

Hemşirelerin iletişim becerilerinin etkin sağlık eğitimi yapmaları üzerine etkisi

Öğr. Gör. Dr. Cevit Yavuz* Öğr. Gör. İlknur Aydın** Hamide Kaçar***

Karadeniz Teknik Üniversitesi Ordu Meslek Yüksekokulu Halkla İlişkiler Bölümü*, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Ordu Sağlık Yüksekokulu**, O.M.Ü. Ordu Sağlık Yüksekokulu 4. Sınıf Öğrencisi***

Sağlık alanında iletişim her zaman önemli bir konudur ve son yıllarda halk sağlığında sağlığı geliştirme çabalarının artması ve giderek daha da anlam kazanması, sağlık iletişimi kavramının önemini belirgin hale getirmiştir. İletişim, anlaşılabilmenin ve ortak bir dil kullanabilmenin en etkili yoludur. Fikir, bilgi, haber, tutum, duygu ve becerilerin en az iki ya da daha fazla insan arasında paylaşılması sürecine iletişim denir. İletişim, sözlü olduğu kadar sözsüz de yapılabilir.

Sağlıkla ilgili her türlü konuda yapılan iletişim ise sağlık iletişimi olarak adlandırılır¹⁻⁵. İletişim tekniğinin geliştirilerek iletişim becerisinin geliştirilmesi, sadece sağlık profesyonelleri ile sağlık hizmeti alanlar arasında ilişkinin gelişmesine değil, aynı zamanda sağlık profesyonellerinin birbiriyle kuracakları ilişkilerde de

amaçları doğrultusunda sonuç almalarına sağlar.

İletişim bir bireyin başka bir bireyin davranışlarını ya da zihinsel durumunu etkileyen bir süreçtir. Bu süreci bireyler, kendilerini anlayabilmek, başkalarına anlatabilmek, başkalarını tanımak ve etkilemek amacıyla kullanırlar. Etkili iletişim sağlamada iletişim sürecinin öğelerini bilmek gerekir⁴⁻⁸. Bunlar;

Kaynak → Mesaj → Kanal → Alıcı → Geribildirim den oluşur.

Bir iletişim sürecinde kaynak, hedeflediği kişi ya da grupta (alıcı) davranış değişikliği olmak üzere iletişim sürecini başlatan kişidir. Mesaj, bir ya da birden fazla kişinin bilgi, tutum, beceri ve davranışlarında değişiklik yapmak amacıyla düzenlenen işaretler örüntüsüdür.

Başka bir ifade ile; mesaj kaynağın alıcısıyla paylaşmak istediği duygu, düşünce ve becerileri temsil eden sembollerdir. Kanal; iletişim sürecinde kaynağın amaçları doğrultusunda alıcıya gönderdiği mesajları taşıyan ortam (araç-gereç) yöntem ve tekniklerdir. Herhangi bir öğretme-öğrenme sürecinde alıcıya iletilmek istenen mesajlar iletişim yöntemi ve ortamlarıyla gönderilir. Bir iletişim süresince alıcı, kaynağın gönderdiği mesajlara hedef olan kişi ya da kişilerdir. Alıcı, iletişim sürecinin bir parçası olduğuna göre; o da kaynak gibi mesajlar alıp mesajlar gönderir. İletişim sürecinde kaynak, alıcısına gönderdiği mesajların alınıp alınmadığını ya da ne denli anlaşıldığını alıcıdan kendisine yönelecek tepkilerden anlar. İşte alıcıdan kaynağa gönderilen bu tepkilere geri bildirim denir. Geri bildirim iletişim sürecinin ayrıl-

THE EFFECT OF COMMUNICATION SKILLS OF NURSES ON EFFECTIVE HEALTH EDUCATION

C. Yavuz, İ. Aydın, H. Kaçar, Karadeniz University Health Highschool, Ordu, Turkey

maz bir parçası ve tamamlayıcısıdır. Bizim karşımızdakine anlatmak istediğimiz şeyle (mesaj, ileti), karşımızdaki kişinin anladığı aynı ise aramızda iletişim vardır; aynı değilse iletişim yoktur⁴⁻⁸.

İletişim; sözlü iletişim, yazılı iletişim, işaret ve semboller kullanılarak yapılan iletişim, sözsüz iletişim, konuşma dışı seslerle yapılan iletişim olmak üzere farklı şekillerde gerçekleştirilebilir. Farklı iletişim tekniklerini bilmek, iletişimin devamlılığını sağlamak açısından önemlidir. İletişime giren bireylerin, karşılıklı olarak birbirlerinden gelen mesajları anlayabilmeleri için kullandıkları iletişim yöntemlerini bilmelidirler⁴⁻⁸.

İletişimin etkin olarak kullanıldığı yerlerden birisi de sağlık alanında yapılan eğitimlerdir. Sağlık eğitiminin başarılı olmasında eğitimi yapan kişinin iletişim becerisinin önemi büyüktür. Sağlık eğitiminin amacı, bireylere ve dolayısıyla topluma, kendi çaba ve eğitimleriyle sağlıklı bir yaşam sürmelerine ve bunu alışkanlık haline getirmelerine yardımcı olmaktır. Sağlığı sürdürülebilmek ve daha iyiye götürebilmek için çevrenin olumsuz nitelikteki sosyal, ekonomik, biyolojik ve fiziksel etmenlerini ortadan kaldırmak, kişinin direncini artırmak, sağlık kontrolü ya da hastalığı için hekime başvurmasını ve hekimin söylediklerini anlayıp uygulamasını sağlamak hususunda yararlanılacak en önemli araçlardan biri eğitimidir. Bunu sağlamanın en etkili yolu ise sağlık eğitimini yapacak olan sağlık profesyonelinin uygun iletişim yöntemlerini bilmesi ve iletişim becerisine sahip olmasıdır^{9,10}.

Sağlıklı bir toplumun temeli sağlıklı bireylerin yetiştirilmesine bağlıdır. Eğitim, bireylerde kendi yaşantıları

yoluyla kasıtlı olarak istedik yönde davranış değişikliği oluşturma süreci olduğuna göre; sağlıkla ilgili istedik davranışları kazandırmak, olumsuz sağlık davranışlarını değiştirmek ve bireylerin bu davranış değişikliklerini yaşantı haline getirmesini sağlamak etkin sağlık eğitimiyle gerçekleştirilebilir¹¹. Sağlık eğitimi, kişiye ve topluma yönelik koruyucu sağlık uygulamaları arasındadır. Kişinin sağlığı bir hak olarak gördüğü kadar, kendisine, ailesine ve topluma karşı bir görev olarak da kabul etmesi, ancak sağlık eğitimi ile olabilir. Sağlık eğitimi sağlığı geliştirmekle birlikte, birey ve topluma hastalıklardan korunma ve fonksiyonel yetersizlikleri önleme, yaşam niteliğini yükseltme konusunda yardımcı olan uygulamalardır¹².

Sağlık eğitimi verebilmek için; eğitim verilmesi gereken grubun gereksinimlerinin neler olduğu saptanmalıdır. Gereksinimler karşılandığında, kişinin ruhsal durumunda oluşan değişikliğe doyum denir. Engellemeler kişide stres ve anksiyete yaratır. Bu durumda kişinin ilişkileri bozulabilir. İnsan ilişkileri ve davranışları iki temel amaca hizmet etmek üzere örgütlenir. Bunlar; doyum ve güvenilirdir. Gereksinimleri karşılanması ile oluşan doyum sağlama, kişiler arası iyi ilişkiler ile sonuçlanır^{13,14}.

Eğitimde iletişim en önemli araçtır. Bu, ayrıca toplumun yeni düşüncelere, hedeflere ve sağlık davranışına açık olmasını sağlayan en önemli etmendur. Etkin iletişim yöntemi kullanılmadan yapılan bir eğitimin başarıya ulaşmasından söz edilemez. Sağlık eğitimi yaparken dikkat edilecek en önemli nokta, sağlık eğitimcisinin uygun iletişim yöntemini bilme ve kullanma becerisine sahip olmasıdır. Sağlık ala-

nında hizmet veren kişilerin hizmeti alan kişilerle etkileşimi bir süreç doğrultusunda gerçekleşir. Bu süreçte gerek hizmeti veren gerekse hizmeti alanlar arasında bazen kopmalar olabilir. Özellikle hemşireler ile hasta ve ailesi arasındaki iletişim, hemşirelerin hastalarla çok daha uzun süre iletişime girdiklerinden oldukça önem taşımaktadır. Bu makalede esas olarak amaçlanan, hemşire-hasta-hasta ailesi arasında kurulan ilişkide hemşirenin kullanacağı iletişim becerisinin yapacağı sağlık eğitimleri üzerine etkisini göstermektir. Böylece, iletişimden kaynaklanan problemleri tanıma ve çözüm önerilerinin sunulması, hemşirelerin yapacakları sağlık eğitimlerinde dikkate alacakları noktaları tespit etmede yardımcı olacaktır.

Her hasta farklı birey olduğundan, her hastanın hastalığını algılayışı, gereksinimleri, verdikleri tepkiler de farklı olacaktır. Kimi bireyler, tedavi için önerileri kabul etmez, işbirliği yapmaz, durmadan isteklerde bulunur, emreder, kötü davranışlarda bulunabilir. Bu durum, hemşireyi hastadan uzaklaştırır veya ilgisini en aza indirir. Hemşirenin, bu tür davranışları kendine göre algılamayıp hasta açısından ne anlama geldiğini araştırması ve anlaması gerekir. Eğer hemşire, bireyin hastalığına karşı duyarlı olması gerektiğini hissedebilir ve kendisi tarafından ciddiyetin algılanmasını sağlayabilirse, birey öğrenme için duyarlı hale gelebilecektir. Hasta, tedavisinin ve hemşirelik girişimlerinin yararlarını algıladığı zaman, sağlık davranışlarında değişikliklere yol açabilecek eğitim planı yapılabilir^{9,12,13,15}.

Hemşirelik, insan ilişkilerinin doğru- dan doğruya ve yoğun olduğu mesleklerden biridir. Hemşire, mesleği-

ni icra ederken, yani hasta veya sağlıklı kişilere hizmet verirken onlarla mesleki bir ilişki kurar. Bu ilişki süresince tavırlarıyla hemşire hastayı etkilerken, aynı anda ondan etkilenir. Yani aralarında bir etkileşim yaşanır. Etkileşimin hastaya yararlı olup olmaması, hemşirenin kullandığı iletişimin niteliğine bağlıdır. İletişim konusunda bilinçlenme kişiye önemli etkileşim olanakları sağlar^{5,16}. Bu sayede hastaya ve ailesine verilmek istenen bilgiler ve değiştirilmek istenen davranışlar konusunda istedik sonuçlar alınabilir. Ancak, bazen hemşireler ile hasta ve hasta yakınları arasında bazı iletişim sorunları yaşanmaktadır. Bu sorunlar büyük ölçüde iletişim yeteneklerindeki eksikliğe bağlıdır. Bunun nedenlerinin başında hemşirelik eğitiminin orta öğrenim düzeyinde olması (*gerçi daha sonra lisans düzeyine çıkarılmış ancak tekrar ortaöğretim düzeyinde eğitime geri dönmüştür*) ve profesyonel meslek standartlarının belirgin olmayışı gelmektedir. Profesyonelleşmeyi engelleyen birçok etmen vardır. Bunlar arasında hemşireliğin genellikle bir kadın mesleği olması, kız çocukların geleneksel baskı yöntemleriyle yetiştirilmeleri, eğitim sürecinde iletişimin öneminin yeterince vurgulanmaması gibi etmenler sayılabilir. Bütün bunlar hemşireliğin profesyonelleşmesini önlemekte, dolayısıyla iletişim yetenekleri profesyonel ölçüde gelişmemektedir. Sonuçta, hemşirelik hizmetini verenler ve alanlar arasında doyumsuzluk yaşanmaktadır. İletişim sorunlarını çözmeden doyumlu bir yaşam sürdürmek olanaksızdır^{5,16}. Sağlık personellerinin iletişim becerilerini geliştirmeleri, çağdaş tıp hizmetinin gereği ve gerçek anlamda profesyonelliğin temel şartıdır.

Seçimi iyi yapılan kaynakları oku-

mak, düşünmek, doğru okumak, okuduğunu yorumlayabilmek, iyi dinlemek, söze başlamadan önce düşünceleri düzene sokmak, sözcükleri doğru söylemek ve geri bildirim vermek, alıcının bilgi ve deneyim düzeyini dikkate almak, iletişimin geliştirilmesi için alınması gereken önlemlerdir^{3,10,15}.

Hemşire, profesyonel rolünü icra ettiği sürece ne söylediğinin, ne yaptığının, neden yaptığının sözlü veya sözsüz olsun, tüm davranışlarının karşısındaki kişi üzerinde nasıl bir etki yarattığının farkında olmalıdır. Böylece, hasta ve yakınlarıyla kuracağı iletişimde daha başarılı olabilir. Dolayısıyla da, bireylere kazandırmak istediği olumlu sağlık davranışlarının oluşmasında etkili olabilir.

Hemşirelik bir yardım mesleği ve sanattır. Yardım etmede temel amaç, karşılıklı güvene dayalı bir iletişim ve etkileşim içinde hizmet verilen bireyi tanımak, bakım gereksinimlerini tanımlamak ve sonuçta bireyin kendi sorunları ile daha etkin bir şekilde baş edebilir, gereksinimlerini karşılayabilir hale gelmesini sağlamaktır¹⁷. Hastaları tanımaya çalışmak, onları anlamayı, sağlıklarını değerlendirmeyi, gereksinimlerini saptayıp uygun çözüm yolları bulmayı ve etkin bir iletişimin kurulmasını kolaylaştırır. Etkin kişilerarası ilişkilerde ilgi, güven, empati, bağımlılık ve bağımsızlık oldukça önemlidir^{13,18}.

Hastanın, duygularını ve güçlüklerini göz önüne almaya dayalı ilişkiler tedavinin başarıya ulaşmasını sağlayacak en önemli faktörlerden biridir (*hekimin reçete ettiği ilaçları almak, önerdiği diyet, davranış değişikliği gibi konulardaki tavsiyelerine uymak gibi*). Korsch, ailelerle görüşerek doktorların tavsiyeleriyle

ilgili tutumları üzerinde bilgi toplamış ve iletişimden memnun olan annelerin % 53'ünün, memnun olmayanların ise % 17'sinin doktor tavsiyelerine uyduğunu görmüştür. Sonuçta, klinik iletişimin kalitesi sağlık konusunda olumlu sonuçlar elde etmekle doğrudan doğruya ilişkili bulunmuştur.

Yapılan çalışmalar, hemşirelerin etkili kişilerarası ilişkiler ve iletişim becerisini geliştirmesinin hastalar üzerinde olumlu etkiler (*hizmetten memnuniyetin artması, hastalık ve tedaviye uyum, iyileşmeye motivasyonun artması, hastaların duygu ve düşüncelerini daha kolay ifade edebilmesi ve dolayısıyla hastalığın yarattığı emosyonel problemlerin en aza indirilmesi ya da ortadan kaldırılması, hastanın hastalığıyla ilgili yaşadığı değişiklikleri paylaşma olanağı bulması, hastanın hastalığı ve tedavisi sürecinde geçireceği değişikliklere karşı baş etmesinin artması, hastayla kurulan iletişim doğrultusunda hastada ortaya çıkabilecek yeni semptomların erken dönemde tespiti ve tedavisine olanak sağlanması*) yarattığını göstermektedir¹⁷⁻²². Kanser hastaları ve onların aileleriyle yapılan bir çalışmada, hastalar ve aileleri hastalığın bütün aşamalarında yaşayacaklarıyla ilgili bilgi almalarının bakım veren sağlık personeliyle iletişimlerini geliştireceğini, böylece hastalık süresince gelişebilecek değişikliklerle daha kolay baş edebileceklerini ifade etmişlerdir²³.

Etkin bir sağlık eğitimi, bireysel ve toplumsal sağlığı olumlu yönde geliştirmek için bilinmesi ve yapılması gerekenleri, benimsenen bilgi, tutum, davranış ve alışkanlıklar haline getirmektir. Her sağlık personeli, her zaman ve her yerde, her fırsattan yararlanarak eğitim yapmalıdır. Etkili sağlık eğitimi ancak bire-

yi çevresiyle bir bütün olarak ele alan ve ona yeterince zaman ayırabilen sağlık personeli tarafından verilebilir^{4,5,10,16,24}.

Sağlık ve eğitim arasında çok güçlü bir ilişki vardır. Mevcut sağlık durumunun korunması ve sürdürülmesinde sağlık personelinin vereceği sağlık eğitimi anahtar role sahiptir. Sağlık bilgisi kişinin genel kültürünün vazgeçilmez bir bileşeni olarak kabul edilir. Bireyler yaşamının her döneminde ve her anında sağlık bilgisine ihtiyaç duyabilir. Sağlık eğitimi yaşam niteliğini yükseltmeye yönelik genel eğitim programlarının bütünlüğü bir bölümü olmalıdır ve sistematik olarak planlanması gerekir. Bireyin sağlıkla ilgili gereksinimlerinin bilinmesi, sağlık eğitiminin başarıya ulaşmasında oldukça önemlidir. Ayrıca, bireylerin sağlıkla ilgili objektif veya subjektif algıları da sağlık eğitiminde başarı sağlamada bilinmelidir. Sağlık eğitiminde var olan tüm eğitim teknikleri kullanılmalıdır. Ancak, eğitim verirken bireylerin ilgileri ve kullanılan tekniğin bireyler üzerindeki etkileri değerlendirilmelidir. Eğitim konusunda yetkili olan tüm kişi ve kurumlar sağlık eğitimine öncelik vermelidir. Sağlık eğitimi bilimsel gerçeklere uyulmalıdır. Sağlık eğitiminin toplumun sağlığını korumak konusunda aktive etmesi ve sağlıkla ilgili olarak kişisel sorumluluğu artırması gerekir. Öncelikle bireylerin kendi sağlıklarının aileleri, ailelerinin sağlığının içinde buldukları toplumu ve toplum sağlığının da ülkenin sağlık düzeyini etkileyeceğini bilmeleri gerekir^{9,10,12,14}.

Her alandaki teknolojik gelişmeler insan yaşamının nicelik ve nitelik yönden olumlu etkilemekle birlikte, sağlık sorunlarını ortadan kaldırmamakta, yalnızca biçimini değiştirmektedir. Bu durum da sürekli

sağlık eğitiminin gerekliliğini destekleyen bir etmen olarak karşımıza çıkmaktadır. Çünkü sağlık eğitimi, toplumsal değişime katkıda bulunan ve uyum gösteren bireylerin yetiştirilmesinde oldukça önemlidir. Bunu sağlamanın en etkili yolu da sağlık eğitimi verecek olan bireylerin, eğitimi alacak bireylerle etkili iletişim becerilerini kullanarak iletişime girmeleri ve onlarda davranış değişikliği oluşturabilmelerine bağlıdır^{10,25}.

Sağlık eğitimi verecek kişi; bilgili olmalı, ciddiyet ve özveriyle çalışmalı, ele aldığı konuyu yeterince bilmeli ve davranışı yaptığı eğitime uymalıdır. Sağlık eğitimcisinin temel görevi, kişilerin geçerli ve uygun sağlık ilkelerini benimsemeleri için çaba harcamaktır. Bu iş, kişilerin kendilerinin güven duymalarını sağlayarak ve toplumun doğal gelişmesini fazla zorlamayarak yapılmalıdır. Bu nedenle, sağlık eğitimcisi sabırlı olma, iyi bir dinleyici olma ve kişilerin sorunlarını içtenlikle anlamaya çalışma gibi niteliklere sahip olmalı, ayrıca empati kurabilme yeteneği bulunmalıdır. Empati ve dinleme, eğitimde sağlık personelinin kullanacağı en önemli iletişim araçlarındandır. Özellikle hemşireler bu özellikleri taşımalı ve iletişime girecekleri bireylere karşı bu yeteneklerini kullanmalıdırlar^{9,10,26}.

Yapılacak eğitimin konusu, eğitim alan kişilerin ilgisini çekmeli ve gereksinimlerini karşılamalıdır. Eğitim, konuyla ilgili tüm bireyleri kapsamalıdır. Örneğin; sadece genç annelere bebek beslemesi konusunda eğitim yapılırsa ve bu anneler öğrendiklerini yapmaya karar verseler bile, evde büyükannenin sözü geçiyor ve büyükanne yapılan eğitimle bağdaşmayan bir beslenmeyi uygun görüyorsa genç annelere yapılan eğitimin uygulamaya dö-

nüşmesi güç, belki de olanaksız olabilir.

Bireyin, herhangi bir konuda tutum ve davranışlarını etkileyen değişik nedenler vardır. Duygu ve düşüncelerinden etkilendiği diğer kişiler bireyin tutum ve davranışlarına yön verirler. Bireyin inançlarına ters düşen tutum ve davranışları benimsemesi çok zordur. Her kişi, yaşadığı çevre hakkında değişik duygu ve düşüncelere sahiptir. Bunlar onun bilgisine, inançlarına, güdülerine ve değer yargılarına göre şekillenir¹¹. Eğitimi yapan kişi, eğitim verdiği bireyin değer yargılarına önem vermelidir. Çünkü, birey inançlarına düşüncelerine karşı olan herhangi bir konuyu kabullenmek istemeyebilir. Yine, eğitim yaparken bireylerin olanakları göz önünde tutulmalıdır. Özellikle toplum sağlığında çalışan hemşireler ve ebeler, eğitimi ihtiyaçlar ve olanaklar doğrultusunda planlamalı, eğitim vereceği bireylerin fiziksel, psikolojik, kültürel ve sosyal gereksinimleri ve ilgilerini göz önüne alarak eğitim vermelidirler^{10,14,16}.

Kişinin sağlıkla ilgi davranışlarını etkileyen etmenler arasında toplumun önemli bir rolü olduğu ve toplumsal değer yargılarının, kişinin hastalığa ve sağlığa ya da tedavi ve korumaya verdiği önemi belirgin bir şekilde etkilediği bilinmektedir. Sağlık hizmetlerinde en önemli nokta, sağlık hizmetlerinden yararlanacak kişilerin bu hizmetin planlanmasında ve uygulanmasına katkıda bulunmalarıdır. Bu hususun, sadece bir hak değil, aynı zamanda bir görev olduğu gerçeği unutulmalıdır.

Hastanın tedavisinin kalitesi için kişiler arası iletişimin ve ilişkilerin yapıcı, yaratıcı, uyumlu, açık olması gerekir. Bu durumu sağlamada

hem hastanın hem hemşirenin yapması gerekenler vardır. Hasta tedavisinde başarıya ulaşmak için, sağlık çalışanlarının, hastayı dinleme, gözleme, destekleme, sağlık sorunlarının çözebilme, savunma düzeneklerini anlama, empati yapabilme ve bunları rapor etme becerisini edinmiş olmaları gerekir^{14, 18,26}. Hastayla kurulan ilişki, kavrayıcı, sempatik, destekleyici ve tıbbi etik ilkelerine uygun olmalıdır. Ön yargısız kabullenici empatik tutum, hastanın sıkıntılarını tanımlamasını ve uyumunu kolaylaştırır¹⁸. Özellikle hemşirelerin iyi bir dinleyici olması ve hastaya karşı empati kurabilmesi, iletişimin sağlanması ve devamlılığı açısından oldukça önemlidir. Hasta hemşire arasındaki iletişimde karşılıklı paylaşımların olması empati ve dinlemeyle sağlanabilir¹⁴.

Hemşire, hasta yakınları ile ilişkisinde açık, anlaşılır ve doğru bilgi verici, rahatlatıcı ve destekleyici bir tutum içinde olmalıdır. Tıbbi terim kullanmamaya özen göstermeli, yapılan işlemler ve kullanılan cihazlar hakkında hastaya ve yakınlarına bilgi vermeli, sordukları soruları özenle cevaplamalı ve taburculuk eğitimi sağlamalıdır. Hemşire, yapacağı eğitimlerde iletişim yeteneğinin eğitimin sonuçları üzerine etkisi olduğunu bilmeli ve bu doğrultuda etkin iletişim tekniklerini kullanmalıdır. Özellikle hemşirelik eğitiminde iletişim daha geniş yer tutmalı ve sağlık eğitimiyle entegrasyonu sağlanmalıdır. Hemşireler, aynı zamanda iyi bir dinleyici olmalı, bireylerin duygu ve düşüncelerini açıklamalarına olanak vermeli ve bu doğrultuda empati yapabilmelidir.

Sonuç olarak, hemşirelerin hasta

ve aileleriyle kuracakları iletişimlerde iyi bir dinleyici olmaları en temel nokta olarak göze çarpmaktadır. Bu doğrultuda hemşirelere, yapacakları sağlık eğitimlerinde bireylerde davranış değişikliği oluşturmak istiyorlarsa etkin iletişim yöntemlerini kullanmaları önerilebilir. Hemşirelere, iletişimin devamlılığını sağlama ve sağlık eğitiminden pozitif sonuç almaları için bakım verdikleri hastalar ve ailelerinin sosyal, kültürel, psikolojik, fizyolojik gereksinimlerini tanımlaması önerilebilir. Uygun iletişim yöntemi kullanılarak yapılan sağlık eğitiminde davranış değişikliği oluşturmak ve istenilen sonuçlara ulaşmak gerçekçi bir sonuç olacaktır.

Summary

Communication and empathy are important dimensions of health education. In this study, we aimed to explain conflicts between communication skills of nurses and health education. This article emphasizes importance of communication skills of nurses on health promotion. Effective communication is an important cornerstone of health education.

Kaynaklar

1. Erbaydat T: Halk sağlığı açısından sağlık iletişimi. Cumhuriyet Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi. 25(4):45-51, 2003.
2. Aytaç ŞN: İletişim ve değişim. Cumhuriyet Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi. 25(4):56-57, 2003.
3. Batlaş Z: Sağlık ve iletişim. Sağlık Psikolojisi. Remzi Kitabevi. Ankara. s: 119-131, 1999.
4. Özden M: İletişim. Sağlık Eğitimi Ders Kitabı. Ankara: s.21-27, 2003.
5. Tabak RS: İletişim ve sağlık iletişimi. Sağlık İletişimi. Literatür Yayınları. İstanbul. s: 1-61, 1999.
6. Seçinti G: İletişim süreçleri. Kişilerarası İlişkiler. Somgür Yayıncılık. Ankara. s: 46-55, 1994.
7. Bayık A: İletişim ve danışmanlık. Halk Sağlığı Hemşireliği El Kitabı. (Ed: İnci Erefe) Vehbi Koç Vakfı Yayınları. İstanbul. s: 19-25, 1998.
8. Velloğlu P, Pektekin Ç, Şanlı T: Kişilerarası ilişkilerde iletişim. Hemşirelikte Kişilerarası İlişkiler. Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Ya-

9. Açı N: Kişilerarası ilişkilerimizde Sorunlar ve Çözüm Yolları. Hemşirelik Bülteni. İstanbul. s.33-34, 1988.
10. Tabak RS: Sağlık eğitimi. Sağlık Eğitimi. Somgür Yayıncılık. Ankara. s: 13-54, 2000.
11. Sağlık Eğitimi. (01.07.2004) <http://www.hipokrat.org/hnet/menu/saglik/saglikgenel/sagegit.html>
12. Özcan A: Hemşirelerin hasta ve hasta yakınlarıyla ilişkileri. Ege Üniversitesi Hemşirelik Yükseköğretim Dergisi 11(2):15-17, 1995.
13. Karakaya H: Hemşire-hasta ilişkilerini önemli belirleyiciler. Hemşire Dergisi 6(49):13-14, 2002.
14. Hasta-doktor iletişimi. (01.07.2004) <http://ailehekimligi.uludag.edu.tr/ilet.html>
15. Tengilmoglu D: Halkla ilişkiler ve iletişim. Sağlık Kuruluşlarında Halkla İlişkiler. Gazi Kitabevi. Ankara. s:15-17, 2001.
16. Güler Ç, Akın L: Sağlık eğitimi ve iletişim. Halk Sağlığı Temel Bilgiler. (ed: Münevver Bertan) Ankara. s.423-450, 1995.
17. Uyer G, Kocaman G, Oktay S, Argon G, Aban S: Hemşirelikte İletişim. Hemşirelik Hizmetleri Yönetim El Kitabı. Vehbi Koç Vakfı Yayınları. İstanbul.s.42-52, 1996.
18. Tutuk A, Al D, Doğan S: Hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerisi ve empati düzeylerinin belirlenmesi. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yükseköğretim Dergisi. 6(2):36, 2002.
19. Bahruth AJ: What every patient should know...pretransplantation and posttransplantation. Crit Care Nurs Q 27(1):31-60, 2004.
20. Hartigan K: Patient education: the cornerstone of successful oral chemotherapy treatment. Clin J Oncol Nurs 7(6 Suppl):21-4, 2003.
21. Wilkinson SM, Leliopoulou C, Gambles M, Roberts A: Can intensive three-day programmes improve nurses' communication skills in cancer care? Psychooncology 12(8):747-59, 2003.
22. Sivesind D, Parker PA, Cohen L, Demoor C, Bumbaugh M, Throckmorton T, Volker DL, Baile WF: Communicating with patients in cancer care; what areas do nurses find most challenging? J Cancer Educ 18(4):202-9, 2003.
23. Kirk P, Kirk I, Kristjanson LJ: What do patients receiving palliative care for cancer and their families want to be told? A Canadian and Australian qualitative study. BMJ 5; 328(7452):1343, 2004.
24. Olgun N, Oğuz S: Etkili sağlık eğitiminde sağlık inanç modelinin kullanımı. 4. Ulusal Hemşirelik Kongresi. Kıbrıs 10-12 Eylül. s.216-217, 1999.
25. Tabak RS, Varol N: Sağlık eğitiminde gelişmeler Hemşire Dergisi 1-2-3(49):48, 1999.
26. Hope-Stone LD, Mills BJ: Developing empathy to improve patient care: a pilot study of cancer nurses. Int J Palliat Nurs 7(3):146-50, 2001.