

Hemşire Eğitiminde Etkin İletişim

Serpil ÇETİNKAYA

Türkiye Yüksek İhtisas Hastanesi Gastroenteroloji Bölümü Hemşiresi, Ankara

Modern hemşirelik Florence Nightingale ile başlamıştır. Florence Nightingale'nin yenilikçi ve araştırmacı kişiliğinin hemşireliğin bu günlere gelmesinde büyük katkısı olmuştur. Fakat engelleyici kişiliğini de göz ardı etmemek gerekir. Nightingale kendini izleyecek meslektaşlarına "hekimlere kör bir boyun eğme ve alt hizmet sunma" önermiştir. Çünkü o hemşireliği bir iş olarak düşünmüştür. Kadınların yüksek eğitim olanağına sahip olması için mücadele edenler arasında yer almıştır. Ancak hemşirelik için böyle bir eğitim düşünmemiştir. Bir sözünde de şöyle demiştir: "Eğitim sadece ne yapacağını değil, öğretmeyi içerir. Hekimler ne yapılacağını emreder, hemşirelere ise hekimlerin emirlerini nasıl yerine getireceklerini öğretmek gerekir" bu anlamda Florence Nightingale hemşireliğin statüsünü iş düzeyine yükseltmiştir. Böylece hemşirelik bir meslek olarak değil yasal bir iş olarak gelişmiştir.

Florence Nightingale hemşireliği bir iş olarak başlatmıştır. Ama günümüzde hemşirelik bir iş değil bağımsız bir meslek olarak karşımıza çıkmaktadır. Meslek ve iş tanımlarına bakacak olursak;

MESLEK

Mekanik olmayan ve belli bir düzeyde eğitim gerektiren uğraştır.

İŞ

Bir sonuç elde etmek, herhangi bir şey ortaya koymak için güç harcayarak yapılan etkinliktir. Tanımlardan da anlaşılacağı gibi iş eğitim gerektir-

meyen ama meslek eğitimi zorunlu kılan iki farklı alandır.

Hemşirelik belli bir eğitim süreci sonrasında:

1. Bilgi yüküne sahip olan,
2. Toplumun temel sosyal değerleri ile bağlantılı,
3. Eğitim almış,
4. Toplumla hizmet sunan,
5. Bağımsız,
6. Mesleğine bağlı,
7. Sosyal,
8. Meslek ahlakına sahip olmak gibi, meslek kriterlerini tamamlamakta olan ve daha çok aranan bir meslek haline gelmektedir.

Bazı kuramcılar hemşireliği "iletişim becerileri" özelliğini ön plana alarak tanımlarken, bazı tanımlar hemşireliğin, bireyin içinde bulunduğu, sağlığı ilgilendiren durumda" bireye çözüm gücü kazandırmayı" hedefleyen, sorunu ile baş etmesine yardım eden meslek olarak vurgulamaktadır.

Hemşirelik günümüzde lise, üniversite ve fakülte düzeyindeki programlardan herhangi birini tamamlayarak, belirli bir eğitimden geçen cinsiyet ayrımı gözetmeksizin kişilerin oluşturduğu bir meslek grubudur.

Gelişimle birlikte hemşireliğin tanımı da değişmiştir. Hemşirelik, sağlık ekibi içinde aldığı eğitim, bilgi, iletişim becerileri, sunulduğu bireylerle birebir temas içinde bulunan ve onlara en yakın, ulaşıl-

bilen, gözlemci, araştırmacı, ekip üyeleri arasında koordinasyonu sağlayan kişiler olarak karşımıza çıkmaktadır.

Kadının toplum içindeki statüsü kadının gücünü belirler, eğitimin kadının toplumdaki yerini yükseltici bir işlevi olduğu inkar edilemez.

Günümüzde 8 bin yüksek öğrenimli, 80 bin üzerinde mensubu, 70'i aşan lisans düzeyindeki öğretim kurumlarıyla sağlık iş gücümüzün ağırlıklı bir kesimini oluşturan Türk Hemşireliği, Türk kadınının yüz yıllık öyküsü içinde yer alan önemli bir sayfa olarak dikkat çekmektedir.

Hemşire eğitiminde, etkin iletişim kurularak, hemşireliğin kendine özgü bilimsel temellere oturtulması, bilime dayalı hasta-hemşire ilişkilerini ve hemşirelik uygulamalarını ortaya koyması hemşireliği özel ve güçlü bir meslek olarak karşımıza çıkmasını sağlayacaktır. Böylece geleneksel rol ve tıbbın baskısına karşı, hemşirelik kendi işlev ve gücünü ortaya çıkartacaktır.

1914 yılında "Sağlık İşleri Genel Müdürlüğü" kurulmuş ve ilk genel müdür BESİM ÖMER PAŞA olmuştur. Türk hemşireliğinin çağdaş gelişiminde ivme veren bir şahsiyettir. Türk Kızılay Demeği'nin desteğiyle 1912'de Kadırga Doğum Hastanesinde açılan hastabakıcılık kursları ile Türkiye'de ilk kez hemşirelik eğitimine adım atılmasını sağlamıştır. İdealist bir hekim olan "Besim Ömer Paşa" yaralıların ve hastaların bakımında kadın duyarlılığının ve şefkatin değerine inanan biri olarak hastanelerde bir hemşire gücü yaratmaya büyük önem vermiştir. İlk ulusal hemşirelik okulu Profesör Besim Ömer'in öncülüğü ile 1925 yılında "Kızılay Hastabakıcı Okulu" olarak kurulmuştur.

Hemşirelik eğitimi günümüzde sağlık meslek liseleeri, ön lisans, lisans ve lisans üstü eğitimlerle verilmektedir. Ülkemizde hemşirelik daha eğitim aşamasında kargaşalıklar yaşanmakta ve farklı eğitim düzeylerinden mezun olunmasına yol açmaktadır. Bu sorunlara ek olarak imkanları az olan yerlerde okulların açılması, uygulama imkanlarının kısıtlı olması ve bu şekilde mesleğe atılmak zorunda kalmaları eksikliklere neden olmaktadır.

Eğitim düzeylerine baktığımızda; sağlık meslek liseleri 1976 yılında Çocuk Esirgeme Kurumu ve Milli Eğitim Bakanlığı'nın ihtiyaçlarının karşılanması için açılmıştır. Orta öğretime dayalı hemşirelik eğitimi yıllarca yürütülmüş ve yönetilmiştir. Bu kurumlara ve hastanelere insan gücü yetiştirmek amaçlandığından, öğrencilere ezber dayalı bir eğitim-

le öğretim yaptırılıyor, eleştirel düşünme yeteneği verilmiyordu. Bu nedenle hekimler hemşireleri uzun yıllar söz dinleyen, özverili yardımcılar olarak benimsemişlerdir.

Üniversite eğitimi: İlk yüksek eğitim programı Ege Üniversitesi hemşirelik yüksek okulu 1955'te gerçekleştirilmiştir. Bu okulların yönetimi hemşire müdürlerce yapılmakta ve öğretim programlarında akademik personel görev almaktadır.

Hemşirelik eğitiminde teorikte alınan bilgilerin uygulamaya dönüştürülmesinde; öğrencilerin hastalarla etkileşime sokulmaları, etkileşim sırasında öğrenme deneyimleri geliştirmeleri, bu deneyimlerin ürünü olarak davranış geliştirmeleri ve kullanabilmeleri büyük önem taşımaktadır.

Hemşireliği meslek olarak seçen öğrencilerin eğitimleri sürecinde; özgüven geliştirmeleri, eleştirel düşünme yeteneklerini kazanmaları, mesleğin sorumlulukları, uygulaması, değerlendirmesi ve yönetimin hemşirenin sorumluluğu olduğu bilinci ile gerekli beceriler kazandırılmalıdır. Buda eğitimde etkin iletişim kurulması, iyi iletişimin önemini öğretmesi ile mümkündür.

Diğer bir eğitimde; her kurumda mesleğe yeni başlayan hemşirelerin kuruma uyumlarını kolaylaştırıcı ve karşılaşılan sorunlarla baş edebilmeleri için güç kazanmalarını sağlayıcı adaptasyon programlarının uygulanmasıdır.

Belirli bir iş ve meslek sahiplerinin hizmetteki verimliliklerini arttırmak amacıyla yapılan eksik bilgileri ve becerileri tamamlayıcı yeni gelişmeleri kazandıran hizmet içi eğitimlerde eğitimin devamlılığını ve önemini ortaya koymaktadır.

İletişimin insan yaşamında çok önemli bir yeri vardır. Çünkü insanlar duygu ve düşüncelerini paylaşarak, yaşamdan daha farklı tatlar alabilmekte, mutlu olma, ve mutlu etme şansı yakalamakta, bilgilerini paylaşarak insanın gelişimine katkıda bulunabilmekte ve bu yolla daha çağdaş, daha gelişmiş bir ortamda yaşama olanağı elde etmektedirler. Günlük yaşamımızda doğal olarak yer alan, ancak önemli işlevi olan iletişimin hemşirelikte daha bilinçli ele alınması, iletişim tekniklerinin, iletişim becerisinin geliştirilmesi ve iletişim engellerinin ortadan kaldırılması gerekmektedir.

İletişimin en önemli ögesi olan dinleme; bilinçli dikkati gerektiren aktif bir süreçtir. İletişimde sorunların çoğu birisinin bir şeyi dinlememesinden yada söyleneni yanlış anlamasından kaynaklanmaktadır. Dinleme iletişimin en önemli düğüm noktasıdır.

Hemşirelikte dinleme olgusu iki yönü ile önem taşır. Birincisi hemşirelik mesleğinin her yönü ile öğrenilmesinde, ikincisi, ise daha önemli olarak, hasta ve ailesinden gelen her türlü istek ve şikayetin iyi anlaşılabilmesi için iyi bir dinleyici olma zorunluluğu vardır. Hemşirelik hizmetlerini sunarken onlara yapacağı açıklamalarda, onlardan toplayacağı verilerde ve sağlık ekibinin üyeleri ile karşılıklı bilgi paylaşımında, iletişimin konumundan yararlanacaktır.

Hemşirelikte en önemli araç olan iletişim iş yaşamının %75-95' ini kapsamakta ve başarıyı büyük ölçüde etkilemektedir. Bu nedenle hemşire etkin bir performans göstermek için, iletişim ilke araç ve engellerini iyi bilmeli ve iletişim yeteneğini sürekli geliştirmelidir.

Ekip çalışmalarında da önemli öğelerinden biri olan iletişimin geliştirilmesi, bireylerin bu konudaki yeteneğinin geliştirilmesine bağlıdır. İletişim yeteneğinin geliştirilmesi ve iletişimin en üst düzeye ulaştırılması, iyi düşünme, düşüncelerin iyi organizasyonu, iyi dinleme, okuma-yazma ve düşüncelerin sözel ve yazılı ifadesi gibi alanlarda yetenek kazanılması ile olasıdır.

Hemşirelik hizmetlerinin insana yönelik bir hizmet olması ve bu insanlara verilen hizmetlerin sağlık ekibi gibi birçok üyenin katılımı ile veriliyor olması hemşirelik hizmetlerini çok önemli ve çok boyutlu bir konuma getirmektedir.

İnsanları etkileme gücü, ikna etme yeteneği nedeniyle insana bakım veren ve onunla iş birliğine gereksinim duyan hemşirelerin iletişimlerini en üst seviyede görmek idealimizdir. İletişimin başansı, duygu, düşünce ve bilgilerin tam ve doğru aktarılmasına dayandığından, eksikler belirlenip gerekirse uzmanlardan destek alınması sağlanabilir. Ör: Diksiyonun veya vurgulamanın öğrenilmesi. Bilgi ve iletişim çağı olarak bilinen yaşadığımız dönemin, bilimsel, tıbbi, teknolojik açıdan devamlı olarak gelişmesi, hemşirelik mesleğinin de bu geliş-

meleri takip etmesini zorunlu kılmaktadır. Okulda alınan eğitimin, meslek hayatında da sürekliliğinin sağlanması, formasyon eğitimleri, seminerler, toplantılar, konferanslar düzenlenerek gelişen teknolojinin yakalanması sağlanmalıdır.

Mesleğe ilk adım olarak başlanan okul hayatı ile son ana kadar hemşirelik mesleğinin temel taşı olan iletişim, okul hayatında doğru alınıp, meslek hayatında da en iyi şekilde uygulanarak, mesleğin toplum gözünde istenilen düzeye gelmesini sağlayacak bir süreçtir. Mesleğin sahip olduğu bilgi ve bilginin niteliği önemlidir. Bu nedenle iyi bir iletişimle, en iyi bilgi verilmelidir. Çünkü hemşire ancak bilimsel nitelikli bilgiye sahip olduğunda problem çözme yeteneğine ve kendi alanında karar verme gücüne sahip olur. Toplumda profesyonel kişiyi, bilginin yaratılması, uygulanması ve organizasyonundan sorumlu tutar.

Hemşirelerin, planlı, sistemli, nitelikli hizmet verebilmeleri için, iletişimin önemi, kendini ve insanı tanıma, hasta yaranna iletişim becerileri geliştirerek kullanma önemli bir bölümüdür. İletişim, hem hastanın hem de hemşirenin kişilik özelliklerinden etkileneceği için her iletişimin kendine özgü özellikleri, benzeşmezliği vardır. Bu nedenle hemşirenin kendini çok iyi tanıması, aldığı iletişim dilini çok iyi kullanması gereklidir.

Hizmet sunulanlar ve hizmet sunanlar arası bilgi paylaşımında bilgiler ne kadar doğru ve eksiksizse, verilen hizmetin kalitesi de o düzeyde yetkin olacaktır. İletişimin sürekli geliştirilmesi, bilgilerin ve emirlerin doğru, kapsamlı ve zamanında aktarılması alınan eğitim ve iletişim becerileriyle en üst düzeye çıkarılmalıdır. Bir işin başarılı yada başarısız olması için tekniğini bilmekten çok, iyi iletişim kurabilme becerisine bağlıdır. İyi bir iletişim kurarsanız, yanlış anlaşılma olasılığını azaltarak istediklerinizi ifade etme fırsatı yakalayacak, uyum içinde çalışacaksınız. İyi bir iletişim kurarak, ilişkilerinizi geliştirerek yaşam kalitenizi arttıracaksınız.