

Bölüm 4

HEMŞİRELİKTE DİNLEMENİN ÖNEMİ

Behire SANÇAR¹
Ayşe Saba YALÇIN²

DİNLEME

Anlatılmak istenen sözcüklerin anlaşılmasını içeren iletişim okuma, yazma, konuşma ve dinleme olmak üzere dört temel beceri ile gerçekleştirilmektedir. Etkili bir iletişim için konuşma, yazma, okuma, dinleme ve düşünme ile ilgili iletişim becerileri büyük bir öneme sahiptir. Dinleme seçici bir süreçtir, odaklanma gerektiren bir beceri olduğundan birçok tanımda sanat olarak tanımlanmıştır (Cüceloğlu 1979; Duldf ve diğ.1984; Hargie ve diğ.1987). Dinlemenin kapsamında kelimeler ve verilmek istenen mesajın anlaşılması vardır. Konuşurken harcanan enerjiden fazlasını gerektirir. Bazen konuşurken hatalar yapılır ve fark edildiğinde geri almak mümkündür. Ancak dinlerken hata de hata yapılmasına rağmen bunu fark etmek pek olası değildir. İletişimde etkinlik sağlamak amacıyla, yazma, okuma ve konuşma becerisine önem verilmesine rağmen dinleme unutulur.

Genellikle kişiler hedeflerine ve dikkat ettikleri durumlara göre uyarıları seçmektedir. Bireysel farklılıklara göre seçicilik değişir. Bazen birey dinlemeye hazır olmamakta bu nedenle de uyarılara odaklanamamaktadır. Hatta stresli olduğu zamanlarda algıda seçicilik dahi gerçekleşmemektedir. İletişim esnasında sadece mesajı gönderen ve alanın özellikleri değil aynı zamanda iletişimin olduğu ortam da çok önemlidir (Cüceloğlu 1979; Hargie ve diğ.1987; Varcarolls (1990). Çevre koşulları bireye fiziksel olarak uygun değilse, dinlemenin olumsuz yönde etkileneceğini belirtmiştir. Örneğin sigara içilen bir ortamda içmeyenler bu durumdan olumsuz etkileneceklerinden konuşulanları dinleme konusunda başarısız olacaklardır.

Ceyhan (2006) sağlıklı iletişimde gereken becerileri dinlemeye istekli olma, göz iletişimi kurma, karşılıklı konuşmada yanıt verme ve verilen yanıtta konuşmacının duygu ve düşüncelerini yansıtmaya, açık sorular sorma, mesajlara doğru yanıtlar verme, doğru geribildirim verme, kendini açma, empatik anlayış kullanma, girişken davranışlar, çatışmaları yöneterek problemleri uygun şekillerde

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Toros Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Yüksekokulu, Hemşirelik ve Sağlık Hizmetleri Bölümü
behire.sancar@toros.edu.tr

² Dr. Öğr. Gör. Ankara Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi, Hemşirelik Bölümü

rumunu olumlu yönde etkilediğini göstermektedir (Stewart 1996, Razavi 2000). Burada özellikle hasta ile uzun süre birlikte olan hemşireye çok önemli görevler düşmektedir. Hastayı dinlemeden onu anlamadan, hastanın gereksinimleri karşılanamaz. Hastaya zaman ayırmak; soru sorma fırsatı vermek; empati yapmak; sorunlarını, endişelerini ifade etmeyen hastaları soru sormaları, konuşmaları için teşvik etmek; ulaşılabilir olmak iletişimde anahtar öğelerdir. Bazen hastaya sadece empati yapma, duygu ve düşüncelerini ifade etme fırsatı vererek, olumsuz sonuçları yaşamayı en aza indirebilir. Hasta ile yetersiz iletişim, hemşirelerde tükenmişliği artırırken, iş doyumunu azaltır.

Hemşireler tedavi edici iletişim becerilerini kullandıklarında ve hastanın fiziksel ve psikososyal gereksinimlerinin de bakımında önemli olduğunu hissettirdiklerinde hemşire-hasta memnuniyeti artar.

Kronik hastalıkları ve psikolojik sorunları olan hastalarda stres durumunda, travmatik olaylarda, kayıplarda ve cerrahi işlemlerden sonra, bu durumları yaşayanların stresle baş etme becerileri az olduğundan psikolojik komplikasyon görülme riski daha fazladır. Bu nedenle hemşirelerin, psikososyal sorunlara duyarlı olmaları, etkili dinleme, gözlem yapma, soru sorma ile danışanları/hastaları değerlendirmeleri, en az fiziksel bakım kadar önemlidir. Hemşirelerin, uygun psikososyal değerlendirmeler için uygun sağlık personeli olmaları onlara bu alanda gerekli bilgi ve becerileri bilerek uygulama sorumluluklarını da getirmektedir. Bütün bu etkileşimlerin temelinde yer alan dinleme becerisi kazanılmamış ise psikososyal sorunlar çözülemez. O halde etkili dinleme becerisinin önemi nedeniyle, tüm meslek gruplarında olduğu gibi hemşirelikte de dinlemeyi olumsuz etkileyen sorunların çözümüne yönelik önlemler alınmalı, etkili dinlemenin anahtarlarını öğreten seminerler, eğitim programları düzenlenmelidir.

KAYNAKÇA

- Borah G, Rankin M, Wey P (1999) Psychological complications in 281 plastic surgery practices. *Journal of American Society of Plastic and Reconstructive Surgery* 104(5), 1241-1246.
- Ceyhan, Aydoğan, Aykut, (2006). "An Investigation of Adjustment Levels of Turkish University Students With Respect to Perceived Communication Skill Levels", *Social Behaviour and Personality*, 34(4), s.367-379.
- Cüceloğlu D (1979)..İnsan insana. Altın Kitaplar Yayınevi. İst., , 118- 154.
- Cüceloğlu D(1991). İnsan ve Davranışı. 2.Basım, Remzi Kitabevi, İstanbul, , 108.
- Duldf BW, Giffin K, Patton BR. (1984) *Interpersonal Communication in Nursing*. F.A. Davis Company, Philadelphia, , 92, 96.
- Hargie D. Saunders C, Oickson O (1987). *Social Skills in Interpersonal Communication*, Second Edition, Brookline Books, Carnbrtdge.. 162-186.
- Holly P, Kennedy P, Taylor A, Beedie A (2003) Immediate breast reconstruction and psychological adjustment in women who have undergone surgery for breast cancer: a preliminary study. *Psychology, Health & Medicine* 8, 441-452.

Güncel Hemşirelik Çalışmaları II

- Karakurt P, Aşilar RH, Yıldırım A (2013). Diyabetli hastaların öz bakım gücü ve algıladıkları sosyal desteğin değerlendirilmesi. ADU Tıp Fak Derg; 14(1): 1-9.
- Korkut, Fidan, (1996). "İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeğinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışmaları", Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 7(2), s.18- 24.
- Kron T. & Gray A. (1987) The Management of Patient Care: Putting Leadership Skills to Work, 6th edn. Saunders, Philadelphia, PA.
- Malick F, Howard J, Koo J (2008) Understanding the psychology of the cosmetic patients. Dermatologic Therapy 21, 47-53.
- Meredith, Philip, (1993). "Patent Satisfaction with Communication in General Surgery:. Problems Of Measurement and Improvoment", Social Science and Medicine, 37(5), s.591-602.
- Parker PA, Davison BJ, Tishelman C , Brundage MD (2005) What do we know about facilitating patient communication in the cancer care setting?. Psycho-Oncology 14, 848-858.
- Rankin M, Borah G (2006) Psychological complications: National plastic surgical nursing survey. Plastic Surgical Nursing 26(4), 178-183.
- Rankin M, Mayers PM (2008) Core curriculum for plastic surgical nursing: Psychosocial care of the plastic surgical patient. Plastic Surgical Nursing 28(1), 12-24.
- Razavi D, Delvaux N, Marchal S, De Cock M, Farvacques C, Slachmuylder JL (2000) Testing health care professionals' communication skills: the usefulness of highly emotional standardized roleplaying sessions with simulators. Psycho-Oncology 9(4), 293-302.
- Stewart MA (1996) Effective physician-patient communication and health outcomes: a review. Canadian Medical Association Journal 152, 1423-33.
- Stuart GW. Principles and practice of psychiatric nursing. 8'th Edition, China: Mosby, 2001; p. 248-249.
- Sykes JM (2009) Managing the psychological aspects of plastic surgery patients. Current Opinion in Otolaryngology & Head and Neck Surgery 17, 321- 325.
- Şenay Z , Özpancar,N (2017) Türkiye'de kronik hastalık yönetiminde hemşirelik modellerinin kullanımı: sistematik derleme. Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi ;19(2): 57-74
- Şengün F, Altıok HÖ, Üstün B. Kanıta dayalı bir uygulama: psikoeğitim. Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi, 2011; 27(3): 66-74.
- Uyer, Gülten, (2000). "Hemşire-Hasta İletişimi ve İletişimin Hasta Yönünden Önemi", Türkiye Klinikleri Tıp Etiği, 8, s.88-94.
- Valente SM (2009) Visual disfigurement and depression. Plastic Surgical Nursing 29(1), 10-16.
- Varcarolls EM (1990) Foundations of Psychiatric Mental Health Nurstng. WB Saunders Company, Philadelphia, 115-124.
- Wilson, Glenn, (2004). Operator Functional State Assessment: Technical Report, Paris North Atlantic Treaty Organisation (NATO), Research and Technology Organisation, Neuilly-surSeine Cedex, s.1-2, France.
- Yılmaz, Meryem, (2000). Ameliyat Öncesi Öğretimin Ameliyat Sonrası Komplikasyonlara ve Hasta Memnuniyetine Etkisi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Doktora Tezi, Ankara.
- Zileli T, Altmörs N, Öztekin MF.(1981) Nörolojik Hastalıklarda Tedavi El Kitabı.