

# Aktif İletişim, Eğitim ve Beceri Kazanma

## Afet Ortamına etkin hazırlık, Aktif Eğitimde iletişimi gerekli kılar\*

*Prof. Dr. M. Arif AKŞİT\*\**

*\*Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Mesleki Beceriler Uygulama Kitapçığı, 2011*

*\*\*Prof. Dr. Pediatri, Neonatoloji ve Ped. Genetik Uzmanı, Acıbadem Hastanesi, Eskişehir*

**H**ekimlik Mesleği verilere dayanılarak yapılan uygulamalar olsa da bireyin temelinde, insan olgunun merkezinde olarak, onun yakınmaları, algısı ve bulguları önemlidir. Bu açıdan iletişim ve ilişki önemsenmelidir. Karnım ağrıyan diye yakınan kişi, etkin iletişim kurulması ile etkinlik kurulabilir. Akut batından, gaz sancısına kadar çok yönlü olabilir.

### ANAHTAR VURGULAR

#### Değerli Bilgiler

- ✓ Hekimlik tek kişilik bir eylem olmadığı, bireyin kendisi bile olsa, kendi vücudu ile etkin iletişime geçmesi, karnının neresinin ağrdığı veya nasıl ağrdığını sorgulaması gerekir. Bu açıdan tüm ilişkilerde etkin ve verimli iletişim gereklidir.
- ✓ Hekim birey/hasta/olgu/durum temelinde tüm bilgi ve becerisini yapılandırmalı, hasta var ve hastalık yok kavramı içinde, empati yaparak olaylara yaklaşımı, İnnovasyon gerekli kılmaktadır.

#### AMAÇ (Bu Bölümde etkin ve verimli iletişim konusunda bilgilendirme yapılmaktadır)

- EĞİTİM alan birey, iletişim konusunda da bilgi ve beceri sahibi olması beklenir. Nazik, insanları dinleyen, onları anlayışa karşılayan kişi ancak eğitilmiş olabilir, aksi ise sadece diplomalıdır.

#### ÖNERİLER

- ★ İletişimi konusunu okumak değil, yakın arkadaşları ile drama yöntemi ile uygulamak önemlidir, özellikle sanal iletişim kazaları ve çözümü üzerinde çalışılmalı, tecrübe kazanılmalıdır.

#### Özet (HEKİMLİK MESLEĞİNDE ETKİN İLETİŞİM BULGULARI GEREKEN KONULAR)

- Yardımcı olmalıdır, yargılayıcı ve sorgulayıcı değil, öğüt verici ve sorumluluk bireye ait olmalıdır
- Bilgilendirme ve Rıza alınmalıdır
- Karşılıklı etkileşime olanak sağlanmalıdır.
- İlgilenme, alakalanma, konuya odaklanmalı ve empati yapılmalıdır.
- Uygun eylem, uygun zaman ve uygun kişi faktörü önemsenmelidir.
- Bireyi olumlu etkileme, kazançlı olmalı
- Geçerli, bilimsel, bireye özgü yapılanma içinde olunmalı, sanal varsayımlara göre yaklaşılmamalıdır.

## Özet

### **Afet Ortamına etkin hazırlık, Aktif Eğitimde iletişimi gerekli kılar**

**Amaç:** Eğitimin temel ögesi etkin ve verimli, aynı düzeyde, aynı frekansı sağlayan bir iletişim kurmaktır. Mesleki Beceriler kazandırmadaki iletişim konusu irdelenmektedir.

**Dayanaklar/Kaynaklar:** İnsanlar arasındaki iletişim konusu sunulmaktadır.

**Giriş:** iletişim konusunda vurgulanan konular: 1) iletişimin özellikleri, 2) İletişim özelliklerinin becerilerde, uygulamada açılımı, 3) İletişimde beklenenler, 4) İletişimde başarı için dikkat edilecekler, 5) İletişim Süreci, 6) İletişim Kazaları, Aksaklıkları, 7) İletişimin Değerlendirilmesi, 8) Eğitim Becerileri, Bakanlık Öğrenim Rehberi, konuları yorumlarla incelenmektedir.

**Genel Yaklaşım:** İletişimde en önemli olan Empati yapmak olduğu vurgulanmalıdır.

**Yaklaşım:** Bireylerin iletişim boyutu, özellikle hasta/olgu ile karşılaşmaları ve sosyal durumlar, afet ortamları gibi durumlardaki iletişim boyutu gündeme getirilmektedir.

**Yorum, Sonuç:** İletişim kazaları olmakta ise, çözümü yine etkin ve doğru, faydaya yönelik iletişim ile olasıdır.

**Anahtar Kelimeler:** Empati, iletişim, iletişim özellikleri

## Outline

### **To prepare the disaster happenings, active education of the cooperation is essential**

**AIM:** The main structure of education is first making a correct communication for efficient and proficient the application. This section considered about the relation and cooperation of the Medical Practice.

**Grounding Aspects:** The basic consideration of medical relationship is discussed.

**Introduction:** The basic relation and cooperation subjects are: 1) the specification of the relations, 2) at the applicational relation and cooperation perspectives, 3) the expectations for the cooperation relationship at the medical practice, 4) the success for the relationship, 5) the process of cooperation, 6) the relationship accidents and problems of relationship, 7) the evaluation of the relations, 8) Education proficiency from the Ministry of Health Guidelines, are discussed at his Chapter.

**Proceeding:** Empathy is the utmost important at the commination bases.

**Notions:** The cooperation status at the disaster conditions, the patient/case perspectives, the cooperation, social and happening at the tragedies is noticed

**Conclusion:** The communicational and relational problems and accidents can only be solved again and again good and truth relations.

**Key Words:** Empathy, relation and communication status at disasters at medically

## Giriş

Beceri kazanmak için etkin bir iletişim ve ilişki kurulması gerekiyor. Her bir bireyin kendisinin olayı kavraması, algılaması ve kendi becerilerin göre uyarlaması gerekir. Bu açıdan öğrenim değil beceri kazanma bir eğitsel boyut oluşturma işlevidir.

Afet anında bireyler o telaş ve yaşamını kurtarmak için kendi benliğine dönerek, izole olmakta ve tüm iletişimlerini koparmaktadır. Afet Tıbbi yardımda iletişim ve ilişki kurulmadığı anda, bir yardım yapmak ve almak olanaklı olamaz.

Bu bölümde iletişim ve eğitim konularında bazı başlıkları tablo şeklinde bulacaksınız. Yararlanmanız dileği ile sunulmaktadır.

## İLETİŞİMİN ÖZELLİKLERİ

- İnsanın eylemlerini tanımlar, faaliyetleri anlatır.
- İletişim canlılarda bir yaşam gereğidir.
- Bireyler arası ikili veya çoklu bir etkileşimdir. En azından bir diyalogdur.
- Bir anlamın iletimi, bir alışveriş, bir ilişki ve ilişkideki faaliyettir.
- Daha kötüsü, yanlış anlaşılmalarda söz konusu olabilir.

### Yorum

Afet ve tıbbi yardım gerektiğinde, kazazede ile sağlık elemanı iletişim ile onun sağlık durumunu sorgulamalı, kazanın boyutu ve kuracağı merkez ile yardım isteği, nakliye ve diğer boyutları iletmelidir. Tümü etkin ve verimli iletişim sayesinde olabilecektir. En ufak bir uyumsuzluk, frekans bozulması ters boyutlara çekebilecek sonuçlar doğurabilecektir. Bu açıdan sağlık elemanı iletişimi etkin, verimli kullanma ötesinde, oluşacak kazalar açısından da eğitilmiş olup, bunları yine iletişim yolu ile çözebilmelidir.

- ✓ İnsanın eylemlerini tanımlar, faaliyetleri anlatır.  
İletişim kurmanın amacı da zaten, yaptığınız veya yapacağınız yaklaşımlara, davranışlara ve işleri tanımlamaktır. Basit olarak bir kişiye elinizi uzatmanız, ona selam vermek istediğinizi ve bir iletişim içine gireceğinizi gösterir. Elini bağlayan kişi selam verip, elini sıkılmak istemediği anlamındadır.
- ✓ İletişim canlılarda bir yaşam gereğidir.  
Hayvanlar ile insanlar, kısaca canlılarda iletişim belirgindir. Bitkilerde de iletişim olduğu gözlenmektedir ancak, bu zaman sürecinde etkin olabilmektedir. Yakılan bir dal ile budanan bir dalın bitkideki etkisi farklıdır. Yakma ile o ağaç, bitki ölür, budanırsa tam tersi daha güçlenebilir.
- ✓ Bireyler arası ikili veya çoklu bir etkileşimdir. En azından bir diyalogdur.  
Bireyler önce kendileri ile iletişimi kurmalı, kendilerini tanımalıdırlar. Bu bir boyut ise de toplumda bireyin kendisi algılanmadığı için, dışardaki davranışları, sözleri ve yaptıklarına göre yaklaşım yapılır. Bazı durumlarda aşağılatılarak verilen bir yemeği, insanların yemediği, döktüğü görülmektedir. Bu açıdan iletişim ve ilişkiler önemli boyuttadır.
- ✓ Bir anlamın iletimi, bir alışveriş, bir ilişki ve ilişkideki faaliyettir.  
Bir şeyi alırken, onu beğenmeniz, seçmeniz ve almanız ile birlikte, onun bedelini de karşıya ödemeniz gerekmektedir. Anneden alınanın karşılığı, bir öpücük ve bir teşekkür olmaktadır. Birçok tıbbi yaklaşımda da bir duygu ifadesi gereklidir. Olay, para ve maddi olarak bakılması, özellikle Afet Tıbbında çok ters ilişkilere neden olabilmektedir.  
İletişimde tek ve ancak kabul edilebilen ilişki, sevgi üzerine olmalı ve bu sevgiden dolayı saygı kazanılmalıdır.
- ✓ Daha kötüsü, yanlış anlaşılmalarda söz konusu olabilir.  
Her zaman ilişkilerde kazalar, yanlış anlaşılmalarda olabilir. Bunların çözümleri de etkin, verimli ve doğrusal iletişim kurmak ile çözülebilir.

Bir hekimin hastaya bakmadığı ve onun yerine başkasına geçtiği söz konusu olunca, uzaktan bakan hatalı iletişime geçebilir. İlk baktığı sağlıklı ve kazazede de bir sorun yok, sadece bakarak, iyi olduğu için daha acil olana yönelmiştir. Başka bir boyutta ilk hasta ölü olduğu için diğerine geçmiştir. Bazı ülkelerde Afrika kökenli (zenci) ve Kafkas kökenli (beyaz) algısı olabilir ama hekim baktığı hastanın rengine bile bakmamıştır.

Benim çocuğumun doğumunda, annede sorunlar vardı, bebeğin cinsiyetini ancak 30 dakika sonra, olaylar yatışınca aklıma geldi ve sorguladım, bebeğe yaklaşım yapan hekim de cinsiyetini bilmiyordu. İnsan varken sağlık elemanı olanların diğer özelliklere bakmayacakları belirgindir.

## İLETİŞİMİN ÖZELLİKLERİNİN AÇILIMI

- Sözsüz İletişim: Tavrınızı konuşma dışında her şekilde, örneğin duruşunuzla, yüz ifadenizle göstermenizdir.
  - Duruş (Başını Uygun Düzeyde Tut)
  - Göz Teması (Dikkatini Odakla)
  - Engeli Kaldır (Arada Masa Olmasın)
  - Zaman Harcamak (Aceleci Olma)
  - Uygun Dokunmalı (Temasa Dikkat)
- Açık Uçlu Sorular
  - Nasıl? Ne? Ne zaman? Nerede? Niçin?
  - Kapalı Sorular
    - Evet, Hayır
    - ... misiniz? ... yaptı mı? ...v ar mı?
- İlgilenin
  - Jestler
    - Gülümse, Başını salla
  - Basit Cevaplar
    - Hmm, Hay Allah
- Tekrarlayın, vurgulayın
  - Faydasız Sorular
    - Bebeğin kaç defa uyandı?
  - Tekrarlama, Vurgulama
    - Demek çok fazla acıkıyor
  - Çapraz Soru
    - Bu konuda ne hissediyorsun?
- Empati (kendinizi onun yerine koymadır), anlayış
  - Annenin Bakış Açısı
  - Sempati=Kendi açınız (acıma duygusu vardır)
  - Annenin Söylediklerine Vurgu Yapmak
- Yargılamayın
  - OLUMSUZ BECERİ
    - Doğru, Yanlış, İyi, Kötü, Yeterli, Uygun

- **OLUMLU BECERİ**
  - ... nasıl? ... birlikte değerlendirelim

#### Yorum

Afette tıbbi yardım yapmak istiyorsanız, yukarıda belirtilen iletişim metotlarını daha önce aktif kullanmış olmanız gerekir. Bu açıdan 3-5 kişilik gruplar şeklinde bir drama ile senaryolar yapmanız gerekir. Ortam daima olumlu olmayacak, sorunlar olmuş, aksi ve iletişim dışı kişilere göre de davranış geliştirmeniz gerekir. Dilini yutmak dediğimiz birey, sanki ölmüş gibi davranan kişi ile tam tersi bağırıp, çağıran ve panik içinde olanları da davranışlarla etkilemeniz gerekebilir. Bu açıdan yukarıda belirtilen usullere göre drama ile eğitim almanız gerekir. Burada en yakın destek kendi arkadaşlarımız olacağını unutmamalısınız.

### **İLETİŞİMDE BEKLENENLER**

- **FORMAL İLETİŞİM:** Bu iletişim türü hastane içinde ast-üst birimler ya da kişiler arası bilgilendirme ilişkisine dayanır.
- **SÖZSÜZ İLETİŞİM:** Bilinçli veya bilinçsiz olarak kullandığımız tüm mimik ve vücut hareketlerimiz, giyimimiz, duruş ve tavırlarımız yanında iletişim araçları kullanarak yaptığımız görüşmeler, sözlü iletişimin birer parçasıdır. Sözlü iletişimde kullanmış olduğumuz bilgi alışveriş sistemini, daha resmi ve arşivlenebilir biçimde, sembollerle ifade ederek kullanmaktır.
  - Avantajı: Esnek ve kolaydır, Açıklama yapılabilir, Daha az zaman alır, Unutulabilir, Yoruma açıktır.
  - Yapılacaklar: Sakin olmalı ve tarafsız davranmalıyız,
  - Hastanemizin, doktorlarımızın, amirlerimizin veya bizim gerçekten hatamız varsa hemen kabul etmeli, tartışmamalıyız,
  - Hastanın olumsuz duyguları üzerinde durmamaya ve bu duyguları artırmamaya özen göstermeliyiz,
  - Hastaya konuyla ilgili yetkilinin biz olduğunu göstermeli, sorunu halletmek için elimizden geleni yapabileceğimizi anlatmalıyız,
  - Nezaketi elden bırakmamalı, kararlı ve kesin bir tavır takınmaktan çekinmemeliyiz.
- **YAZILI İLETİŞİM:** Yazılı iletişimde önemli olan neyin nasıl söylendiğidir. Çeşitli nedenlerle yazılan yazıların içeriği okuyacak olan kişi veya kişilerin beklentilerine cevap verecek nitelikte olmalıdır. Yazılı iletişimde içerik ve şekil önem taşır.
  - Amacı: Herhangi bir konuda bilgi vermek, Herhangi bir konuda bilgi almak, Olumlu bir izlenim bırakmak, İş yapmaya yöneltmek olmalıdır.
  - Başarı: Yazıların başarılı olması için dikkat edilmesi gerekenler;
  - Fikirler yazılı olarak daha kapsamlı şekilde düşünülerek planlanmalı,
  - Yazıda, doğruluğa, açık ifadeye ve kısalığa önem verilmeli,
  - Beğenilmeyen bilgiler, dokümanlar, iletilmeden önce değiştirilerek gereken düzeltmeler yapılmalı,
  - Kurallar, yönergeler, emir ve direktifler yazılı olarak verildiğinde daha etkili olacağı için yazılı olarak verilmesine dikkat edilmelidir,

- Saygıya özen göstermeli,
- Yazışmaların, afet konusundaki yapılanların zamanında gerçekleşmesini sağlamalı,
- Geri bildirimini takip etmeli,
- Yazıları arşivleyerek ömrünü sonsuzlaştırmalıyız.

## Yorum

Afet durumunda bu konuda eğitim almış, uzman kişiler ile olaya gitmek ile, rastgele orada olan hekim, hemşire veya diğer sağlıkçı olmak ile kaza sonu bir bakıma denetleme gibi olayı irdelemek için görev alınmış olunur. Tümü için hekimler belirli eğitim almaları beklenir.

### Anlama, İLETİŞİMDE BAŞARI İÇİN DİKKAT EDİLECEKLER

iletişimdeki ilk  
başandır

- İyi bir iletişim becerisi gereklidir.
- İlgı gösterme (Örneğin, sağlık elemanı yaralıya sevgi göstermelidir.)
- Empati yaklaşımı (Karşı tarafı anlamaya çalışmak. Sempatide acıma vardır)
- Uygun bir görünüm (Sağlık elemanı görünümü olmalı, ağır kokulu olmama, gülümsemeli bakış gibi)
- Güven verme (Sert hareketli olmama, severek, okşayarak yumuşak ses)
- Yakınmaların dikkate alınması ve sorunların-problemlerin çözümü

## Yorum

Sağlık elemanı, olayı objektif verilerle, tıbbi bilimsel gerekçelerle, zaman faktörü ile birlikte, çok iyi bir kayıt edici olmalıdır. Bunu kendi aklı ve hafızası ile yapabilir ve daha sonra bunu sırası ile özellikle savcılık birimine iletmelidir. Polis ve jandarma o anda heyecana kapılabilir ve verileri tahrip edici veya bireyleri öldürücü olabilir. Sağlık elemanı önce kim olursa olsun, sağ ve sağlıklı olmasını sağlaması ve delil, şahit ve suçluyu da tam olarak hukuk sistemini teslim edebilmelidir. Zaten kendisi güvenlikçi değil, yaşamı sağlayandır.

Adaletin oluşmasında gerçek tam olarak ortaya konulabilmelidir ki en güvenilir şahit daima sağlık elemanları olmaktadır. Bu açıdan eğitim almalı, delilleri elindeki telefon gibi kayıt cihazları ile sesli ve görüntülü saptamaları beklenir.

Kavgaya karışmaları ile taraf boyutunda olacakları için, kavga, çatışma değil, çatışmadaki elemanları sağlıklı tutmaya çalışırlar.

✓ İyi bir iletişim becerisi gereklidir.

*Buyurun, hoş geldiniz* dedikten sonra, *adınız nedir* diye sormak, birçok iletişimi kırmaktadır. Dosyada zaten adı, soyadı yazmaktadır. Ayrıca sizin kırık nedeniyle acilde olur ve şikâyetiniz nedir denildiğinde, görmüyor musunuz, ayağım kırık denilmesi sık rastlanılan boyut olmaktadır.

*Geçmiş olsun, kırığının durumuna bakalım* sözü ise tam ters etki yapmaktadır.

✓ İlgı gösterme,

Acilde bekleyen kişi, benim sıramı alacaklar endişesi taşımaktadır. Bu açıdan sıralama ve acil durumları bekleyenlere açıklanmalıdır. Aynı şekilde poliklinikte beklerken, acil

diye birisi öne alınıyorsa, acile gitsin, burada ne işi var yorumu olacaktır. Sağlık elemanı anlayışla karşılamalı, neden öne alındığının doyurucu cevabını da vermelidir.

✓ Empati yaklaşımı

Karşı tarafı anlamaya çalışmak önemlidir. Nasrettin Hoca damdan düşmüş ve damdan düşen kişi beni muayene etsin demiş. Neden, niçin sorguları ötesinde, koskoca bir Hoca damdan düşer mi sorgusundan kaçınmak için empati yapanı istediğini sanırım. Urfa gibi yörelerde, eskiden bizim köyde de gece damda yatılırdı ve kalkınca düşülmesin diye önlemler alınmaktaydı. Sempatide acıma vardır, ne kadar şirin ve tatlı denilmesinde de farklı boyut vardır.

✓ Uygun bir görünüm

Sağlık elemanı olduğu, çarşı ortamında, seyahatte de belirgin olması gerekir. Görünümü uygun olmalı, ağır kokulu olmamalı, özellikle parfüm dahil, fazla kokmamalı. Zaten ter kokması da kabul edilemez boyuttur. Gülümsemeli bakış, geçmiş olsun ve kendinden emin ufak destekler ve yardım tanımlayacaktır. Birçok hekim stetoskop ile bu vurguyu sağlamaktadır. Afetlerde beyaz önlük ve stetoskop çok yararlı tanımlayıcı olmaktadır.

✓ Güven verme

Sert ve emir verici olmak ile güven verme kavramı eski dönem için geçerli olsa da zamanımızda anlayışlı, yumuşak ve gülecek tavır ile Sert hareketli olmama, severek, okşayarak yumuşak ses yumuşak yaklaşım öne çıkmaktadır.

✓ Yakınmaların dikkate alınması ve sorunların-problemlerin çözümü

Hekim mutlaka tedavi edecek ve iyileştirecek anlamında değil, cana can katacak ise hiç olmadığı önce kendilerince kavranmalıdır. Bu açıdan insana insancıl yaklaşım temel zorunlu boyuttur ve bu içten gelmelidir. Sorunlara çözüm olmasa bile, sorunlara yaklaşım yapılmalıdır.

Bir depresyonun çözümü değil ama kurtarmada destek olması beklenir. Hasta taşınması da değil, sedyedeki hastanın elini tutması, geçmiş olsun demesi ve nabzına bakması bile yeterli olmaktadır.

## Anlaşılma, İLETİŞİM SÜRECİ- AŞAMALARI

süreci  
tamamlayan bir  
olgudur.

- Yapılmak isteneler (Amaçlanan fikir, bilgiler, anlamlar ve düşünceler)
- Fikir ve bilgilerin planlanması (En uygun bakım metodunun seçilmesi)
- Verilecek mesaj, bilgiler (Örneğin, en uygun bakım ve yaklaşım eğitimi)
- İletişim, anlatım metodu ve aracı (Eğitimin metodu, anlatım, gösterim, yaptırma)
- Verilenleri alma (Ailenin özelliği ve öğrenileni alma durumu)
- Anlatılanların çözümü (Mesajı anlamlı bilgiye dönüşüm yeteneği)
- Algılama ve iletişim başlangıca dönüşü (Bireylerin bilgiyi yorumlaması)

### Yorum

Tüm sağlık elemanları iletişim ile neyi ifade etmek istedikleri ve neyi alacaklarını bilerek ve emin olarak yapmaları gerekir. Bu açıdan kısa kelimeler ile daha ziyade komut, emir gibi yaklaşımlar ile amaca ulaşırlar.

- ✓ Yapılmak isteneler  
Yere yat, kıpırdama, tehdit kontrol et (Yangın var, kaçma)  
Önce güvenlik, derhal ilk kendiniz ve daha sonra grubun, toplumun güvenliğini kontrol edin, yere yatın, güvenli olarak olayı algılayın
- ✓ Fikir ve bilgilerin planlanması  
Ekip kontrol et; neden, niçin, nasıl ve ne?  
Gaz patlaması is gazı kapatmalı, karbondioksit, karbon monoksit, zehirli gaz mıdır?
- ✓ Verilecek mesaj, bilgiler  
İki kişi kontrole git, olay yerini incele ve gel, kaç kişi var  
Mesaj, insanları tespit et, fakat getirme, taşıyamazsın, boğulabilirsin, nefes almadan git ve gel
- ✓ İletişim, anlatım metodu ve aracı  
İki kişi var, 4 kişi gidip getirin  
İşaret ile mesajlaşın, nefes almayın, başınız yukarda ve aşağıda olmadan gidin, gelin
- ✓ Verilenleri alma  
Kişileri güvenli ve açık alana koyun  
Acil durumunu triaj olarak gruplandırın.  
Başında solunum, dolaşım ve destek ekibi olmak üzere 3 kişi baksın,
- ✓ Anlatılanların çözümü  
Kişilerin sorununu çözümlen  
Solunum, dolaşım, yanık veya başka sorunları olup olmaması gibi
- ✓ Algılama ve iletişim başlangıca dönüşü  
Olayları ve yapılanları raporlayın  
Yangını algılayın ve tekrar yardım bitene kadar ekip işleve devam etmelidir.

Bir yangın uygulaması bile tüm iletişim boyutunu gündeme getirmektedir.

### **İLETİŞİMDE BAŞLICA AKSAKLIKLAR**

- Anlam güçlükleri,
- Algılamada kişisellik ve seçicilik,
- Yetersiz bilgi alış-verişi,
- İletişimin bozulması,
- Tahribi ve yanlış anlama,
- Zamanlama,
- İletişim yapısı dışına çıkma,
- Tutarsız mesajlar,
- Dinlememe,
- Yıkıcı eleştiriler,
- Uygun olmayan benlik yapısı

### **Yorum**

Afet ortamında doğrusal iletişim olması bir mucizedir diyebiliriz. Bu açıdan Sağlık elemanları eğitilmelidirler, ifade edilen ile ifade edilmek istenen aynı olmayabilir. Çok ağır yaralı olanlara Ülkemizde nasılsınız diye sorarsanız, iyiyim der ve olabilir.

- ✓ Anlam güçlükleri,



Hekimler arasında da bu sık rastlanır. Adrenalin yap denince, 10,000/1 sulandırılmadan 0.,1 mL/kg kastedilir. Algılamada kişisellik ve seçicilik ötesi belirli bilgi ve tecrübe şarttır. Neonatal Canlandırma Sertifikasyon eğitimi almamış kişiler ile yenidoğana yaklaşım çok zor, imkânsız gibidir. Belirtilenler daima hatalı olarak size döner.

Sertifika eğitimleri aynı lisanı konuşmak, aradaki anlam farklılıkları ve güçlüklerini gidermek amacı ile yapılmaktadır.

- ✓ Yetersiz bilgi alış-verişi,  
Kaza olmuş ve bacağı kırılmış sözü hekim için fazla bir anlam ifade etmez. Ezilme ile olan ile basit bir ayrışmamış ve fissür şeklinde kırık ile çocuk kırıkları farklıdır. Yaklaşımlarda ayrıcalıklı olacaktır.
- ✓ İletişimin bozulması,  
Bazı yaklaşımlarda hasta hekimin söylediğini ters olarak algılayabilir. Bacak kırıklarında kırık tarafa mı, yoksa sağlam tarafa mı baston gereklidir ve nasıl davranılacaktır konusu ayrıcalıklı olabilir. Sağlam tarafta kullanım ile kırık tarafta kullanım usul ve yöntemi ile gerekçesi farklıdır. Bu açıdan anlatılsa ve beceri kazandırılrsa bile, birisi sen yanlış biliyorsun diyerek, sağlık bilgisi olmasa bile hatalı yaklaşıma, iletişimin bozulmuş, sen yanlış sanılmış gerekçesi ile değiştirebilir.
- ✓ Tahribi ve yanlış anlama,  
Birçok kimse özellikle medyada sağlık elemanları, hekimleri suçlamaktadırlar. Bir göğüs ağrısı ile gelen, EKG ve enzimleri normal olan ve aile ile hasta kontrole gelirim diyerek yatarak izlemi kabul etmiyorsa ve sonra damar daha fazla tıkanarak sorun oluşturuyorsa ve aile 112 aramadan evde zamanını boşa geçiriyorsa, söylenenleri, uyarıları dikkate almıyorsa, ne kadar sorumlu olabilir? Afet olaylarında da şu kadar ölüm var, sağlık elemanları, hekimler ne yaptı ki denilmesi kabul edilemezdir.
- ✓ Zamanlama,  
Bir depreme 12 saat sonra yetişen ekip, ne kadar faydalı olabilir. Bu durumda yakında olanların müdahalesi kaçınılmazdır. Bu durumda toplumun eğitilmesi önemlidir.  
Bir trafik ışıkların olduğu yerde, dikkatsiz arabanın motosikletliye çarpma durumunda, toplum olayın etrafında toplanmış, 112 çağdıktan sonra, hekim var mı, sağlıkçı kimse var mı diye bağıryorlardı, ben arabadan indim ve yanlarına gittim. Hepsi komut verin yapalım dediler. İlerideki uzaklara sürüklenen kişiye varıncaya kadar başında durun, bana haber getirin dedim. Bilinci yerinde dediler, ayağa kalkmayın, dedim ve diğer kafa travmalı ile ilgilendim., boyun ve diğer pozisyon verildi, kanayan yerlere baskıyı onlar uyguladı, ben tarif ettim ve sonra ötekine gittim. Adamın bir şeyi yok, sadece hafif sıyrıklar vardı ama yatırmışlar ve kıpırdatmamışlar, adam da sakin olarak yatmış. Bu şekilde olmasından mutlu idi, kızgınlık bile yoktu ve teşekkür etti. Diğeri de 112 ile Acil Servise götürüldü.  
Buradaki yaklaşım, zaman süreç gerekli ise, yine de yatırılması ve im-mobilize edilmesi gereklidir, kavramını vurgulamak için söz edilmiştir.
- ✓ İletişim yapısı dışına çıkma,  
Zorlama, şiddet ve emir gibi yaklaşımlar iletişim kapsamında olamaz. Hekim sert ve kızgın değil, sevecen ama tavizsiz komutlar vermelidir. Toplum onların fayda için olduğunu kavramalıdır. Yapma komutundan sonra, çünkü elindeki mendil ile ağzını kapatıyorsun, nefes alamıyor, yan yatır ve hava yolunu aç ve gözle denilmelidir. Önceki komut daha sonra gerekçelendirilmelidir.

- ✓ Tutarsız mesajlar,  
Bir uçak seyahatinde bayılan gebe bir kadına hemen oksijen cihazı getirilmiş ve hostesler uygulamaya çalışırken, solunumu depreşe etmemesi için, sık soluk alıp vererek alkalozu girdiğinden, oksijen kapalı iken, maske uygulanmasını söyledim. Hostes anlamsız baktı ama uyguladı, sonra gerekçesini anlattım. Tutarsız gibi görünen yaklaşımların gerekçesi belirtilirse, bu durumda iletişimde daha fazla güven duygusunu oluşturabilirsiniz. Maskeyi tak ama oksijen verme, mutlaka açıklanması gereken durum olduğu kavranmalıdır. Emrimi yap, sorma ve karışma yaklaşımı ile hekimliğin gücü artmaz, daha da zayıflayacaktır.
- ✓ Dinlememe,  
Bir hasta yine uçak yolculuğunda karnının ağrıdığını ve apandisit olduğunu belirtti. Bu nedenle ağrı kesici de almamak istedi. Karın yumuşak, gaz sancısı olabileceği, kabız olması da dikkate alındığında, tuvalete gitmesi söylendi ama adam kendisini dinlemediğini belirtti. Yaklaşım ağrısız durumdan, bölgeden, sağlıklı duruma doğru olduğundan, yanlış yaptığımı belirtiyordu.  
Sonuçta çözüm, her otuz dakikadadır bir gidip, karnını muayene etmem ve eldivenle gerekirse anal rektal tuşe yapacağımı belirtince, dinler oldu. 3 saat sonra antihistamin ile uyuyarak rahatladı. Dinlemediği, ilgilenmediği iddiası 6 defa gidip muayene ile çözümlenebildi.
- ✓ Yıkıcı eleştiriler,  
Ölüme yakın kişiye öleceksin demek yerine, dostların ve ailen ile görüşmek ister misin diye sormak daha anlamlı olmamaktadır.  
Sen benim dediğimi yapmıyorsun, tedaviye niye direniyorsun sözü yerine, tedavi aşamalarını belirtilmek daha anlamlıdır. Birçok insan, kanser tedavisinin sorunları ve çektiği ıstırap nedeniyle bir an önce ölmek dileği ile bırakmaktadırlar. Bu açıdan sekreterler, hekim yardımcılarının olması ve onların oturdukları alanın rahat olması ile direnebilmektedirler.
- ✓ Uygun olmayan benlik yapısı  
Bazı kişiler ağrı durumunda paniğe kapılmakta ve çok fazla reaksiyon göstermektedirler. Bu anneler/gebeler ancak sevgi ile yatışabilirler. Uygun olmayan benlik yapısında olanlara psikiyatrik onay ile farklı yaklaşım yapılmalıdır. Kan görmeden bayılan kişi cerrah olmamalı, başka işlerde çalışmalıdır.

### **İLETİŞİMİN DEĞERLENDİRİLMESİ (Etkin İletişim)**

- Bireye yardımcı olmalıdır (Küçük düşürme veya yüceltme olmamalı)
- Açık ve ayrıntılı (Genel, bireye veya konuya yönelik değil, imalarla yüklü olmamalıdır)
- Tasvir edici ve bilgi paylaşımlı (Değerlendirici ve tavsiye edici olmamalıdır)
- Yararlı ve konu ile ilgilidir (İlgisiz olmamalıdır)
- Zamanlı ve düzenlidir (Zamansız ve süre dikkate alınmadan olmamalıdır)
- Bireyi olumlu etkilemeli (Sinirlendirmemeli ve savunma yapmamalıdır)
- Net ve berrak olmalı (Anlaşılması güç olmamalıdır)
- Geçerli olmalı (Geçersiz hayallere dayanmamalıdır)
- Konuya ağırlık vermeli (Kişiye ve kişiliğe yönelik olmamalıdır)
- Davranışı sorgular (Davranışın nedenine yönelik olmamalıdır)
- Gözleme dayanmalıdır (Tahmin ve yoruma dayalı olmamalıdır)

## Yorum

### Afet ve tıbbi yardım

- ✓ Bireye yardımcı olmalıdır  
Afet ortamında sağlık elemanından mucize istendiği doğrudur, ama mucize yaratılmasa bile ölüm anında bile elini tutan ve destek olan bir sağlık elemanının olması rahatlatıcı unsur olduğu genellikle izlenir. Küçük düşürme veya yüceltme kabul edilemeyen davranışlardır.
- ✓ Açık ve ayrıntılı  
*Bacağınız kırılmış, kıpırdatmayın, tespit edeceğiz* demek birçok sorunu çözebilmektedir. Ağrı açısından *bize uyarırsanız size ona göre yaklaşacağız* ifadesi de rahatlama açısından önemli olmaktadır.
- ✓ Tasvir edici ve bilgi paylaşımlı  
*Ayağınız kırılmış, acıyacak, dişinizi sıkın, ağrınızı gizleyin* demek rahatlatıcı değil, tersi bağırmasına neden olan durumlar içindedir. *Kıpırdatmayın, bu tahtalar ile tespit edeceğiz, oynamasını engelleyeceğiz* demek daha anlamlıdır.
- ✓ Yararlı ve konu ile ilgilidir  
Bir trafik kazasında hemen durup, baktığımda bir yol kenar koruyucu arabanın penceresinden girmiş ve şoför bir mühendis tarafından çıkarılmış buldum. Doktor olduğumu belirtince, emrinizdeyim, ne dersiniz yapayayım dedi ve bana kursa aldığını ve boyun koruması ile çıkardığını belirtti. Karşılıklı değerlendirme yaptık ve olay kontrolü ile diğer kazazedeleri irdeledik. Orada duran adama kim olduğu sorduk, jandarma imiş, sivil olduğunu ve ekibin yolda olduğunu söyledi. Yardıma gereksinim olursa katkıda bulunacağımı ama gerekmediğini anladığını belirtti. Bu arada bir araba durarak koşarak gelen bir adamı da durdurdu, hekim ve ekip olduğunu belirtti, birey durup bana gereksinim yok o zaman deyip, bizden öneri aldı ve eğitimsiz ve hata yapma olasılığını anlayarak ayrıldı.
- ✓ Zamanlı ve düzenlidir  
Acil yaklaşımlar, belirli zamanda belirli düzeyde yapılmasını gerekli kılar. Epiglot açılmadan nefes vermek, mideyi şişirecektir. Kalbi oksijenlenmemiş kanı basması için didinmek, pek yarar sağlamayacaktır. Bu zaten eğitim yaklaşımı içindedir.
- ✓ Bireyi olumlu etkilemeli  
Afette yapılan işlem ile hasta yararlanmalı, olmuyor diye hekim sinirlenmemelidir. Sabırla ve ümitle didinmelidir, ayrıca ölmesi ile bırakmasını da bilmelidir. Sinirlendirmemeli ve ben başaramadım diyerek savunma yapmamalıdır, yapılanlar irdelenmelidir.
- ✓ Net ve berrak olmalı  
Solunum verdin, akciğer havalandı veya havalanmadı, burada net olmalıdır. Havalanmadı ise kaçak olabilir, pnömotoraks olabilir ki buna göre yaklaşım gereklidir. Anlaşılması güç olmamalıdır
- ✓ Geçerli olmalı  
Akciğer patlamış ve pnömotoraks var ise, iğne ile girip bu hava boşaltılmalıdır. Bunun usulü ve yeri vardır. Bunu yapmadan ventilasyona devam etmek anlamsız ve tansiyon yaratarak ölmesi hızlandırılmış olacaktır. Bu açıdan eylem geçerli olmalıdır.
- ✓ Konuya ağırlık vermeli

Yapılan işlem bireye özgü olmalıdır. Kişiye ve kişiliğe yönelik olmamalıdır. Bir iri yapılı hastada kalp masajını yapan stajyer, yeterli bası yapamadığı için, o nefes verdi, ben masaj yaptım ve 15 dakika yaşatarak, 112 ile naklini sağlayabildik.

- ✓ Davranışı sorgular (Davranışın nedenine yönelik olmamalıdır)  
Etkin iletişim, büyük oranda yapılan işleve göre olmaktadır. Orada toplanan kişiler yapılan eylemi irdelemektedirler, yorumlamaktadırlar.  
Bir canlandırma Pazar yerinde oldu ve etraftan toplananlar adam ölmüş bunlar ne yapıyor diye çıktılar. 112 geldi, elektroşok ile defibrilasyon uyguladı, adam geri geldi ama o birey, eziyet ediyorlar demeye başlayınca, ben adama dönüp, bunlar kim diye sordum, hekim deyince, onlar öldüğünü bilmiyorlar mı, EKG ile takip ediyorlar deyince, adam yani ölüyü mü diriltiyorlar deyince, ha şunu bileydin dedim. Adam büyük bir şevk ile hadi, devam, kurtarın adamı demeye başladı.
- ✓ Gözleme dayanmalıdır  
Gelecek olan bilinmez ama amaç ve güdü belirli bir sonuca doğru yönelmeyi gerekli kılar. Olduğu kadar denilmez, yapılanlar alınan cevaba göre yorumu gerekli kılar. Afetlerde tahmin veya yoruma dayalı yaklaşım, ilk amaçta yapılır, bir niyet vardır ama oluşanlara göre gerekçi ve verilere göre yaklaşım yapılmalıdır. Acil durumda yapılmalı, edilmeli ve belki başarılı olunmayabilir yerine, yapılır ve sonucunda elde edilenler belirtilir. Yaşam hakkı temeldir ve bunun için izin talebi, özellikle afetlerde anlamsız olmaktadır. Deprem altında rızanız yok ise sizi enkazdan çıkarmayız denilemez.

## 1) EĞİTİM BECERİLERİ, ÖĞRENİM REHBERİ

*İNAN H. Fazıl, KURT Zülfinaz, KUBİLAY İlknur. EĞİTİM BECERİLERİ, ÖĞRENİM REHBERİ, T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI, TEMEL SAĞLIK HİZMETLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ, İLK YARDIM VE ACİL SAĞLIK HİZMETLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI, ANKARA 2002 ve 2011*

**İLETİŞİM: AMAÇ:** Kişiler arası iletişim becerilerini kullanma.

**ÖĞRENİM HEDEFLERİ:** İletişimin tanımını söyleyebilme, İletişimin amacını söyleyebilme, İletişim sürecinin öğelerini sayabilme, İletişim ilkelerini söyleyebilme, Sözlü iletişim özelliklerini açıklayabilme, Sözsüz iletişim özelliklerini açıklayabilme, İletişimde empatinin önemini söyleyebilme, İletişimde beden dilini simgeleyen GAYE-TÖS kısaltmasındaki davranışları sayabilme, İletişim sırasında sade dil kullanabilme, İletişim sırasında uygun ses tonu kullanabilme, İletişimde hatırlamayı kolaylaştıran öğeleri kullanabilme, Kişiler arası iletişimi kolaylaştıran beş iletişim becerisini söyleyebilme, İletişim sırasında kendine anlatılanları etkin dinleyebilme, İletişimde soru sorma çeşitlerini sayabilme, İletişim becerilerini kişiler arası iletişim rehberine göre uygulayabilme

**EĞİTİM YÖNTEMLERİ:** Anlatma, Soru cevap, Oyun, Role-play, Grup çalışması

**ARAÇ-GEREÇ VE MATERYAL:** Tepegöz, Flipchart (kâğıt tahtası), Resimli mesajlar, Gözbağı

**ISINMA:** Katılımcılar arasından 4 gönüllü seçilir. Dışarı çıkmaları istenir, diğer katılımcılardan süreci gözlemlemeleri istenir. Dışarı çıkan gönüllüler birer birer içeri çağırılır. İlk içeri giren kişiye bir mesaj okunur ve mesajı ikinci gönüllüye aktarması istenir. Aynı mesaj üçüncü ve dördüncü gönüllüye aktarılır. Mesaj bir kez okunur ve ayrıntı içerir, sorular yanıtlanmaz. Sonuçta gönüllülere ne hissettikleri, gözleyenlere de gözlemleri sorularak iletişikle ilgisi kurulur.

**GİRİŞ:** Konunun amaç ve hedefleri okunur, Oyundan elde edilen duygularla ilişki kurmalarını sağlayarak iletişimin tanımı sorulur.

**İŞLENİŞ:** İletişimin amacı ve iletişim öğeleri sorularak açıklanır, Etkili bir iletişim için gerekli ilkeler kısaca açıklanır, Sözlü ve sözsüz iletişimin önemi tartışılarak kısaca açıklanır, ses tonunun mesajların algılanmasındaki önemi sorulur.

Ses tonunun öneminin algılanması için küçük bir oyun oynanır, Katılımcılardan kibar, mutlu, sinirli, inatçı, çekingen, üzüntülü ses tonu kullanarak sıraya gir ifadesini söylemeleri istenir ve aradaki farklar tartışılır ve ses tonunun önemi vurgulanır, Beden dilinin iletişimdeki önemi sorulur. Beden dilini kullanarak birkaç örnek verilir, hangi duyguyu ifade ettiğini bulmaları istenir.

Sözlü ve sözsüz iletişim özellikleri kısaca vurgulanarak özetlenir. GAYE-TÖS açıklanarak önemi vurgulanır, Kişiler arası iletişimi kolaylaştıran 5 iletişim becerisi ve hatırlamayı kolaylaştıran öğeler kısaca açıklanır, İki katılımcıya körebe oyunu oynatılır ve uygulan alınarak tartışılır, İletişimde empati önemi vurgulanarak tanımı yapılır. Etkin dinleme becerisinin önemi örneklerle açıklanır. Küçük bir role-play örneği sunularak tartışılır, İletişimde kullanılan soru çeşitleri kısaca açıklanır, İletişim öğrenim rehberi dağıtılarak bir katılımcıdan okuması istenir.

**ÖZET:** Katılımcılara role-play yapılacağı söylenir. Eğitimsiler tarafından önceden hazırlanan rolleri izlerken iletişim öğrenim rehberine göre izlemeleri istenir. Eğitimsiler tarafından role-play gerçekleştirilir. Bitiminde kişiler rollerinden çıkarılarak duyguları alınır, daha sonra iletişim öğrenim rehberine göre katılımcıların düşünceleri öğrenilir. Önemli noktalar kısaca vurgulanarak konu özetlenir.

**DEĞERLENDİRME** 1-İletişim nedir? 2-Sözsüz iletişim özellikleri nelerdir? 3- Empati nedir? 4- GAYE-TÖS açıklayınız?

## EĞİTİCİ NOTLARI:

**1. İletişim nedir?** Özellikle düşünce, görüş ve duyguların, yazı, resim, sözcük gibi sembollerle herkes tarafından aynı biçim ve değerle anlaşılır hale getirilmesi, paylaşılması ve karşılıklı etkinin sağlanmasıdır.

**2. İletişimin amacı nedir?** Kişide yeni bir tutum geliştirmek Var olan istendik tutumun şiddetini arttırmak Var olan yanlış tutumu değiştirmek Ortak bir anlayış oluşturmak

**3. İletişim sürecinin öğeleri nelerdir?**

Kaynak:

- Her türlü iletişimin mutlaka bir kaynağı vardır. Bu kaynak bir şahıs, grup hatta bir kuruluş olabilir. Kaynağın iletişimdeki başarısını etkileyen bazı faktörler şunlardır: Düşünme, yazma, çizme yeteneği Dinleyici ve konu hakkındaki tutumu Konusu ve dinleyici hakkındaki bilgisi Sosyo-kültürel durumu ve rolü

Mesaj (haber, bilgi):

- İletişim sürecinde mesajlar iletilecek bilgi ya da haberdur. Mesajın iletilmesinde kullanılacak şifrenin seçimi önemlidir. Bu şifre bir dil, müzik, jest, mimik, resim, karikatür ya da sembol olabilir.

Kanal (yol):

- Mesajı sunmak için kullanılan yoldur. Konuşma, görüşme, radyo televizyon, sinema, gösteri, pratik uygulama, gazete, mecmua vb. iletişimde kullanılan kanallardır. Bir iletişim kanalı ne kadar çok duyuya hitap edebilirse (görme, işitme, dokunma, koklama, tatma) o kadar etkilidir. Bunun için özellikle eğitimde bir mesajı iletmede birden fazla iletişim kanalı kullanılmalıdır.

Alıcı:

- İletişim sürecinde son bağlantı alıcıdır. Kaynak üzerinde etkili olan tüm etmenler alıcı üzerinde de etkilidir.

**Geri bildirim (feed-back):** Alıcının mesaja karşı gösterdiği tepkilerin kaynak tarafından gözlenmesidir. Ne kadar kanaldan yararlanırsak yararlanalım iletişimde bulunduğumuz insanlardan istediğimiz tepkiyi elde etmedeki başarımız şüphelidir. Kendimizi sadece kaynak olarak kabul

edersek başarı şansımız azalır. Geri bildirimleri değerlendirme bir bakıma kendimizi alıcı olarak kabul etmektir.

Geri bildirim yararları şunlardır: ☑ Mesajın doğru anlaşılıp anlaşılmadığı ☑ Söylenenlerin kabul edilip edilmediği tespit edilir.

**İletişimin ilkeleri nelerdir?** ☑ Hizmetin verileceği rahat bir ortam ☑ Hizmet alan kişinin ilgi ve ihtiyacına odaklı ☑ Sadece gerekli bilgilerin verilmesi ☑ Anlaşılır sözcükler kullanma (basit ve sade bir dil) ☑ İki yönlü iletişim kurmadır.

**Sözlü iletişim özellikleri nelerdir?** Sözlü iletişimde kullanılan dil, ses, tonlama ve iniş çıkışlar önemlidir. Sözlü iletişimde düşünceler daha kolay ifade edilir. Soru sorma ve dinleme önemlidir. Yüz yüze iletişimde hem sözlü hem sözsüz mesajlar aynı anda kullanılır.

**Sözsüz iletişim özellikleri nelerdir?** İletişimde sözsüz mesajlar sözlü mesajlardan %60 oranında daha fazla kullanılmaktadır. Sözsüz iletişimde beden dili olarak adlandırdığımız duruş ya da oturuş şekli, el kol hareketleri, baş hareketleri, gözler, ağız kıvrımlarının hareketleri veya diğer mimik hareketleri kullanılan önemli mesajlardır.

Sözsüz iletişimin özellikleri şunlardır: ☑ Kişiler üzerinde direkt etkilidir, ☑ Duyguları daha kolay ifade eder, ☑ Doğru kullanıldığında anlamı pekiştirebilir, ☑ Bazen çift anlam içerebilir, ☑ Yanlış kullanıldığında grup içi iletişimi bölebilir.

**İletişimde empati neden önemlidir?** Empati, bir kişinin kendini diğerinin yerine koyarak ne hissettiğini anlamaya çalışmasıdır. Böylece karşıdaki kişinin duygu ve düşünceleri dikkate alınarak olaya onun açısından bakılabilir.

Empati ile daha olumlu bir iletişim kurulabilir, diğer kişi ya da kişilerin hoşuna gidecek tipte mesajlar seçilebilir ve iletişimi olumsuz etkileyen kişisel faktörler ortadan kaldırılabilir. Bu nedenle, empati karşılıklı etki açısından geri bildirimden daha önemlidir.

**İletişimde beden dilini simgeleyen öğeler nelerdir (GAYE-TÖS)?** G: Göz teması A: Anlaşılır ve ulaşılır olma Y: Yumuşak olma E: Eğilerek oturma T: Tebessüm Ö: Övgü S: Sıcaklık

**İletişimde hatırlamayı kolaylaştıran öğeler nelerdir?** ☑ Kısa ve basit mesajlar seçmek ☑ Gereksiz bilgiler vermemek ☑ Bilgiyi bir düzen içinde, açık seçik ve net olarak vermek ☑ Hatırlanması gereken noktayı belirlemek ☑ Dinlemeyi bilmek ve dinlediğini göstermek ☑ Önemli mesajları tekrar etmek ☑ Günlük olaylarla bağlantı kurmak ☑ Yazılı eğitim materyali vermek ve birlikte gözden geçirmek

**Kişiler arası iletişimi kolaylaştıran beceriler nelerdir?** ☑ Soru sormaya teşvik etmek ☑ Bilgilendirerek cevap vermek ☑ Beden dili ile cevap vermek ☑ Sıcak davranmak ☑ İyi bir dinleyici olmak

**İyi bir dinleyici olmak nedir?** Kişinin duygularını ve ilgilerini anlamak, ne söylediği ve nasıl söylediğine dikkat etmek, gerçek bir konsantrasyon içinde gerçekten dinlemek ve vücut dilini kullanarak dinlediğini belli etmektir. Ancak, etkin dinleme bir beceridir ve sanıldığı kadar kolay değildir.

İyi bir dinleyici olmak için şu özellikleri taşımak gerekir: ☑ Tüm dikkat konuşan kişiye verilmelidir, ☑ Konuşan kişiye ismiyle hitap edilmelidir, ☑ Göz teması kurulmalıdır, ☑ Tebessüm edilmelidir, ☑ Beden dili olumlu kullanılmalıdır,

☒ “Devam et”, “evet”, “gerçekten”, “sana katılıyorum”, “doğru söylüyorsun” gibi yüreklendirici sözler söylenmelidir, ☒ Konuşan kişinin sözü kesinlikle kesilmemelidir, ☒ Konuşan kişi ile aynı fikirde olunmasa bile asla belirtilmemelidir, ☒ Yargılayıcı olmamalıdır, ☒ Söylediklerini tekrar ederek geri yansıtma kullanılmalıdır, ☒ Konuyu netleştirmek için sorular sormalıdır, ☒ Konuşanın söylediklerini onun kelimelerini kullanarak özetlemelidir.

#### **İletişimde soru sorma çeşitleri nelerdir?**

Kapalı uçlu sorular: ☒ Kolaylıkla evet/hayır gibi kısa cevaplarla ya da verilen şıklarla cevaplanır, ☒ Anlatılanların anlaşılıp anlaşılmadığını değerlendirmeye yardımcı olmaz, ☒ Geri bildirim atlanırsa etkili iletişime engel olabilir.

Açık uçlu sorular: ☒ Tam anlamıyla kendini ifade etmeye fırsat verir, ☒ Etkili iletişim sağlanmasına yardımcı olur, ☒ Anlatılanları anlayıp anlamadığını değerlendirme fırsatı verir, ☒ Geri bildirim izin veren sorulardır.

#### **Yorum**

Afet Tıbbi iş yaparken, uygulamada yedekli görev olmayıp, yapamayan derhal uzaklaştırılmalıdır. Burada diplomalı olmak değil, etkin ve verimli işlevi olması önemlidir. Bu açıdan iletişim ve ilişkilerde boyut ve düzey önemlidir. Bu açıdan bu konunun özellikle eğitmenler tarafından önemi belirgindir. Bir konuyu anlatmak değil, o konunun eğitilene beceri olarak kazandırmak önemlidir.

## **Sonuç**

*“Acil durumlarda etkin ve verimli iletişim önemlidir ve arızalı, sorunlu iletişimlerin çözümünü de yine doğrusal iletişim kurmaktır”* sözünü söylemek kolay ama yapabilmek, özellikle afet durumunda oluşturmak, neredeyse olanaksız boyuttadır.

Van depreminde eski öğrencimiz ve mezunumuz bir kadın arkadaşımız, sallanma başlayınca, birden ayağa kalkarak bağırarak, ÖNCE GÜVENLİK demiş. Birden durmuşlar ve EN GÜVENLİ YER NERESİDİR diye bağırarak sormuş. Her birey aynı yere, duvar dibine dizilip, oturmuşlar ve kafalarını korumuşlar. Konuşma veya başka söz alan olmamış ve eğitilmiş olan arkadaşımız en genç hekim olmasına karşın, her birey onu dinlemiş ve o ne derse onu yapmış. Yeni başladığı için, en az dinlenen kişi iken, birden en üst düzeyde fikir alınan olmuş.

Daha önce eğitim almak çok önemlidir. Birkaç örnek verelim;

- Bir kız/kadın yurdunda yangın çıkınca sadece öğrencimiz etkilenmemiş ve beni telefon ile aradı, öğrendiklerimi yaptım dedi. Ben ne yaptın diye sorunca, yangında havanın olduğu, ateşe doğru koştum, başımı havlu ile korudum ve aşağı temiz havaya çıktım, diğerleri ise dumandan boğulur gibi oldular, yukarı çıkıp, odada tıkdıldılar demişti.
- İntihar için nehre atlayan kızı görünce, hemen atlayıp, suyun içinden çıkarmış ve Epiglot açıp, nefes almasını sağlamış, kalbi atıyormuş ve sonra soğuktan koruyan hekim, taktir edilecek iken, niye Heimlich yapmış, niye soluk vermiş sorgusuna söylediği, bunu söyleyenler hiç drama yapmamışlar demişti. Spazma giren Epiglot nasıl açılmadan işlem yapılır, yardım gelene kadar çocuk soğuktan donacaktı demişti.

- Bir trafik kazasında ilk olarak yaralıları dökülen mazot ve benzinden uzaklaştıran hekim ile kıpırdatmayın diyen teorik bilgili mühendis belirtilmelidir.
- Yazlıkta olan bir kaza durumunda, hemen boyuna havlu saran hekime, ne yapıyorsun oyun mu yaptığın diyen kişi, hekim olduğunuzu anlayınca özür dilemesi belirtilebilir.
- Eğitim almış ama hiç yapmadığı için, havale geçiren kişinin ağzını açmak için bir mendili ağzına tıkararak nefes almasını engelleyen kişi, ikaza karşın ben biliyorum demiş ve hatasını gösterince de çok özür dileme ötesinde bir bakıma kaçmıştır.
- Kalp masajı yapıyorum diyerek, kalbi çalışan kişinin üstüne çıkanı zor üzerinden almışlığım vardır.

Örnekler arttırılabilir ki, mutlaka bir uygulama/drama yapılmalıdır. Hatalar dikkate alınarak, düzeltme yapılmalı ve bireyin eğitim ve beceri durumuna göre beklenen ve istenen düzeye çıkılmalıdır.