

# HEMŞİRELİKTE İLETİŞİM

## Editörler

Dr. Öğr. Üyesi Makbule BATMAZ  
Dr. Öğr. Üyesi Havva GEZGİN YAZICI



© Copyright 2022

*Bu kitabın, basım, yayın ve satış hakları Akademisyen Kitabevi A.Ş.'ne aittir. Anılan kuruluşun izni alınmadan kitabın tümü ya da bölümleri mekanik, elektronik, fotokopi, manyetik kağıt ve/veya başka yöntemlerle çoğaltılamaz, basılamaz, dağıtılamaz. Tablo, şekil ve grafikler izin alınmadan, ticari amaçlı kullanılamaz. Bu kitap T.C. Kültür Bakanlığı bandrolü ile satılmaktadır.*

**ISBN** 978-625-8299-13-7  
**Sayfa ve Kapak Tasarımı** Akademisyen Dizgi Ünitesi

**Kitap Adı** Hemşirelikte İletişim  
**Yayıncı Sertifika No** 47518

**Editörler** Dr. Öğr. Üyesi Makbule BATMAZ  
ORCID iD: 0000-0003-1856-6793  
Dr. Öğr. Üyesi Havva GEZGİN YAZICI  
ORCID iD: 0000-0001-8422-9686  
**Baskı ve Cilt** Vadi Matbbacılık  
**Bisac Code** MED058000

**Yayın Koordinatörü** Yasin DİLMEN  
**DOI** 10.37609/akya.1958

## UYARI

*Bu üründe yer alan bilgiler sadece lisanslı tıbbi çalışanlar için kaynak olarak sunulmuştur. Herhangi bir konuda profesyonel tıbbi danışmanlık veya tıbbi tanı amacıyla kullanılmamalıdır. Akademisyen Kitabevi ve alıcı arasında herhangi bir şekilde doktor-hasta, terapist-hasta ve/veya başka bir sağlık sunum hizmeti ilişkisi oluşturmaz. Bu ürün profesyonel tıbbi kararların eşleniği veya yedeği değildir. Akademisyen Kitabevi ve bağlı şirketleri, yazarları, katılımcıları, partnerleri ve sponsorları ürün bilgilerine dayalı olarak yapılan bütün uygulamalardan doğan, insanlarda ve cihazlarda yaralanma ve/veya hasarlardan sorumlu değildir.*

*İlaçların veya başka kimyasalların reçete edildiği durumlarda, tavsiye edilen dozunu, ilacın uygulanacak süresi, yöntemi ve kontraendikasyonlarını belirlemek için, okuyucuya üretici tarafından her ilaca dair sunulan güncel ürün bilgisini kontrol etmesi tavsiye edilmektedir. Dozun ve hasta için en uygun tedavinin belirlenmesi, tedavi eden hekimin hastaya dair bilgi ve tecrübelerine dayanak oluşturması, hekimin kendi sorumluluğundadır.*

*Akademisyen Kitabevi, üçüncü bir taraf tarafından yapılan ürüne dair değişiklikler, tekrar paketlemeler ve özelleştirmelerden sorumlu değildir.*

**GENEL DAĞITIM**  
**Akademisyen Kitabevi A.Ş.**

Halk Sokak 5 / A Yenışehir / Ankara  
Tel: 0312 431 16 33  
siparis@akademisyen.com

www.akademisyen.com

# ÖNSÖZ

Yola çıkınca her sabah,  
Bulutlara selam ver.  
Taşlara, kuşlara, atlara, otlara  
İnsanlara selam ver.  
Ne görürsen selam ver.  
Sonra çıkarıp cebinden aynanı  
Bir selam da kendine ver.  
Üstün Dökmen

Günlük yaşamımızda bir selamla başlayan iletişim, bireylerin duygu ve düşüncelerini karşılıklı olarak birbirine aktarmasıdır. Hepimiz günlük yaşamımızda ve hayatın her alanında gereksinimlerimizi karşılamak amacıyla iletişim kurarız.

İletişim, yaşamın her alanında olduğu gibi, hemşirelikte de önemli bir yer tutmaktadır. Hemşirelerin, hasta ve yakınları ile iletişim kurarak onların gereksinimlerini karşılama sorumlulukları bulunmaktadır. Bu yolla hastaların tedavileri daha etkili olarak kısa sürede gerçekleşmektedir. Ailelerin iletişim yoluyla sağlayacağı sosyal destek de iyileşme sürecine önemli katkı sağlayacaktır. Ayrıca hemşirelerin meslektaşları, sağlık ekibi üyeleri ve hemşire öğrencilerle kuracağı etkili iletişim, tedavi sürecinde önemli bir rol oynayacaktır.

İletişimin olumlu yönde gerçekleşebilmesi, birçok etmene bağlıdır. Bu durum dikkatlice irdelenerek, iletişim doğru kişiyle, doğru yerde, doğru zamanda ve doğru yöntemle gerçekleştirildiği zaman amacına ulaşabilir. Ahmet Şerif İzgören'in dediği gibi; "İletişim deniz gibidir, kişilere farklı formüller uygulamak zorundasınız. Bir gün iki metrelik suya dalarsınız, bir gün on beş metreye dek, tek nefesle inersiniz". İletişim doğru ve etkili kullanıldığında, sorunların önemli bir kısmının çözüleceği de bir gerçektir. Hz. Mevlana da şöyle demektedir; "Kapalı kapı yoktur, yanlış anahtar vardır".

İşte bu düşünceyle yola çıkarak öğrencilerimize ve okurlarımıza, kendileriyle barışık olma ve çevrelerindeki tüm insanlarla olumlu ilişkiler kurabilmeleri için uygun anahtarla tüm kapıları açabilecekleri konusunda farkındalık yaratmayı amaçladık. Bir çok üniversitenin iletişim dersi içerikleri dikkate alınarak literatür doğrultusunda hazırlanan bu kitap, İletişim, Girişkenlik, Empati, Etkili Dinleme, Hasta-Hemşire İletişimi, Terapötik ve Motivasyonel Görüşme, Duygusal Zeka, İlişkide Sorun Yaşanan Durumlar, Engelli Bireylerle İletişim, Gelişim Dönemlerine Göre İletişim, Güncel Konular, Kültürler Arası İletişim, İletişimde Etik Konular ve Hemşirelikte Liderlik bölümlerinden oluşmaktadır. Ayrıca içerikte konuyla ilgili örnek bir olgu ve ona yönelik beş adet çoktan seçmeli soru ile her konuyla ilgili kitap ve film önerileri bulunmaktadır. Terimler dizini kitabın sonunda yer almaktadır.

Kitabımız, alanında uzman meslektaşlarımızın büyük çabaları ile hazırlandı. Tüm yazarlara titiz çalışmaları ve emekleri için içtenlikle teşekkür ederiz. Hemşirelik mesleğine katkı sağlayacak bir kitap olması dileğiyle...

Bu kitabı tüm hemşire öğrencilerimize ve hemşire meslektaşlarımıza ithaf ediyoruz.

Temmuz 2022

Editörler

Dr. Öğr. Üyesi Makbule BATMAZ

Dr. Öğr. Üyesi Havva GEZGİN YAZICI

# İÇİNDEKİLER

1. Bölüm	İletişim ve Hemşirelik .....	1
	Doç. Dr. Funda GÜMÜŞ	
2. Bölüm	Girişkenlik ve Hemşirelik .....	25
	Prof. Dr. Sevim BUZLU	
	Arş. Gör. Dr. Gizem ŞAHİN BAYINDIR	
3. Bölüm	İletişimde Empati ve Hemşirelik .....	49
	Doç. Dr. Sevgi NEHİR	
4. Bölüm	Etkili Dinleme ve Hemşirelik .....	67
	Dr. Öğr. Üyesi Derya ÖZBAŞ GENÇARSLAN	
5. Bölüm	Hasta - Hemşire İletişimi .....	81
	Dr. Öğr. Üyesi İrem ÖZEL	
6. Bölüm	Hemşirelik Bakımında Terapötik Görüşme .....	99
	Dr. Öğr. Üyesi Hatice ÖNER	
7. Bölüm	Motivasyonel Görüşme ve Hemşirelik .....	125
	Dr. Deniz KAYA MERAL	
	Prof. Dr. F. Yasemin KUTLU	
8. Bölüm	Duygusal Zekâ ve Hemşirelik .....	145
	Doç. Dr. Nurgül ÖZDEMİR	
9. Bölüm	İlişkide Sorun Yaşanan Durumlar ve Hemşirelik .....	165
	Doç. Dr. Fadime KAYA	
	Öğr. Gör. Uzm. Nilüfer KIRANŞAL	

10. Bölüm	Engelli Bireylerle İletişim ve Hemşirelik.....	199
	Dr. Öğr. Üyesi Nihan ALTAN SARIKAYA	
11. Bölüm	Gelişim Dönemlerine Göre İletişim ve Hemşirelik.....	209
	Doç. Dr. Latife UTAŞ AKHAN	
12. Bölüm	Terminal Dönemdeki Birey ve Ailesiyle İletişim.....	225
	Prof. Dr. Hülya ARSLANTAŞ	
13. Bölüm	Etkili Ekip İçi İletişim .....	259
	Dr. Öğr. Üyesi Selver KARAASLAN	
14. Bölüm	İletişimde Güncel Konular ve Hemşirelik .....	275
	Dr. Öğr. Üyesi Gülcan KENDİRKIRAN	
15. Bölüm	Kültürlerarası İletişim ve Hemşirelik .....	289
	Doç. Dr. Latife UTAŞ AKHAN	
16. Bölüm	İletişimde Etik Konular.....	305
	Prof. Dr. Hülya ARSLANTAŞ	
17. Bölüm	Hemşirelikte Liderlik ve İletişim .....	335
	Doç. Dr. Nihal BOSTANCI DAŞTAN	
	Dr. Öğrt. Üyesi Özgü TEKİN ULUMAN	

# YAZARLAR

**Dr. Öğr. Üyesi Nihan ALTAN SARIKAYA**

Trakya Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi,  
Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hemşireliği AD

ORCID iD: 0000-0002-3678-6186

**Prof. Dr. Hülya ARSLANTAŞ**

Aydın Adnan Menderes Üniversitesi,  
Hemşirelik Fakültesi, Ruh Sağlığı ve  
Hastalıkları Hemşireliği AD

ORCID iD: 0000-0002-3018-2314.

**Doç. Dr. Nihal BOSTANCI DAŞTAN**

Kafkas Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi  
Hemşirelik Bölümü

ORCID iD: 0000-0001-5580-4960

**Prof. Dr. Sevim BUZLU**

İstanbul Üniversitesi - Cerrahpaşa Florence  
Nightingale Hemşirelik Fakültesi Ruh  
Sağlığı ve Hastalıkları Hemşireliği AD

ORCID iD: 0000-0002-1668-4182

**Doç. Dr. Funda GÜMÜŞ**

Dicle Üniversitesi Atatürk Sağlık Bilimleri  
Fakültesi Hemşirelik Bölümü

ORCID iD: 0000-0002-3827-0909

**Dr. Öğr. Üyesi Selver KARAASLAN**

Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Sağlık  
Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü

ORCID iD: 0000-0003-2828-4271

**Doç. Dr. Fadime KAYA**

Kafkas Üniversitesi Sağlık Bilimleri  
Fakültesi Hemşirelik Bölümü

ORCID iD: 0000-0002-7352-0387

**Dr. Deniz KAYA MERAL**

Gaziosmanpaşa Eğitim ve Araştırma  
Hastanesi

ORCID iD: 0000-0002-7189-6022

**Dr. Öğr. Üyesi Gülcan KENDİRKIRAN**

Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi  
Hemşirelik Bölümü

ORCID iD: 0000-0002-3243-959

**Öğr. Gör. Uzm. Nilüfer KIRANŞAL**

Kafkas Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi  
Hemşirelik Bölümü

ORCID iD: 0000-0003-3392-5512

**Prof. Dr. F. Yasemin KUTLU**

İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa Florence  
Nightingale Hemşirelik Fakültesi

ORCID iD: 0000-0003-0596-4258

**Doç. Dr. Sevgi NEHİR**

Manisa Celal Bayar Üniversitesi, Sağlık  
Bilimleri Fakültesi, Ruh Sağlığı ve Hastalıkları  
Hemşireliği AD

ORCID iD: 0000-0003-1761-786X

**Dr. Öğr. Üyesi Hatice ÖNER**

Aydın Adnan Menderes Üniversitesi,  
Hemşirelik Fakültesi, Ruh Sağlığı ve  
Hastalıkları Hemşireliği AD

ORCID iD: 0000-0002-6556-5753

**Dr. Öğr. Üyesi Derya ÖZBAŞ GENÇARSLAN**

Gaziantep Üniversitesi Sağlık Bilimleri  
Fakültesi Ebelik Bölümü

ORCID iD: 0000-0001-8188-3930

**Doç. Dr. Nurgül ÖZDEMİR**

Gaziantep Üniversitesi Sağlık Bilimleri  
Fakültesi, Psikiyatri Hemşireliği AD

ORCID iD: 0000-0002-9466-1357

**Dr. Öğr. Üyesi İrem ÖZEL**

İstanbul Galata Üniversitesi, Sağlık  
Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü

ORCID iD: 0000-0002-0641-2474

**Arş. Gör. Dr. Gizem ŞAHİN BAYINDIR**

İstanbul Üniversitesi - Cerrahpaşa Florence  
Nightingale Hemşirelik Fakültesi Ruh  
Sağlığı ve Hastalıkları Hemşireliği AD

ORCID iD: 0000-0002-2251-2125

**Dr. Öğr. Üyesi Özgü TEKİN ULUMAN**

Kafkas Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi  
Hemşirelik Bölümü

ORCID iD: 0000-0002-9734-0022

**Doç. Dr. Latife UTAŞ AKHAN**

Bandırma Onyedi Eylül Üniversitesi, Sağlık  
Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü

ORCID iD: 0000-0001-6423-3186