

SAĞLIK HİZMETLERİNDE SAĞLIKLI İLETİŞİM

Dr. Yüksel DEMİREL



© 2016 AKADEMİSYEN TIP KİTABEVİ

Yayın Dağıtım ve Pazarlama A. Ş

Halk sk. 5/A Yenişehir/ANKARA

Tel: 0312 431 16 33

www.akademisyen.com

Sağlık Hizmetlerinde Sağlıklı İletişim

Yazar: Dr. Yüksel DEMİREL

ISBN: 978-605-9942-75-1

DOI: 10.37609/akya.2011

Bu kitabın yayın hakkı AKADEMİSYEN TIP KİTABEVİ'ne aittir. 5846 ve 2936 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Yasası gereği herhangi bir bölümü, resmi veya yazısı, yazarların ve yayıncısının yazılı izni alınmadan tekrarlanamaz, basılamaz, kopyası çıkarılamaz, fotokopisi alınamaz veya kopya anlamı taşıyabilecek hiçbir işlem yapılamaz. Yazıların içerikleri yazarları bağlamaktadır.

Dağıtım Adresi

Akademisyen Kitabevi

Halk sk. 5/A Yenişehir/ANKARA

Tel: 0312 431 16 33

www.akademisyen.com



Yayın Koordinatörü : Yasin DİLMEN
Mizampaj : Rahime DİLMEN
Kapak : Yusuf ÖZALP
Baskı : Özyurt Matbaacılık

İÇİNDEKİLER

Önsöz *xiii*

Giriş 1

1. BÖLÜM

SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİMİN ÖNEMİ

Hasta Memnuniyetini Sağlamada İletişimin Rolü	4
Hasta İle Etkili İletişimin Sağlayacağı Yararlar	4
Hasta Memnuniyetsizliğine Yol Açan Nedenler	6
(A) Sağlık Çalışanları İle İlgili Nedenler	6
(B) Hastalarla İlgili Nedenler	9
Hasta Memnuniyetsizliğinin Olası Sonuçları	9
Hastayı Anlamak	10
İnsan Doğasını Tanımak	10
Hastanın Davranış Nedenlerini Anlamak	11
Hastanın Duygularını Anlamak	11
Hasta Yakınlarının Duygularını Tanımak	12
Hasta ve Yakını İçin Stres Etkenleri	13
Beklentilerin/Taleplerin Karşılanmadığı Düşüncesi	14
Hastane ve Sağlık Çalışanlarına Yönelik Olumsuz Önyargılar	14
Kontrol Kaybı Algısının Yol Açtığı Olumsuzluklar	15
İhtiyaçların Anında Karşılanmasını Beklemek/Bekleme Süresini Olduğundan Uzun Algılama	16
Değişikliği Yadırgama/Değişen Ortama Uyum Sağlama Güçlüğü	17
Kültürel Çeşitliliğin Biçimlendirdiği Sosyal Davranış Farklılığı	18
Algılama Farklılıkları	20
İçinde Bulunulan Duygusal Durum	21

2. BÖLÜM HASTALAR İÇİN İLK İLETİŞİMİN ÖNEMİ

İlk İzlenimin Karşılıklı Belirleyicileri	24
A. Beden Dili	24
Açık Beden Dili	24
Kapalı Beden Dili	24
B. Hastanın Görünümü	25
C. Ortamının Psikolojik Özellikleri	26
D. Ortamın Fiziksel Özellikleri	26
E. Hastanın Sosyokültürel Düzeyi	27
F. Sağlık Çalışanının O Sıradaki Duygu Durumu	28
G. İletişim Kaygısı	29
İlk İzlenim Oluşturmada Sağlık Çalışanının Rolü	29
Hasta İle İletişimi Başlatmak/İletişim Dansı	31
Hastayla İletişim Aşamaları	32
1. Aşama: İlk Bağlantı/İlk Karşılaşma/Tanıma/Tanışma Aşaması	32
2. Aşama: İsteklerin Netleştirilmesi	34
3. Aşama: Yapılacak İşlemler Konusunda Hastayı Bilgilendirme	35
4. Aşama: İletişimin Sonlandırılması	36
İletişim Tarzını Amaç Doğrultusunda Biçimlendirme	37

3. BÖLÜM İLETİŞİM BECERİLERİ

1. İletişim İçin Algılama	39
İç İletilere Açık Olma	39
Dış İletilere Açık Olma	40
İç ve Dış İletilere Birlikte Açık Olma	40
2. İletişim İçin Dinleme	41
A. Etkin Dinleme	43
1. İlk Adım: Benzeşmek	43
2. Adım. Geriye İz Sürmek	44
3. Adım. Açıklığa Kavuşturmak	45
4. Adım. Dinlediklerinizi Özetlemek	47
5. Adım. Geri Bildirimde Bulunmak	47
B. Empatik Dinleme	49
İyi Bir Dinleyici Olmak İçin Uyulması Gereken Kurallar	49
C. İfade Etme	52
Etkili İfade Etme Kuralları	54
Doğrudan İfade Etme	54
Konuya Odaklanma	54

D. Hasta İle İletişimde Soru Sormak	55
1. İlişkiyi Başlatma Soruları	56
2. Açık Uçlu Sorular	58
3. Kapalı Uçlu Sorular	59
4. Doğrudan Sorular	61
5. Dolaylı Sorular	62
6. İma Eden Sorular	62
7. İletiyi Yeniden İfadelenendirme Soruları /Açıcı Yankılar	62
8. Açıklığa Kavuşturucu Sorular	63
9. Ayrıntı Gerektiren Sorular	64

4. BÖLÜM

HASTA İLE İLETİŞİMDE SÖZEL İLETİŞİM TARZLARI

Hasta İle İletişimde Hangi Durumlarda Hangi Sözel İletişim Biçimlerini Kullanmalıyız?	67
1. Doğrudan mı, Dolaylı mı?	67
2. Kendine Dönük mü, Hastalara Yönelik mi?	69
3. Ayrıntılı mı, Öz mü?	69
4. Destekleyici mi, Savunucu mu?	70
5. Küçümseyici mi, Yüceltici mi?	70
6. Onaylayıcı mı, Reddedici mi?	71
7. Dışlayıcı mı, Dahil Edici mi?	71
8. Övücü mü, Eleştirici mi?	72
Hasta İle İletişimde Davranışsal İletişim Tarzları	73
A. Edilgen Tarz	73
B. Saldırgan Tarz	74
C. Manipülatif Tarz	76
D. Kendini Ortaya Koyabilen Tarz	78
Kendini Ortaya Koyabilen Dinleme Biçimi	79
Kendini Ortaya Koyabilen İfade Etme ve Dinleme Biçimlerini Birleştirme	80
Kendini Ortaya Koyabilmeye Yönelik Bazı Stratejiler	81
Aynı Sözleri Tekrar Etme	81
İçerikten Sürece Yön Değiştirme	83
Bir Anlık Oyalama	84
Ara Verme	85
Kendini Ortaya Koymada Eleştiriye Karşılık Verme	86
Eleştiriye Kabul Etme	87
Eleştiriye Kabul Etmiş Gibi Görünme	88
Eleştirilen Konuya İlkede Katılma	89
Kendini Ortaya Koymada Sorgulama	89

5. BÖLÜM

ETKİLİ İLETİŞİM NASIL GERÇEKLEŞİR

Hasta İle Etkili İletişim Becerileri	93
İletişimde Tutarlılık	93
Karşınızdaki Kişiyile Aynı Dili Konuşmak	96
İletişimde Yüz Okumak	98
İletişimle Neyi Amaçladığınızı Bilmek	99
İletişimde Ego'ya Karşı Dikkatli Olmak	99
İletişimde Eleştiriyi Kullanmada Hassas Olmak	101
İletişimde Doğru Mesaj Vermek	102
Hasta İçin Olumlu Enerji Kaynağı Olmak	104
İletişimde Memnuniyet Sağlamak	104
Hastayı Cesaretlendirmek	105
Hasta İle Güç Savaşına Girmemek	107
Hasta İle İletişimde Uygun Sözcükler Kullanmak	108
Hastada İstenilen Davranışların Gerçekleşmesini Sağlamak	110
İstekleri Dolaylı Biçimde İfade Etmek	111
Dolaylı İfade Etmede Kullanılabilecek Bazı Söz Kalıpları	111

6. BÖLÜM

ÇEŞİTLİ HASTA TUTUMLARI KARŞISINDA İLETİŞİM BECERİLERİ

Çeşitli Hasta Tutumları ve Bu Tutumlar Karşısında Gösterilebilecek İletişim Becerileri	129
Talepkâr Hasta	130
Herşeyi Bilen/ Ukalâ Hasta	130
Boşveren, Aldırış Etmeyen Hasta	132
Sabit Fikirli/ Dediğim Dedik/İnatçı Hasta	132
Boyun Eğen/ Çaresiz Hasta	133
Kararsız/ Tereddütlü Hasta	134
Abartan, Çoğaltan, Olumsuz, Kötümser Hasta	134
Depresif Hasta	135
Patlamaya Hazır Hasta	136
Saldırgan Hasta	137
Savunmacı Hasta	142
Korkak Hasta	144
Kızgın Hasta	144
Öfkeli Hasta	145
Hak/ Adalet Arayıcısı Hasta	148
Şikâyetçi Hasta	149
Sürekli Yakınan/ Sızlanan Hasta	151

Aralıksız Konuşan Hasta	152
Panik Yaşayan Hasta	154
Sorunlu Hastalarla İletişim	155
Hasta İle İyi Bir İletişim İçin Farklı Stratejiler Geliştirmek	157
Hasta İletişiminde Nezaket ve Görgü Kurallarına Uygun Davranmak	159
Hastaya Bilgi Vermede Nezaket Göstermek	160

7. BÖLÜM

KİŞİLERARASI İLETİŞİM ENGELLERİ

Kişilerarası İletişim Engelleri	163
Görüş Açısı Farklılıkları	163
İletişimde Belirsizlik	165
Meli-Malı Sözcüğüyle Biten İfadeler	165
Doğrucu Olma Saplantısı	166
Kişiliği Değil, Davranışları Değerlendirmek	167
Haber Vermeden Konu Değiştirmek	167
Göz Temasında Bulunmamak	168
Hastaya Geri Bildirim Yapılmaması	168
İletişim Perdeleri	168
Kişisel Engellerden Kaynaklanan Kısıtlamalar	168
Kesintilerden Kaynaklanan Kısıtlamalar	169
Dil ve Anlatım Güçlükleri	169
Dinleme ve Algılamadan Kaynaklanan Kısıtlamalar	170
Bilgi Eksikliğinden Kaynaklanan Kısıtlamalar	170
Statü Farklılıklarından Kaynaklanan Kısıtlamalar	171
Cinsiyet Farklılıklarından Kaynaklanan Kısıtlamalar	172
Kültürel Farklılıklardan Kaynaklanan Kısıtlamalar	172
Psikolojik Engellerden Kaynaklanan Kısıtlamalar	172
Zamandan Kaynaklanan Kısıtlamalar	173
Fiziksel Uzaklıktan Kaynaklanan Kısıtlamalar	173
Hasta İle Sözlü İletişimde Etkinliği Engelleyen Faktörler	174
1. Genelleme	174
2. Kutuplaşma	175
3. Statik Değerlendirme	175
4. Soyut Dil	175
5. Anlam Çıkarma	176
6. Rastgele Seçmek	177
Sağlık Çalışanının İletişimi Engelleyici Tutumları	178
1. Emir Vermek, Yönlendirmek	178
2. Uyarmak, Gözdağı Vermek	178

3. Ahlak Dersi Vermek	179
4. Ad Takmak, Alay Etmek	179
5. Yargulamak, Suçlamak	180
6. Öğretici Davranmak, Farklı Düşüncede Olmak	180
7. Övmek, Desteklemek, Aynı Düşüncede Olmak	180
8. Analiz Etmek, Yorumlamak	181
9. Güven Vermek, Duyguları Paylaşmak	181
10. Sözüünü Kesmek, Önemsememek, Konuyu Saptırmak	182
11. Soru Sormak, Sınamak	182
12. Kişiselleştirmek	183
13. Teselli Vermek	183
14. Akıl Vermek/Nasihah Etmek	184
15. Belirsiz Güvenceler Vermek	184
16. Belirsiz Övgülerde Bulunmak	186

8. BÖLÜM

HASTA YAKINLARIYLA İLETİŞİM

Hasta Yakınının Duygusal Durumu	187
Hasta Yakını İle İletişim Kurarken Dikkat Edilmesi Gerekenler	189
Öfke ve Panik Yaşayan Hasta Yakını İle İletişim	191
Öfke ve Panik Yaşayan Hasta Yakınlarıyla Doğru Bir İletişim Kurmak İçin Ne Yapmalıdır?	192
Kayıp Yaşayan Hasta Yakını İle İletişim	194
Kayıp Yaşayan Hastanın Yakınlarıyla Doğru Bir İletişim Kurmak İçin Ne Yapılmalıdır?	195
Hasta ve Yakını İle İletişimde Zorlayıcı Durumlar Karşısında Yapılan Hatalar	197
1. Suskun Kalma/Duraklama/Şaşırma/Ne Diyeceğini Bilememe	197
2. Karşınızdaki Kişi Konuşmasını Tamamlamadan Anında Tepki Gösterme	197
3. Söylenenler Karşısında Savunmaya Geçme	198
4. Aldırmazlık Gösterme, Önemsememe, Ciddiye Almama, Boş Verme	199
5. Ortamdan Uzaklaşma, Geri Çekilme	199
6. Yapılması Gerekeni Karşı Tarafa Belli Etmeden Yapmama/ Pasif Agresif Tutum	201
7. Hastayı Başkasına Yönlendirme	202
8. Hastayı Şikâyeti Ya Da Beklentisiyle İlgili İkna Etmeye Çalışma	203
9. Hastayı Davranışlarından Dolayı Yargılama	204
10. Hastadan Yana Çıkararak Kendi İletişimini Kolaylaştırma	204

9. BÖLÜM

ZORLAYICI DURUMLAR KARŞISINDA DOĞRU İLETİŞİM

Zorlayıcı Durumlar Karşısında Doğru İletişim	207
1. Karşınızdaki Kişinin Farklı Duygular İçinde Olabileceğini Kabul Etmek	207
2. Empati Yapmak	208
3. Konuşmadan Önce Düşünmek/Düşünerek Konuşmak	210
4. Alttan Almak	211
5. Olumsuz Durumu Dillendirmemek	211
6. Sessiz Kalmak	212
7. Kızgınlığı Hızla Aşmak	214
8. Zorlukları Nükteyle Karşılılamak	215
9. Tepki Göstermek Yerine Durumu Basitleştirmek	216
Ne Söyleyeceğinizi Bilmediğiniz Durumlar Karşısında İletişim	218
Eleştiri Karşısında İletişim	219
Kişisel Sorular Karşısında Nasıl İletişim Kurmalı?	221
Duyarsız Davranış Karşısında Nasıl İletişim Kurmalı?	222
İğneleyici Konuşma Karşısında Nasıl İletişim Kurmalı?	222
Hasta İçini Dökmeye Başladığında Ne Yapmalı?	223
Sabrınız Zorlandığında İletişim	226
Karşı Tarafın Hatalı Olduğu Durumlarda İletişim	227
Kişiyi Yalnızca Davranışlarından Sorumlu Tutmak	228
Savunmaya Geçmek Yerine Sevecen Davranmak	230
Hastanın Öncelikli Olduğunu Kabul Etmek	230
Şikâyetler Karşısında Çözüm Üretmek	231
Şikâyetler Karşısında Özür Dilemek	235

10. BÖLÜM

HASTA İLE SAĞLIKLI TARTIŞMA

Hasta ve Hasta Yakını İle Kavga Etmeyin	238
Tartışmaların Kavgayla Dönüşmesinin Nedenleri	239
Tartışmalarda İncinmeyin ve İncitici Olmayın	240
Hata Değil Çözüm Bulun	241
Taraf Olmasanız Bile Kendinizi Dahil Ederek “Biz” Sözcüğüyle Konuşun	242
“Ama”, “Ancak” Sözcüğü Yerine “ve” Sözcüğünü Tercih Edin	243
Emretmek Yerine Rica Edin	244
İkaz Etmek Yerine Sorular Sorun	246
“Yapamam Çünkü...” Engelini Kaldırın	246

11. BÖLÜM

SAĞLIK ÇALIŞANININ İLETİŞİM BİÇİMİNİN ÖNEMİ

İletişimde Başarılı Olmak İçin Yararlı Stratejiler	249
Benzerliklerden Yararlanmak	250
Vücut ve Yüz İfadeleriyle Sözsüz Bağlantı Kurmak	251
Sözsüz Benzeşme Sağlamak	251
Ses Tonu ve Hızıyla Sözlü Benzerlik Sağlamak	253
Gülümseyerek Yaklaşmak	253
Karşınızdaki Kişiyi Benimsemek/Önemsemek	254
İletişim Tarzlarının Farklılığına Saygı Duymak	254
İnsanlar Karşı Tarafın Kendilerini Duyduğunu Bilmek ve Anlaşılacak İsterler	255
Ses Tonuna Dikkat Etmek	256
Sözünüz Kesildiğinde Nazık Bir Dille Araya Girmek	257
Esnek Olmak /Katı Davranmamak	258
Sorunlu Hastalarla İletişimde Bazı Beceriler Edinmek	259
Sakin Kalmayı Becerebilmek	259
Eleştirileri Soğukkanlılıkla Karşılama	260
Tepkilerinizi Değiştirmek	262
Bakış Açınızı Değiştirmek	263
İç Konuşmalarınızı Değiştirmek	264
Zor İnsanlarla İletişimde Yararlı Stratejiler	265
Hastayı Etkilemede Kullanılan Zararlı Stratejiler	270
Hastayı Etkilemede Kullanılan Yararlı Stratejiler	274
Hastaya Bilgi Verirken “Ben” Dilinin Kullanılması	274
Hastadan Beklentileri Dile Getirirken “Ben” Dilinin Kullanılması	274
Hatalı Davranışların Dile Getirilmesinde “Ben” Dilinin Kullanılması	276
Olumlu Pekiştirme	280
İnsanlara Önemli Olduklarını Hissettirmek	282
Gülümsemenin Büyüleyici Gücünden Yararlanın	282
Hastalara İsimleriyle Hitap Edin	284

12. BÖLÜM

ÖZEL DURUMU OLAN HASTALARLA İLETİŞİM

Engellilerle İletişim	287
A. İşitme Engelli Hastalar	290
B. Görme Engelli Hastalar	291
C. Konuşma Engelli Hastalar	292
D. Yürüme Engelli Hastalar	293
E. Zekâ Geriliği (Mental Retardasyon) Olan Hastalar	294
Çocuklarla İletişim	295

Yaşlılarla İletişim	296
Zorluk Çıkarıcı Hastalarla İletişim	297

13. BÖLÜM

SAĞLIK ÇALIŞANININ KENDİNİ TANIMASININ ÖNEMİ

Sağlık Çalışanının Hastaya Kendini Açması	302
Sağlık Çalışanının Kendini Açmasının Yararları	303
Sağlık Çalışanının Kendini Açmasının Sakıncaları	304
Sağlık Çalışanının Kendi Gereksinimlerinin Farkında Olması	305
İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)	306
İş Yerinde Üstünlük Çabası	308
Sağlık Çalışanlarının Diğer Çalışanlarla İletişiminin Önemi	308
Zor İş Arkadaşlarıyla İletişim	310
Pasif- Agresif Kişilerle İletişim	310
Yıkıcı Narsist Çalışanlarla İletişim	311
Geçimsiz İnsanlarla İletişim	311

14. BÖLÜM

SAĞLIK ÇALIŞANLARINA SAĞLIKLI İLETİŞİM İÇİN ÖNERİLER

Herşeye Rağmen Sonuç Alamazsanız, Ne Yapmalısınız?	315
İş İlişkilerinde Kimseyi Karşınıza Almayın	317
İşinizin Bölünmesine Fazla Fırsat Vermeyin	319
Sizden İstenen Yardımı Geri Çevirmeyin	320
İş Arkadaşlarınızla Özel Paylaşımlarınızı Diğerlerinin Gözü Önünde Yapmayın ...	321
Hoşlanmayacağınız İş Arkadaşlarınızın Olabileceğini Kabul Edin	322
Duygularınızı Yönetin	322
Ne Verirseniz, Onu Alacağınızı Bilin/ Pygmalion İlkesi	323
Şaka Yaparken Hassas Davranmak Gerektiğini Bilin	324
Sakinleşmek İçin Nefes Egzersizi Yapın	325
İletişim Becerisi Kazanmak İçin Pratik Yapın	326
Hastayı Dinleme Becerisi Edinin	327
Enerji Harcamadan Dinlemeyi Öğrenin	327
“Hayır” Demesini Bilin	329
“İsteğini Reddettiğimde Kişi Bana Kızarsa” Kaygısından Sıyrılın	331
Kararsızlığa Zaman Harcamayın	331
Mizahın İyileştirici Gücünden Yararlanın	332
Beden Dili ve Duygularınızın Etkileşim İçinde Olduğunu Bilin	333
İnsanlara Yeni Bir Başlangıç Fırsatı Verin	334
Duygularınızı Uzun Süre Ertelemeyin	334
Tepki Göstermeden Önce Düşünün	335

ÖNSÖZ

Sağlık Kuruluşları, diğer tüm kuruluşlar gibi müşterilerle ve işbirliğine ihtiyaç duyan çalışanlarıyla iletişim konusunda beceri sahibi olmak zorundadır. Ancak, sağlık kuruluşlarının buna ilaveten diğer kuruluşların hiçbirinde olmayacak ölçüde zor, sıkıntılı, stresli kişilerle iletişim kurmak durumunda kalmaları, onları bu konuda diğerlerinden daha ayrıcalıklı ve hassas kılar. Çünkü sağlık hizmeti almak isteyen kişi ve yakınları, içinde buldukları psikolojik durum itibarıyla genellikle yalnızca o sürece özgü farklı bir duygu durumu içinde olurlar. Bu süreç, sonrasında yerini kendiliğinden kişinin doğal duygu durumuna bırakırsa da bizim baş etmek durumunda olduğumuz süreç; o sırada yaşanan geçici farklı ruh halini anlamak ve o ruh haline uygun biçimde tepki verebilmek için gereken beceriyi gösterebilmektir.

Kırılğan, duyarlı, bazen öfkeli, bazen mutsuz, bazen talepkâr bazen çökkün, çoğu zaman da telaşlı ve korku/endişe içinde olan hasta ve onların yakınlarıyla doğru biçimde iletişim kurabilmek, bu konuda özel becerilerle donatılmış olmayı gerektirir.

İletişim konusunda yaşadığımız çeşitli sorunlarla baş etmede karşılaşılan en önemli güçlük, iletişim konusunun, hayatın akışı içinde herhangi bir eğitime ihtiyaç duyulmaksızın kendiliğinden öğrenilen doğal bir süreç olduğuna inanmakta yatar. Bu düşünce özünde çok da yanlış olmayabilir, zira insanlar yaşadıkça, iletişim kurdukça ve hayatla haşır neşir oldukça hem hayata hem de iletişime dair çok yol alırlar. Gerçekte hayatla baş etmek iyi iletişim kurmaktan geçer ve yaşanan her şey insanlara iletişimle dans etmenin yollarını da öğretir. Ancak iletişim konusu beklemeye, sonraya bırakılmaya ya da doğal süreci içinde zamanla öğrenilmeye terk edilmeyecek kadar acil ve önceliklidir. İşte işin bu yanının ihmal edilmesi ya da fark edilmemesi bizim içinde bulunduğumuz anın gereklerini yerine getirmemizi engeller. Bu engeller de aslında hayatı iyi bir biçimde yaşamımıza, kendimizi doğru biçimde anlatmamıza, başkalarını anlamamıza, anlamlı ve doyurucu ilişkiler kurmamıza, kısaca; hayatı hak ettiğimiz, hayal ettiğimiz biçimde yaşamamıza engel olur. Oysa hayat hızla akıp giderken geride bıraktığı acı tecrübelerle sadece o tecrübeye dayalı bazı

beceriler önümüze koyar. Geçip gidenler, kaçırılanlar, yanlış ve hatalı olduğunu sonradan acı tecrübelerle öğrendiklerimiz, geçmişte değiştirmemize ya da geriye gidip yaşanılanları yeniden düzenlememize yarar sağlamaz, yalnızca geleceğe ışık tutar. Geçmişte kalanlar ise çoğu zaman, değiştiremediğimiz için sonramızı belirleyenlerden oluşur. Sonramız da yanlış iletişim, dolayısıyla yanlış ilişkiler sonucunda belirlenenlerin değiştirilmeye çalışılması sürecinden.

İletişimin, sosyal bir varlık olan insanın doğuştan getirdiği, ancak geliştirmeye büyük ölçüde ihtiyaç duyduğu bir alan olmasına karşın hak ettiği önemi görememiş olması bir yandan şaşırtıcı bir durum olarak görülebilirken, diğer yandan şaşırmamamız gereken bir durumdur da. Nasıl ki yemek, yürümek, nefes alıp vermek için de özel bir eğitimin gerektiğini düşünmediyse-ki bu düşüncenin temelinde öncelikli öğretim konularımızın bu konuları görebilmemize engel olması yatar-doğal olarak sürdürdüğümüz iletişim için de özel bir eğitime gereksinim olduğunu düşünemeyiz. Zira saydığımız bu alanların pratikteki yetersizliklerinin neden olduğu kayıplar çoğu zaman hemen fark edilmedikleri gibi fark edilseler de bu alanlardaki yetersizliklerle ilişkilendirilemediklerinden önemleri kolaylıkla anlaşılır. Gerçekte doğru biçimde yemek, nefes almak, yürümek hayati önem taşır. İletişim konusunda da sahip olduğumuz doğal potansiyelin beceriye dönüşebilmesi, hem bizim için hem başkaları için, hem içinde bulunduğumuz çevre ve toplum için çok büyük önem taşır. Çünkü hayatımız, kurduğumuz iletişim biçimleriyle şekillenir.

İnsanlar iletişim konusunda eğer özel bir eğitim almadılarsa ya başkalarını taklit ederek, ya daha önce yaşadıkları tecrübelerle dayanarak, ya içlerinden geldiği gibi ve çoğu zaman da duygularının etkisinde kalarak davranırlar. Sonrasında da pişmanlıklar, kişinin kendine duyduğu kızgınlık ve yetersizlik duygularının neden olduğu kırılmalar, özgüven eksikliği ve bitip bilmek bilmeyen pişmanlıklar yaşanır.

Bu kitap, özellikle sağlık alanında çalışan kişilerin hasta ve hasta yakınları yanında sağlık ekibiyle kuracakları iletişimlerini doğru bir biçimde sürdürebilmelerini sağlamak amacıyla hazırlanmıştır. Bu amaç kuşkusuz iş yaşamlarında doğru iletişim kurabilen insanların diğer yaşam alanlarında da aynı beceriyi gösterebileceklerini, dolayısıyla yaşamın her alanında karşılaşacakları iletişim seçeneklerini zenginleştirecekleri varsayımını da kapsamaktadır.

YARARLANILAN KAYNAKLAR

- Acarođlu, R., Büyükyılmaz, FE., İletişim Aktivitesi, Ünite 2. Hemşirelik Esasları Uygulama Rehberi. (Ed: Babadađ K, Atabek-Aştı T.) İstanbul Tıp Kitabevi, 2. Baskı, 2012.
- Akça Ay, F., Sağlık Uygulamalarında Temel Kavramlar Ve Beceriler. Nobel Tıp Kitabevleri, 4. Baskı. 2013
- Atay, S., Çalışan Narsist. Namar Yayınları, İstanbul.2010.
- Bough, B., Condrill, J., Ne Demek İstiyorsunuz? Etkili İletişimin Yaratıcı Ve Pratik Yolları. (Çev. Pelin Ozaner), 1.Basım, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2003.
- Brinkman, R., Kirschner., R., Zor İnsanlarla Baş Etme Yolları, Boyner Yayınları, İstanbul. 2001.
- Demiray, U., Erođlu, E., Etkili İletişim. Pegem Akademi, Ankara. 2008.
- Dökmen, Ü., İletişim Çatışmaları Ve Empati. Sistem Yayıncılık. İstanbul. 1989.
- François, L., Zor Kişiliklerle Yaşamak, İstanbul, İletişim, 2000.
- Gordon, T., Doktor-Hasta İşbirliği. Sistem Yayıncılık.(Çev: Emel Aksay). İstanbul. 1997.
- Gökdađ, R., "İletişim Bozukluklarının Kişilerarası İlişkiler ve Etkileşimdeki Yerinin Önemi, Nedenleri ve Sorunlu Bireylerle İletişim Önerileri." Kurgu Anadolu Üniversitesi İletişim Bilimleri Fakültesi Dergisi. 2002.
- Gulane, E., (Çev:Gülşah Ercenk Abdelhadifi). Sistem Yayıncılık. İstanbul. 2003.
- Gürüz, D., Eđinli, A., Kişilerarası İletişim. 1. Basım, Nobel Yayıncılık, Ankara. 2008.

- Hartley, P., Interpersonal Communication. 2. Baskı. London: Routledge. 1999.
- Hazar, M., "Kişilik ve İletişim Tipleri." Selçuk İletişim. 2006.
- Horn, S., Sözlü Dövüş Sanatı. Boyner Yayınları, İstanbul. 2002.
- Kaypakoğlu, S., Kişilerarası İletişim. Derin Yayınları. İstanbul. 2008.
- King, L., Kiminle, Ne Zaman, Nerede, Nasıl Konuşmalı. (Çev: Yasemin Özdemir). İnkılap Yayınevi. İstanbul. 1994
- Köroğlu, E., Kişilik Bozuklukları, Ankara, Hyb Basım Yayın, 2007.
- Mason, C., Zor İnsanlarla Anlaşmanın 151 Yolu. İstanbul, Nokta, 2008.
- Mckay, M., Davis, M., (Çev. Ertuğrul Köroğlu) İletişim Becerileri. Hyb Yayıncılık. Ankara. 2006.
- Mısırlı, İ., Genel Ve Teknik İletişim. Detay Yayıncılık. Ankara, 2008
- Oskay, Ü., İletişimin Abc'si. Der Yayınları.2007.İstanbul.
- Özcan A., Hemşire Hasta İlişkisi ve İletişim. Saray Tıp Kitabevleri, 2. Baskı, İzmir. 2006.
- Özmen, E., Geçinilmesi Zor İnsanlarla Geçinme Sanatı, İzmir, Meta, 2007.
- Özer, Kadir., İletişimsizlik Becerisi. Varlık Yayınları, İstanbul, 2000.
- Terakye, G., (2000) Hasta Hemşire İlişkileri. Aydoğdu Ofset, Ankara
- Tutar, H.,Yılmaz,K., Genel İletişim. Ankara: Nobel Yayınları. 2003.
- Uğur, E., Genel Ve Teknik İletişim. Matsan Matbaacılık, 2004.
- Üstün, B., Akgün, E, Partlak N.. Hemşirelikte İletişim Becerileri Öğretimi. Okullar Yayınevi, 1. Baskı, İzmir. 2005.
- Zıllıoğlu, M., İletişim Bilgisi. Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 2003.
- Zıllıoğlu, M., İletişim Nedir? Cem Yayınevi, İstanbul, 2003.