışınız.
- Karşınızdaki afetzedeyi ilgiyle ve ciddi bir şekilde dinleyiniz.
- Dikkatinizi karşınızdakinin söylediklerine veriniz, araya girmeyiniz.
- Anlatacaklarını bitirmesine izin veriniz.
- Duygularına saygı gösteriniz. (Geçirdiği sıkıntılar dikkate alındığında, yaşamakta olduğu öfkenin onun açısından “haklı” ve “geçerli” nedenleri olabilir)

- Duygularını isimlendirmeye çalışınız. “Sesiniz çok öfkeli geliyor” / “Sesiniz öfke dolu” “Çok sinirli görünüyorsunuz” “Çok gerginsiniz” vb.
- Kişinin o anda yaşadıklarını anladığınızı belirtiniz.“Neden bu kadar öfkelenmiş olduğunuzu anlayabiliyorum... Lütfen neler olduğunu sırayla ve özet olarak anlatır mısınız?” gibi.
- Beden dilinizi kullanarak onu, kendisini dinlediğinize inandırınız.
- Herhangi bir öneri verme konusunda çok dikkatli olunuz. (Gerçekleşmeyecek bir öneri iletişiminizi koparabilir.)
- Onunla aynı fikirde olduğunuzu ya da olmadığını belirtmeden de onu anlayabildiğinizi hissettiriniz.
- Eğer yüz yüze bir görüşme yapıyorsanız kendisine, bazı seçenekler sununuz. Seçeneklerin artı ve eksilerini mutlaka belirtiniz.
- Eğer imkânlarınız elverişli ise oturmasını önerebilir, çay ve kahve teklif ederek gerçek sorunu anlamaya çalışınız.
- Dikkatinizi, karşınızdaki kişinin sözünü ettiği sorun ve o sorunun çözümü üzerinde yoğunlaştırınız.
- Bu aşamada kendisine, sizin nasıl yardımcı olabileceğinizi; sizden onun tam olarak ne istediğini sorunuz.
- Kendisine bir parça da olsa destek verebileceğinizi, yön gösterebileceğinizi hissettiriniz.
- Karşınızdakine saygınızı sürdürünüz.
- Acıdığınızı gösteren ya da sorununu hafife aldığınızı düşündürecek sözlerden kaçınınız.
- Çözüm için bir konuda söz verdiyseniz, sözünüzü tutunuz.

Afetlerde çoğu zaman yardım için oraya gitmek hiçbir şey yapmasa da orada bulunmak ve oradaki insanlara yardım için gittiğinin bilinmesi yeterlidir. Sıcak bir gülümseme, sırtını sıvazlayan, onunla ilgilenen, onunla üzülen ve ona yardıma gelen insanların olması, kişilerin bu bağı kurmasını kolaylaştırır. Sıkça yapılan hatalardan biri, insanların yerine sorunlarını sahiplenerek onlara hiç iş vermemektir. Bu, felaketzedenin acılarıyla yüzleşmesine, üzüntüsünün derinleşmesine ve hayattan kopmasına neden olmaktadır. Basit ve yoğunlaşma gerektirmeyen işlerde görevlendirmek yapıcı sonuçlar doğurmaktadır.

4.2. Salgınlarda İletişim

Yaşanılan afetler sonucunda gerekli tedbirlerin alınmaması, aşısı veya tedavisi olmayan bir hastalığın belli bölgelerde salgınlar oluşturması birçok insanın ölümüne ve bazı canlıların telef olmasına neden olur. Salgınlarda oluşan durumlara verilen ortak ve normal tepkilerin neler olduğunu anlamak ve bu tepkilerle baş etmeyi öğrenmek, iletişim açısından önemlidir. Hastalığın bulaşmasına yönelik önleyici tedbirlerin kazandırılması, hasta ile iletişimi destekler.

➤ **Salgın hastalık sonrasında oluşan ilk tepkiler**

- Yaşamını ve sevdiklerini kaybetme korkusu,
- Çevresindekilere karşı güvensizlik hissi,
- Psikolojik ve toplumsal panik,
- Çaresizlik,
- Yıllardır yaşadığı yerden ayrılmada isteksizlik,
- Karar vermekte zorlanmak,
- Bilgiye ihtiyaç duymak,
- Halsizlik, yorgunluk, umutsuzluk,
- Gelecek endişesi,
- Ağlama nöbetleri geçirme, duygusal yoğunlaşma,
- Ruh halinin sürekli değişmesi ve alınganlık,
- Öfke ve kuşku duyma,
- Dışarıdan gelen yardımlara karşı hayal kırıklığına uğramak ve yardımları geri çevirmektir.



Resim 4.3: Salgın hastalıklarda hijyen

➤ **Salgınlarda hasta ile iletişim kurmada önemli noktalar**

- Güven kazanması ile bireyin ruhsal ve fiziksel olarak rahatlaması sağlanmalı,
- Ayrılık durumlarında bireylerin yakınları ile iletişimleri sağlanmalı,
- Ayrılık sürecinde psikolojik destek sağlanmalı,
- Salgın hastalığa maruz kalan hasta ve hasta yakınları ile iletişim kurarken afetlerde iletişim sırasında yapılması gerekenler göz önünde bulundurulmalıdır.

4.3. Kazalarda İletişim

Bilgisizlik, sorumsuzluk ve dikkatsizlik gibi nedenlere bağlı olarak beklenmedik bir anda meydana gelen, kişi ve çevresindekilerin sağlığını bozan, istenmeyen sonuçlar doğuran olaylara kaza denir. Acil durumlarda çoğu kez, gelişen hastalık ve kazadan çok telaş ve panik ön plana çıkar.

Bu nedenle acil durumlarda tıbbi tedavi kadar bu kişilerle kurulacak iletişim de çok önemlidir. Ani hastalık ve kazalarda bedensel zarar kadar ruhsal sarsılma da çok sık karşımıza çıkar.



Resim 4.4: Kaza sonrası

➤ **Kaza geçirmiş bireyle iletişim kurarken dikkat edilecek noktalar**

- Hasta ve yaralıya endişeli bir yüzle değil, güvenilir fakat mesafeli yaklaşım şarttır. İlk yardımı yapacak kişinin istem dışı bazı yüz ifadeleri hastada endişe uyandırır.
- Aileden biri gibi yaklaşılmalı, güven verilmelidir.
- Hastanın gözüne bakarak veya omzuna elini koyarak geçmiş olsun, neler oldu anlat bakalım diyerek iletişim süreci başlatılmalıdır.
- Hasta ve yaralının çok soru sormasına sağlığı açısından izin verilmemeli, hasta yorulmamalıdır.
- Kötü haber ve olaylar sükûnetle anlatılmalı bu sırada hasta psikolojik olarak desteklenmelidir.
- Sıkıntıda olan hasta ve yaralının ağlaması, bağırması davranışlarımızı olumsuz etkilememelidir.
- Özellikle ilk anda kalıcı sakatlık bırakacağı bilinen, aynı kazada bir yakınını kaybedenlere, büyük mal kaybı olanlara teselli edici davranılmalıdır.
- Sakınca olmadığı sürece hasta yakınları veya arkadaşlarının yanında olmasına izin verilmelidir. Ancak bu izin tedaviyi engelleyici ve çevreyi rahatsız edici olmamalıdır.
- Çocuklar korktukları için genelde ağlarlar, sorulara yanıt vermezler, tedavi için uyum sağlayamazlar. Bu nedenle çocuklara sevgiyle yaklaşılmalı, mümkünse oyuncaklar vererek, oynayarak, dostluk kurarak, okşayarak, gülümseyerek yaklaşılmalıdır.
- Kaza sonrası bazı bireylerde hafıza ve bellek yitimlerine bağlı şaşkınlık durumu olabilir. Bunun geçici olduğunu çevresine ve ona söyleyerek yardımcı olunmalıdır.

4.4. Özel Durumlarda İletişim Kurarken Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar

- Özel durumları olan kişiler duygu, düşünce, davranış, algı vb. tüm yaşantılarını aktarma konusunda teşvik edilmelidir.
- Afetzedelerin kendine zarar verici düşünceleri olup olmadığı tespit edilmelidir.. Bu tarz düşüncelerin varlığı saptanırsa ve fiziksel bir rahatsızlıktan kuşku duyulursa en yakın sağlık yetkililerine bildirilmelidir.



Resim 4.5:Çeşitli afetler

- Afetzedelerden konuşmakta zorluk çekenle, konuşmaya zorlanmamalıdır.
- Geleceğe ilişkin belirsizlikler, yaşadıkları psikolojik yıkımın artmasına neden olabilir. Bu nedenle ailelerindeki yaralı ve ölüm durumlarının tespiti, barınak, fiziksel olarak normal yaşam koşullarına ne zaman kavuşacakları, kendi sağlık durumları gibi konuların bir an önce belirgin hale getirilmesi çok önemlidir.
- Afeti yaşayanların bir arada olması, destek ve dayanışma duygusu yaşatır. Böylelikle kendilerini daha güçlü hissederler. Bu afet durumlarında kişiler arasında kurulan iletişimi güçlendirir.

UYGULAMA FAALİYETİ

Etkili iletişim yöntemlerini kullanarak özel durumlarda iletişim kurunuz.

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Afet durumlarında bireylerle iletişim kurunuz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Sakin ve soğukkanlı olabilirsiniz.➤ Hastayı dinleyerek sorunu anlamaya çalışabilirsiniz.➤ Davranışlarınızla ona güven verebilirsiniz.➤ Yakınını kaybetmiş ise psikolojik destek verebilirsiniz.➤ Nasıl yardım alacağı konusunda bilgi verebilirsiniz.
➤ Salgın durumlarında bireylerle iletişim kurunuz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Salgın hakkında bilgi verebilirsiniz.➤ Kendi ve yakınları için hastalıktan korunma yöntemlerini anlatabilirsiniz.
➤ Kaza durumlarında bireylerle iletişim kurunuz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Hastayı kibar ve anlayışlı bir ifade ile karşılayabilirsiniz.➤ Olayın oluşu hakkında kısa bilgi alabilirsiniz.➤ Hastanın omzuna dokunarak destek verebilirsiniz.➤ Yaralının özel durumu var ise davranışlarınızı buna göre yönlendirebilirsiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi, afetlerde öfkeli bir kişi ile iletişim sırasında yapılması gereken davranışlardan biridir?
A) Telaşlı ve panik olmak.
B) Karşınızdaki afetzedeyi dinlememek.
C) Dikkatinizi karşınızdakinin söylediklerine değil diğer yaralılara vermek.
D) Kişinin anlatımı sırasında araya girmemek.
E) Duyguları değişken olduğu için ciddiye almamak.
2. Aşağıdakilerden hangisi, kazazedenin içinde bulunduğu duygulardan biri değildir?
A) Çok öfkeli.
B) Çok kızgın.
C) Çok sinirli.
D) Çok gergin.
E) Çok sakin.
3. Salgınlarda hasta ile iletişim kurmada en önemli nokta nedir?
A) Bulaşmayı engelleme.
B) Onların yeniden güven kazanması ile bireyin ruhsal ve fiziksel olarak rahatlamasının sağlanması.
C) Haber verme.
D) Afetzedeye yaklaşmama.
E) 112 acil yardımı arama.
4. Aşağıdakilerden hangisi, kaza geçirmiş bireyle iletişim kurarken dikkat edilmesi gereken hususlardan biri değildir?
A) Hastaya mesafeli yaklaşma.
B) Göz teması kurma.
C) Telaşlı görünme ve duygularını anladığımızı gösterme.
D) Davranışlarda saygılı olma.
E) Yakınını kaybedene psikolojik destek verme.
5. Aşağıdakilerden hangisi, özel durumlarda iletişim kurarken yapılması gereken hususlardan biridir?
A) Konuşmakta zorlanıyorsa ısrar etmeme.
B) Afet yaşayan bireye açıklama yapmama.
C) Yaşadıklarını anlatmasına izin vermeme.
D) Gelecekle ilgili plan kurması önleme.
E) Yaşadıklarının sıradan olduğu söyleme.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise modül değerlendirme sorularına geçiniz.

MODÜL DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki cümlelerin başında boş bırakılan parantezlere, cümlelerde verilen bilgiler doğru ise D, yanlış ise Y yazınız.

1. () Yalanların ve aldatmaların farkına çabuk vardıkları için çocuğa her zaman doğruyu söylemek gerekir.
2. () Sağlık personeli ve hastanın bulunduğu ortamda hasta unutulmamalı, sorular sorulmalı, gerektiğinde bazı açıklamalar yapılmalı ve hastanın tüm soruları özenle cevaplanmalıdır.
3. () Hastane ortamındaki gürültü, ısı, ışık, havalandırma durumu hasta ile iletişimi engelleyen bir durum değildir.
4. () Öfke yaşayan hasta ile sesinizi yükselterek, onunla kavga eder gibi iletişim kurulur.
5. () Panik atak beklenmedik bir anda, herhangi bir yerde ortaya çıkan; yoğun kaygı, bunaltı, korku karışımı bir nöbetir.
6. () Eğer kişi sağlık kuruluşuna geldiğinde panik halinde ise sizde ilk olarak ona sakinleştirici iğne yapılır.
7. () Yaşlı hastalarla iletişim kurarken onlara sizi az duyabileceği veya anlayamayacağı varsayımıyla yaklaşmaz.
8. () Hasta yakınının öfkeli olmasının en büyük sebeplerinden biri, hastası ve onun hastalığı ile ilgili olumsuz bilgi almasıdır.
9. () Yakınını kaybetmiş bireylerin yaşadığı yoğun sıkıntıların başında keder, ümitsizlik, suçluluk ve öfke gelmektedir.
10. () Hasta yakınına, hastasının ilgi alanınızdaki tek şey olduğu hissi verilmelidir.
11. () Görme yetersizliği; görme gücünün kısmen ya da tamamen yetersizliğinden dolayı, bireyin eğitim performansının ve sosyal uyumunun olumsuz yönde etkilenmesi durumudur.
12. () Görme engelli bir kişinin yanına gelirken ya da yanından ayrılırken mutlaka sessiz olunmalıdır.

13. () Konuşmaya başladığınızda yüzünüz, özellikle dudığınız işitme engelli bireyin görebileceği bir konumda olmalıdır.
14. () Zihinsel engelli bireylerin ilgi süreleri kısa ve dikkatleri dağınıktır. Çeşitli durumları kavramada, genelleme yapmada, öğrendiklerini transfer etmede zorluk çekerler.
15. () Afetlerde bireylerle iletişim sırasında onu kendisini dinlediğinize inandırın. Bunu beden dilini kullanarak yapamazsınız.
16. () Afet yaşamış bireye teselli edici, acıdığınızı gösteren ya da sorunun hafife alındığını düşündürecek sözlerden kaçınılmalıdır.
17. () Kazalarda kötü haber ve olaylar birden anlatılmalı ki, bu durumun psikolojik olarak daha çabuk kabullenmesi sağlanmalıdır.
18. () Afetzedenin geleceğine ilişkin belirsizlikler, yaşadıkları psikolojik yıkımın artmasına neden olur.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki modüle geçmek için öğretmeninize başvurunuz.

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ-1'İN CEVAP ANAHTARI

1	D
2	A
3	C
4	B
5	E

ÖĞRENME FAALİYETİ-2'NİN CEVAP ANAHTARI

1	C
2	A
3	B
4	E
5	D

ÖĞRENME FAALİYETİ-3'ÜN CEVAP ANAHTARI

1	B
2	C
3	E
4	D
5	A

ÖĞRENME FAALİYETİ-4'ÜN CEVAP ANAHTARI

1	D
2	E
3	B
4	C
5	A

MODÜL DEĞERLENDİRME CEVAP ANAHTARI

1	Doğru
2	Doğru
3	Yanlış
4	Yanlış
5	Doğru
6	Yanlış
7	Yanlış
8	Doğru
9	Doğru
10	Doğru
11	Doğru
12	Yanlış
13	Doğru
14	Doğru
15	Yanlış
16	Doğru
17	Yanlış
18	Doğru

KAYNAKÇA

- AY AKÇA Fatma, **Temel Hemşirelik Kavramlar İlkeler Uygulamalar**, 2. Baskı, İstanbul Medikal Yayıncılık, İstanbul, 2008.
- BİLGEL Nazan, **Aile Hekimliği**, Medikal Tıp Kitabevi, Bursa, 2005.
- DİLEK Osman Nuri, **Afyon Kocatepe Üniversitesi İlk Yardım Ders Kitabı**, 47 yayın no, Afyonkarahisar, 2003.
- IŞIK Erdal, **Birinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Ruhsal Hastalıklar**, Güneş Kitabevi Yayınları, Ankara, 2001.
- KUT Altuğ, İbrahim TOKALAK, M. Gökhan EMİNSOY, **Aile Hekimliği Tanı ve Tedavi**, Güneş Tıp Kitabevleri, Ankara, 2007.
- SOMYÜREK H. İbrahim, **İlk Yardım Ders Kitabı**, Palme Yayıncılık, Ankara, 1989.
- ŞELİMEN Deniz(Editör), Sema KUĞUOĞLU, Fatma ETİ ASLAN, Nermin OLGUN, **Acil Bakım**, 3. Baskı, Yüce Yayın, İstanbul, 2004.
- <http://www.orgm.meb.gov.tr>
- <http://www.aof.anadolu.edu.tr>
- <http://www.bliss.bilkent.edu.tr>
- <http://www.eot.metu.edu.tr>
- <http://www.cumhuriyet.edu.tr>
- <http://www.sosyalhizmetuzmani.org>
- <http://www.kizilay.org.tr>
- <http://www.iskenderun-kizilay.org.tr>