

**T.C.
MILLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

HASTA VE YAŞLI HİZMETLERİ

**YAŞLI BAKIM HİZMETLERİNDE
İLETİŞİM**

Ankara, 2014

- Bu modül, meslekî ve teknik eğitim okul/kurumlarında uygulanan Çerçeve Öğretim Programlarında yer alan yeterlikleri kazandırmaya yönelik olarak öğrencilere rehberlik etmek amacıyla hazırlanmış bireysel öğrenme materyalidir.
- Millî Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.
- **PARA İLE SATILMAZ.**

İÇİNDEKİLER

| | |
|--|----|
| GİRİŞ | 1 |
| ÖĞRENME FAALİYETİ-1 | 3 |
| 1. YAŞLI İLE İLETİŞİM | 3 |
| 1.1. Yaşlı Bakımında İletişimin Önemi | 3 |
| 1.2. Yaşlılıkta İletişim | 3 |
| 1.2.1. Yaşlılarla İletişimi Etkileyen Unsurlar | 4 |
| ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME | 6 |
| ÖĞRENME FAALİYETİ-2 | 7 |
| 2. İLETİŞİM VE BAKIM | 7 |
| 2.1. Bakımda İletişimsel Tutum | 7 |
| 2.2. Bakımda Özel İletişim Durumları | 10 |
| 2.2.1. Bilgilendirme Durumları | 10 |
| 2.2.2. Fizyolojik ve Psikolojik Baskı Durumları | 10 |
| 2.2.3. Asabiyet | 10 |
| 2.2.4. Psikolojik Rahatsızlıklar-Bunama | 10 |
| 2.3. Günlük Bakımda Yaşlılarla İletişim | 11 |
| 2.3.1. Yalnız Yaşayan Yaşlıların Konuşma İhtiyacına Yönelik İletişim | 11 |
| 2.3.2. Yaşlı ile Yetişkin İnsan Olarak İletişim Kurma | 12 |
| 2.3.3. Dokunarak İletişim Kurma | 13 |
| 2.3.4. Empatiye Dayalı Sohbet | 13 |
| 2.4. Bakımda İletişim | 14 |
| 2.4.1. Bakım Personelleri Arasındaki Meslekî İletişim | 15 |
| 2.4.2. Bakım Personelleri Arasındaki İletişim | 16 |
| 2.4.3. Geri Dönüşüm, Övme ve Yerme | 16 |
| ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME | 18 |
| MODÜL DEĞERLENDİRME | 19 |
| CEVAP ANAHTARLARI | 20 |
| KAYNAKÇA | 21 |

AÇIKLAMALAR

| | |
|--|--|
| ALAN | Hasta ve Yaşlı Hizmetleri |
| DAL/MESLEK | Bakım Elemanı/Hasta ve Yaşlı Bakım Elemanı |
| MODÜLÜN ADI | Yaşlı Bakım Hizmetlerinde İletişim |
| MODÜLÜN TANIMI | Yaşlılıkta iletişimin önemi, iletişimi etkileyen unsurlar, yaşlı bakımında iletişimin kavratıldığı öğrenme materyalidir. |
| SÜRE | 40/32 |
| ÖN KOŞUL | Bu modülün ön koşulu yoktur. |
| YETERLİK | Yaşlılıkta görülen iletişim sorunları ve yaşlı bakımında iletişim ile ilgili genel bilgileri kavramak |
| MODÜLÜN AMACI | Genel Amaç: Bu modül ile gerekli ortam ve bilgi sağlandığında yaşlı hastalıkları ile ilgili araştırma yapabileceksiniz. Amaçlar: <ol style="list-style-type: none">1. Yaşlı bakımında iletişimin önemini kavrayabileceksiniz.2. Yaşlı bakımında iletişimde özel durumları |
| EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI | Ortam: Sınıf, yaşlı bakım evleri, huzur evleri Donanım: Kaynak kitaplar, bilgisayar, projeksiyon, fotoğraflar, afiş, broşür, dergiler, uyarıcı pano, CD, VCD, DVD, bilgisayar donanımları, televizyon |
| ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME | Modül içinde yer alan her öğrenme faaliyetinden sonra verilen ölçme araçları ile kendinizi değerlendireceksiniz. Öğretmen, modül sonunda ölçme aracı (çoktan seçmeli test, doğru-yanlış testi, boşluk doldurma, eşleştirme vb.) kullanarak modül uygulamaları ile kazandığınız bilgi ve becerileri ölçerek sizi değerlendirecektir. |

GİRİŞ

Sevgili öğrenci,

Yaşlılarda fiziksel, sosyal ve psikolojik değişimlere bağlı olarak ortaya çıkan iletişim sorunları bulunmaktadır. Yaşlı bakımını yaparken ve kişinin ilaçlarını takip ederken iletişim konusunda bilgi sahibi olmanız gerekmektedir.

Bu modülde size yaşlılıkta iletişim değişiklikleri ve bakımda iletişim hakkında bilgiler verilmiştir. Bu bilgilerin ışığında günlük hayatta hasta ve yaşlı için daha güvenilir bir yardımcı olacaksınız.

ÖĞRENME FAALİYETİ-1

AMAÇ

Bu faaliyette kazandırılacak bilgiler doğrultusunda, uygun ortam sağlandığında yaşlı bakımında iletişim ile ilgili konuları öğrenecek ve yaşamınızda kullanabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Yaşlı bakımında iletişimin önemi ve iletişim sorunları ile ilgili bilgi edininiz.
- Topladığınız bu bilgileri raporlaştırınız.
- Hazırladığınız raporu arkadaşlarınızla paylaşınız.

1. YAŞLI İLE İLETİŞİM

Yaşlı bakımında yaşlı ile iletişim bakımın amacına ulaşmasında ve istenilen düzeyde bakım sağlanmasında önemlidir.

1.1. Yaşlı Bakımında İletişimin Önemi

Toplumda bireyden beklenen davranışlar toplumun norm ve değerlerine göre belirlenir. Toplum, bireye sahip olduğu yaşa göre belli değerlendirmelerde bulunur. İleri yaşların göstergesi olarak saçların ağarması, hareketlerin yavaşlaması, algılama güçlüğü yaşlıları ister istemez belli kategorilere dâhil etmemize neden olur. Günümüzde yaşlanma ile dâhil olunan kategori çoğunlukla sosyallikten uzak yalnızlık olabilmektedir. Sosyalleşmenin bir gereği olan yüz yüze iletişimin yaşlanma ile azalması sonucu fiziksel ve psiko-sosyal sorunlar daha da artmaktadır. Bu nedenle yaşlılık döneminin yaşam kalitesinin yüksek olmasını sağlayan etmenlerden biri de çevre ile sürekli iletişim içinde olmaktır.

1.2. Yaşlılıkta İletişim

İnsana özgü olan iletişim yeteneği genel olarak yaşlanma sürecinden etkilenmez. Hatta yaşlılıkla birlikte azalan sorumlulukların neticesinde iletişim artabilir. Yapılan konuşmalar sayesinde giderilen yaşlılıktaki iletişim diğer yaşam evrelerindeki gibidir. Bu sayede iletişim kurma imkânı hâlâ yaşam kalitesini belirleyici bir faktör olarak değerlendirilebilmektedir.

Toplumsal yaşantı açısından yaşlı insanların yaşam sürelerince elde ettikleri hayat, buna bağlı olarak gelişen öğrenme tecrübeleri ve gençlerden daha zengin olan kelime hazineleri sayesinde, iletişimde alıcı ve verici statüsünde (mesajların gönderilmesi ve alınmasında) gençlere oranla daha yetenekli ve tecrübeli olmaları beklenir. Fakat bu durum her zaman böyle olmaz. Çünkü bireysel, psiko-sosyal ve fizyolojik şartların farklılığı yaşlıların iletişiminde değişimlerin olmasında etkin olmaktadır.

Yaşlı insanların iletişimleri tıpkı günlük yaşantılarındaki tüm değişiklikler ve uyum gösterdikleri yeni özgürlük ve sorumlulukları gibi farklılıklar göstermektedir. Yaşlıların yaşam biçim ve standartları büyük ölçüde daha önceki yaşantılarındaki ilgi ve sosyal temaslarına, özellikle de maddî imkânlar ve sağlık durumlarına bağlı olarak değişir. Yaşlılıkta meslek hayatının bitimi ve çocukların evden çıkmasıyla birlikte günlük hayata yön verecek yeni yolların araştırılmasına ihtiyaç duyulmaya başlanır. Bu yüzden yaşlıların düşünceleri ve sohbet konuları genelde yaşam standartlarının da izin verdiği ölçülerde kendi gereksinimleriyle ve hatta daha önceki meslek ve aile yaşantılarında yerine getiremedikleri “Artık uzun zamandır yapmak istediğim şeyleri yapabilirim.” istekleriyle ilgilidir.

Yaşlılara sunulan kültürel etkinlikler, seyahatler, sohbet toplantıları, el sanatları, fiziksel ve zihinsel aktiviteler karşılıklı olarak tecrübelerin değiş tokuş edildiği bilgilendirme toplantıları ve yardımlaşma grupları onlara farklı hizmet ve iletişim imkânları sağlamaktadır. Yaşlıların kendi ihtiyaçlarını kendilerinin giderme arzusu, bedensel ve ruhsal durumlarından dolayı onları dinlenme ihtiyacına iter. Bu nedenle faaliyetler, yaşlılar tarafından kendi sağlıklarını koruyucu ve geliştirici önlemler doğrultusunda seçilememektedir. Yaşlılar için dikkat edilmesi gereken bir husus ise diğer insanlarla olan ilişkilerin ve sohbetlerin koparılması ve devam ettirilmesidir. İşte bu noktada telefon bir köprü işlevi üstlenmektedir. Bu bağlamda kurumlarca düzenlenmiş olan telefon servisleri, yaşlıların kimseden habersiz evlerinde hastalanmaları gibi durumları önleyebilir. Telefon genel olarak bir iletişim ve irtibat aracı olarak özellikle yaşlıların hareket etme gücünün azalmasıyla birlikte daha bir önem kazanır.

1.2.1. Yaşlılarla İletişimi Etkileyen Unsurlar

Yaşlılarla iletişimde iletişim türleri, statü (konum) değişikliği, kendini ortama kabul ettirme, iletişim şeklinin değişmesi, hastalık ve ölüm gibi durumlar iletişimi etkileyen unsurlardır.

1.2.1.1. İletişim Türleri

Çocukların evden gitmesi, yakınların ölümü veya huzurevine taşınma gibi olaylardan dolayı sosyal çevrenin değişmesiyle birlikte bire bir iletişimden ziyade telefon ve mektup gibi dolaylı iletişim türleri zamanla önem kazanmakta ve yaşlılar tarafından son derece benimsenmektedir.

Yaşlılarının ve eşlerin kaybıyla birlikte iletişim kurabilecek kişilerden oluşan ve sürekli sınırlanan çember ve aynı zamanda kendileriyle aynı anı ve bilgi birikimini paylaşabilecek insanların kısıtlanması yaşlıların iletişimsel paylaşımını doğrudan etkilemektedir. Bunun dışında zaman içerisinde yardıma muhtaçlığın artabilmesi ve etrafında kendinin seçtiği bakım personeli gibi yeni insanlara ihtiyaç duyması, yaşlıların bununla bağlantılı olarak farklı iletişim türlerine ve konulara uyum göstermesini gerektirebilir. Kısaca, psiko-sosyal değişiklikler yaşlıların iletişim ortamlarıyla birlikte iletişim tarzlarını da belirlemektedir.

1.2.1.2. Konum (Statü) Değişikliği

Azalan sosyal temaslar, bedensel gücün giderek kötüleşmesi ve hayatın sonuna yaklaşma düşüncesi, yaşlının hayatında artık kendi bedensel sorunları ve geçmişteki anıları gibi konuların ön plana çıkmasına neden olabilmektedir.

1.2.1.3. Kendini Ortama Kabul Ettirme

Yaşlı insanların çoğu mesaj göndermeye ve genel olarak bir şeyler anlatmaya fazlasıyla ihtiyaç duyarlar. Kendilerini ifade etmek aynı zamanda kendi hayatlarını, tecrübelerini ve görüşlerini de paylaşma ve aktarma arzusu içindedirler fakat konuşma ve sohbet ortamlarında kendi kişiliklerinin karşı taraftan kabul görmesini beklerler.

1.2.1.4. İletişim Şeklinin Değişmesi

Yaşlıların sürekli olarak bir şeyler anlatma isteği, çevre açısından yorucu olarak algılanabilecek betimsel bir anlatım ve iletişim şeklini benimsemeleri iletişimi etkilemektedir.

1.2.1.5. Duyu Kayıplarının İletişime Etkisi

Yaşlılıkta duyuların kaybı, özellikle işitme duyusunun azalması, iletişimi büyük ölçüde olumsuz etkilemekte ve çoğunlukla yaşlının kendisini sosyal yaşamdan çekmesiyle sonuçlanabilmektedir.

1.2.1.6. Hastalık ve Ölüm

Şiddetli sağlık problemleri ve ruhsal rahatsızlık durumları (felç, demans ya da ölüm gibi) iletişim kurma imkânlarını önemli ölçüde etkilemektedir. Bu durumda yaşlılarla farklı iletişim yolları bulmak zorunda kalınmaktadır.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki cümlelerin başında boş bırakılan parantezlere, cümlelerde verilen bilgiler doğru ise D, yanlış ise Y yazınız.

1. () Toplumda bireyden beklenen davranışlar toplumun norm ve değerlerine göre belirlenir.
2. () İnsana özgü olan iletişim yeteneği genel olarak yaşlanma sürecinden etkilenmez. Hatta yaşlılıkla birlikte azalan sorumlulukların neticesinde iletişim artabilir.
3. () İletişim türlerinin ve iletişim kurduğu kişinin değişmesi yaşlılıkta iletişimi etkileyen bir unsur değildir.
4. () Bireysel, psiko-sosyal ve fizyolojik şartların farklılığı yaşlıların iletişiminde değişimlerin olmasında etkindir.
5. () Şiddetli sağlık problemleri ve ruhsal rahatsızlık durumlarında farklı iletişim yolları bulmak gerekir.
6. () Statü değişikliği iletişimi etkileyen bir durum değildir.
7. () Yaşlılara sunulan sosyal aktiviteler onlara yeni iletişim imkânları sağlar.
8. () Kendini ortama kabul ettirme ve duyu kayıpları iletişimi etkileyen unsurlardandır.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-2

AMAÇ

Bu faaliyette kazandırılacak bilgiler doğrultusunda uygun ortam sağlandığında, bakım yaparken yaşlı ve diğer bakım personeli ile iletişim konularını öğrenecek ve yaşamınızda kullanabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Yaşlı bakımında iletişim durumlarını gözlemleyiniz.
- Gözlemlerinizi raporlaştırınız.
- Hazırladığınız raporu arkadaşlarınızla paylaşınız.

2. İLETİŞİM VE BAKIM

İletişim tanımı olan dilsel ve dilsel olmayan alanda karşılıklı olarak irtibata geçme, aynı zamanda bakım ve iletişimin ne denli birbirinden ayrılmaz bir bütün olduğunu da göstermektedir. Her türlü bakım işlemi öncesi, esnası ve sonrasında bakım ile bakılan arasında bir iletişim söz konusudur. Hatta bakım işleminin kendisi dahi iletişimin bir parçasıdır.

Bir banyo veya yemek işleminin ne denli içtenlikle veya yüzeysel bir şekilde yerine getirildiği, ayrıca huzurevi sakininin de bakım personeline aldığı tutum, bakımın kalitesini artıran veya azaltan durumlardır. Bunların yanında ikisi arasındaki ilişki, her birinin durumu ve karşılıklı olarak ihtiyaçlarını dışı vurumu da dikkate alınmalıdır.

İletişimsel davranış yani bilinçli bir şekilde karşılıklı bir irtibata geçme ve dilsel / dilsel olmayan bir etkileşim içerisinde bulunma, birçoğunun düşündüğünün aksine kişinin daha fazla zaman veya çaba sarf etmesi anlamına gelmemektedir. İletişimin büyük bir kısmı zaten bakım esnasında gerçekleşir yani bedensel yakınlık, gözle iletişim, gülümseme, dokunma gibi pozitif ve dilsel olmayan sinyallerin tümü ve bunun yanı sıra sürdürülen bir sohbet veya bir soru fazla zaman almamakla birlikte her iki tarafı son derece olumlu bir şekilde etkileyen bir güven ortamı oluşturmaktadır.

2.1.Bakımda İletişimsel Tutum

Bakım ve iletişimin iç içe olması nedeniyle buna yönelik olarak bir tutumun gerçekleştirilmesi bakıcı mesleği açısından profesyonel bir yaklaşımın gereğidir. Bunun temel şartı ise iletişimsel süreçler içerisinde bilinçliliğin ve duyarlılığın geliştirilmesi yani iletişimin iki yönünü de detaylarıyla birlikte iyi tanıyıp kişinin kendini bu konuda yeterince geliştirme konusunda çaba göstermesidir.

Bunun dışında da aşağıdaki noktalar genel olarak verimli bir iletişimin önemli temel şartlarını teşkil etmektedir:

- **Açıklık:** Olumlu bir şekilde iletişim kurmak ve yanlış anlaşılmalara önlemek için mesajların başkaları için açık, net ve anlaşılır bir şekilde ifadesi son derece önemlidir.
- **Gerçeklik:** İletişimde yüzeysel olan ve açık olmayan mesaj, mevcut ilişkiyi tehlikeye atabilir. Çoğu zaman karşıdaki insan bu durumu, söylenenlerle vücut dili arasındaki tutarsızlıktan bir tersliğin olduğunu kolaylıkla anlayabilir. Örneğin: “Acele etmenize gerek yok, zamanımız var.” ifadesi eşliğinde telaşlı bir şekilde hâl ve tavırlar sergilenip böylesi tutarsız bir duruma düşmektense dürüst bir biçimde: “Şu an fazla zamanım yok fakat bu iş için yeterli olabilir herhâlde.” ifadesini kullanarak zamanının kısıtlı olduğunu belirtmek iletişim açısından daha faydalı ve yerinde olabilir.
- **Örtüşme:** Açıklık ve gerçekliğin en güzel ifadesi kendini, birbiriyle örtüşen iletişimsel davranışta gösterir yani örtüşme, beden dili ile söylenen ifadelerin birbiriyle örtüşmesi ve bir bütün oluşturmasıdır. Böylece çelişkiler ve tereddütler tamamen ortadan kalkar.
- **Empati:** Bir ilişkinin iyi yürütmesi açısından karşıdaki insana insan olarak değer verme, saygı duyulduğunu ve kabul gördüğünü hissettirme (kabul etme ve değer verme) yani açıkça belirtilen pozitif yakınlaşmalarda bulunma büyük önem taşır. İletişimsel empatinin belirgin özelliklerinden biri de karşıdaki insanı aktif bir şekilde, bilinçli ve istekli olarak dinlemektir. Aktif olarak dinleme; iyi dinlemeyi, iyi gözlemlemeyi, gizlenen ve dile getirilmeyen sinyaller dâhil olmak üzere tüm sinyalleri anlamayı ve ona cevap verme amacıyla yürekten dinlemeyi kasteder.
- **Mesafe ve yakınlık:** Genel olarak iletişimin verimliliği gerek dilsel gerekse dilsel olmayan iletişimde birbiriyle iletişim kuran kişilerin arasındaki mesafenin ve yakınlığın doğru bir biçimde ayarlanmasına bağlıdır. Fazla ölçüde yakınlık insanı zaman zaman aşabilir ve zorlayıcı olabilir fakat diğer yandan da fazla mesafe vurdumduymazlık ve kişiyi reddetme olarak algılanabilir. Doğru ölçüde mesafe ise dilsel alanda karşıdaki kişiye ona değer verildiğini ima eden bir hitap şeklini ve beden dili olarak da onun fazla üzerine gitmeyecek biçimde onunla yaklaşabilmeyi ve ona dokunmayı öngörür. Bunun için de diğer kişiye karşı uygun bir uzaklık mesafesinin içinde bulunma (yatalak bir hastanın yatağının onun özel alanı olarak kabul edilip ona sormadan bir oturma yeri olarak kullanmama) önemli olabilmektedir.

İletişime katılan kişiler gerek ebeveyn gerek çocuk gerekse yetişkin pozisyonunda hareket edebilirler. Böylelikle diğer kişinin tepki alanını etkilemiş olurlar. Örneğin, bir kişiye son derece katı kurallı ebeveyn gibi davranırsanız onu ister istemez uslu, akıllı veya asi bir çocuk pozisyonuna düşürürsünüz. İşte bakıcı ve bakılan kişi arasında da çoğu kez buna benzer durumlar söz konusu olabiliyor. Bir yaşlı bakım öğrencisi bir keresinde bu olayı şöyle özetliyor: “Biz yaşlı bakıcıları, huzurevi sakinlerine çoğu kez bir patron edasıyla davranıyoruz”. Tabii ki böylelikle yaşlılar da bu bağlamda küçük bir çocuk statüsünde hareket etmeye başlayıp bakıcılarla bu çizgide bir iletişime geçiyorlar. Bunun yanı sıra bakım personelini, onlara tahsis edilmiş hizmetçi olarak görüp onlara bu bağlamda her istediklerini yaptırmaya çalışan baskın yaşlılar da var fakat her iki davranış şekli de (patron-hizmetçi) iki taraf için de arzu edilen doğru bir yaklaşım olamaz. Çünkü burada birbirleriyle iletişime geçecek olan kişiler sonuçta yetişkin insanlardır. Bu durumda bakıma ve yardıma muhtaç olan kişilerdeki iletişimde o insanları ilk etapta ebeveyne muhtaç bir çocuktan ziyade bir yetişkin olarak kabul etmek gerekir. Aynı şekilde bakılanların da kendilerini bu bağlamda birer yetişkin olarak kabul görme hakkına sahip olduklarının da bilincine varmaları sağlanır.

Bilinçli bir iletişim üç adımda gerçekleşir:

1. Adım:

- Kendini algılama, beden duruşu, mevcut duygusal ve anlık durumlarla ilgili bir duyarlılık geliştirme
- Kendini algılananlarla özdeş bir şekilde bilinçli olarak ifade etmeye çalışma
 - Bununla ilgili yardımcı sorular:
 - Şu anda kendimi nasıl hissediyorum?
 - Neler hissediyorum?
 - Neyi ifade etmek istiyorum?

2. Adım:

- Karşıdaki kişiyi dilsel ve dilsel olmayan sinyalleriyle beraber algılama
- Karşıdaki kişiyi ciddiye alma
 - Bununla ilgili yardımcı sorular ise şunlardır:
 - Karşımdaki kişiyle ilgili neler algılıyorum?
 - Kendisini tahminen nasıl hissediyordur?
 - Doğrudan söylediklerinin dışında söylediklerinde gizli veya dolaylı anlamlar da var mı? Acaba bu pervasızlığın arkasında bir korku yatıyor mu?

3. Adım:

- Karşılıklı paylaşımı içeren verimli bir iletişim kurarak bir ilişki yaratmak
- Karşıdaki kişide neleri algıladığını ve anlamayı çalıştığını ifade etmek
- Kendini diğerleri içinde anlaşılır, verimli bir biçimde açıkça ve dürüstçe ifade etmek

Bu anlamda eğer birinci ve ikinci adım göz ardı edilir veya unutulursa yetersiz ya da verimsiz olarak adlandırılacak bir ortam oluşabilir.

2.2. Bakımda Özel İletişim Durumları

Buraya kadar ele alınan iletişimle ilgili genel tutumlar, yaşlılar ya da yardıma muhtaç insanlarla iletişimde önem taşımaktadır. Bu tutumlar, bakıcıların da kendi aralarında ve kendileri için olan iletişimlerinde birkaç değişiklik dışında aynı şekilde geçerli bir olgu olmaktadır. Bakım alanındaki günlük iletişimin dışında iletişimin son derece önem kazandığı, zorlaştığı ve büyük bir yetenek ve duyarlılık gerektirdiği özel durumlar söz konusu olabilmektedir.

2.2.1. Bilgilendirme Durumları

Çoğu zaman bakılan kişilerin ve ailelerinin bilgilendirme işi bakım elemanlarına düşmektedir. Bu tip durumlarda bakım elemanları daha çok mesaj ve bilgi veren bir verici pozisyonu, diğerleri ise verileri değerlendiren alıcı pozisyonu içerisinde bulunmaktadır. Mesajın açıklığı ve netliği önemli olmakla birlikte mesajın alıcı tarafından amaçlanan yönde alınıp alınmadığı ve onun için bu mesajın işlevselliğinin olup olmadığı konusunu denetlemek yine bakıcının görevleri arasında bulunmaktadır.

2.2.2. Fizyolojik ve Psikolojik Baskı Durumları

Hastalık ve acı olduğu kadar, korku veya üzüntü gibi fizyolojik ve psikolojik durumlar da iletişim ortamını değiştiren unsurlar arasındadır. Böyle durumlarda üzüntülü veya korkan kişinin bu özel durumu ön plana çıkmakta, empati ve yakınlık gibi kavramlar ile dilsel olmayan iletişim ve yaklaşım önem kazanmaktadır.

2.2.3. Asabiyet

Dilsel ve dilsel olmayan alanlarda kızgınlık ve öfkenin dışa vurumu ya da aşağılayıcı ve kırıcı ifadelerin sarf edilmesi, karşıdaki kişide büyük ölçüde bir duyarlılığın olmasını gerektirir. Her şeye rağmen bu davranışları kabul edebilme ve gereken değeri verebilme olgunluğu gösterilmelidir. İnsanlar öfkelerini ve kızgınlıklarını dışa vurdukları takdirde bunun karşıdaki insanda bir saygı veya değer kaybına yol açabileceği korkusuna kapılmamalıdır fakat bunun yanı sıra özellikle başkalarına yönelik olan birtakım asabiyetleri gerektiğinde sınırlamak veya engelleyebilmek de gerekir. Bunun için dürüstlük ilkesini de yerine getirerek kişinin asabî davranışlara maruz kaldığı konularda uygun bir biçimde kendi kızgınlığını ve hissettiklerini de dile getirmesi gerekir.

2.2.4. Psikolojik Rahatsızlıklar-Bunama

Psikolojik durumları farklılık gösteren insanlarla olan iletişim kendine göre kurallar izler. Alıcı ve verici etkileşimi bozulmuş ve dilsel iletişim ortadan kalkmış durumda olsa dahi temelde sağlıklı bir ilişki yaratma çabası, bütün bunlara rağmen karşılıklı bir irtibata geçme olanağını oluşturabilmektedir.

2.3. Günlük Bakımda Yaşlılarla İletişim

Yaşlı bakım elemanlarının baktığı yaşlılar, daha dinç ve sağlam olan diğer yaşlılardan farklı olarak genellikle yardıma muhtaç ve kendi evlerinde ya da bakımevlerinde bakım hizmeti görmekte olan yaşlılardır. Bu alanlarda, özellikle bakıma muhtaç olan kişi ve ona bakan bakım personeli arasındaki iletişimin önemi fazlaca büyüktür.

İletişim, kişisel bilgiler ve bakım açısından gerekli olan teknik bilgilerin (bir şeker hastalığı veya bazı maddelere karşı alerjiler gibi) alışverişine dayanır ve böylece yaşlının özel ihtiyaçlarını ve alışkanlıklarını soruşturma ve buna bağlı olarak bir bakım planı ortaya çıkartma imkânını sağlar. Bu açıdan kişisel sohbetler güven dolu bir ilişkinin anahtarı olmakla birlikte bakım sürecinin de önemli bir parçası hâlinedir. Kimi zaman sohbetin kendisi, yaşlıyı dinlemek, örneğin onun korkularını, kendi kendilerini suçlamalarını ve sebepsiz endişelerini anlatmasını sağlamak bile başlı başına bir terapi yerine geçebilir.

2.3.1. Yalnız Yaşayan Yaşlıların Konuşma İhtiyacına Yönelik İletişim

Yalnız yaşayan bir yaşlı için onun evine gelen yaşlı bakım personeli onun açısından çoğu zaman beklendik ve tek konuşma imkânı olunan kişi olduğundan, bakım personeli geldiğinde yaşlı için biriken ve anlatılması arzulanan birçok şeyi nihayet aktarma imkânı doğar. Günlük iş temposu içerisinde kimi zaman fazlaca detaylı ve tekrarlarla dolu olan bu konuşmaları içtenlikle, sabırla ve etkilenmeyerek dinleyebilmek bakım personeli için her zaman kolay olmamaktadır.

Bakım hizmetleri sayesinde yaşlı, birçok yükü üzerinden alındığından ve günlük hayatı içerisinde genellikle daha fazla bir zamana sahip olduğundan rahat bir biçimde geçmişe dalıp geleceği hakkında düşüncelerle vakit geçirebilir. Bu arada bakım elemanı ise içinde bulunduğu zaman kısıtlılığı ve evin içinde halletmesi gereken işler nedeniyle yaşlının anlattıklarıyla yeterli bir şekilde ilgilenememektedir. Bilimsel araştırmalara göre yaşlı insanlar bakım personeli bir kurumun temsilcisinden çok bir şahıs olarak değerlendirir ve bu ayırımı yapamadıkları için yaşlıların personelden beklentileri daima olması gerektiğinden fazla olabilmektedir.

En rahat sohbetlerin olduğu vakitler genellikle yaşlıların sabahları vücut temizliğini ve banyo ihtiyaçlarını yerine getirirken veya dışarıda bir gezinti yaparken gerçekleştirilir. Çünkü bu tip etkinliklere daha evvel ayrılan zaman diğer bakım işlemlerine nazaran daha fazladır. Böylelikle bu zaman dilimleri bazı duygu ve düşüncelerin paylaşımı açısından verimli olabilmektedir.

Sabah konuşmalarında ilk konu genellikle yaşlının o anki ve önceki gecede sağlık durumu ile ilgilidir. Bu bilgi alışverişinin ardından artık günlük işler başlar. Bu arada yaşlıya kendi bakımıyla ilgili bilgiler ve bakım işlemleri hakkında açıklamaların yapılması, bir yandan yaşlının kendisini bazı işlemlere karşı hazırlaması, diğer yandan da bu işlemlerin arka plandaki amaç ve sebepleri hakkında bilgi olarak olaylardan soyutlanmamış olmasını sağlar. Bunun yanı sıra güncel soru ve sorunlar dile getirilerek o gün içerisinde yapılacaklar konuşulur.

Bakım işlemleri ile ilgili açıklayıcı bilgilerin ne denli önemli olduğu aşağıdaki örneklerden de anlaşılmaktadır:

1. Örnek

İki yaşlı bakım elemanı, Bay B.'nin odasına girer ve onu selamladıktan sonra “Yatağınızı düzeltmek istiyoruz.” derler. fakat Bay B.'ye zaman vermeden örtüyü üzerinden çekerler. Bay B. çok mahcup olur çünkü bu arada üzerindeki pijama kaymıştır ve onu düzeltmeye yetişemez ama bir şey de söyleyemez. Daha sonra sessiz sedasız bir şekilde yatağın bir tarafından diğer tarafına yerleştirilir ve kirlenmiş nevresimin alınmasından sonra tekrar sırt üstü yatırılır. Yatağın bir yanına doğru yerleştirildiği anlarda o anda diğer bakım elemanı tarafından tutulmaktadır. Bakım yapıldıktan sonra komodinin tekrar yerine yerleştirilir ve hemen ardından ikisi birden iyi geceler dileğinde bulunarak odayı terk ederler.

2. Örnek

Yaşlı bakım elemanları, Bay B.'nin bulunduğu odaya girip onu selamladıktan sonra ona “Sizin yatağınızı düzeltmek istiyoruz.” derler. Bu arada bir bakım elemanı temiz nevresimleri hazırlarken diğeri Bay B.'ye şöyle der: “Şimdi üzerinizi açacağım ve daha sonra nevresimi ve çarşafı değiştirebilmek için sizi yatağın kenarına doğru yatıracağım ama merak etmeyin başınız dönmesin diye çok yavaş çevireceğim.” Bay B. yatağın bir yanına doğru yerleştirildiğinde bir bakım elemanı yatak örtülerini değiştirirken Bay B. diğer bakım elemanı tarafından tutulur ve bu arada rahat olup olmadığı sorulur. Daha sonra sırt üstü yatırılıp oda düzeltilir. İki bakım elemanı son kez onun rahat olup olmadığını sorar ve iyi geceler dileyip odayı terk ederler.

Bay B. kendisini birinci örnekte bir “Bakım Objesi” olmaktan öte hissedememekte, ikinci örnekte ise gerek dilsel bilgiler gerekse dilsel olmayan sinyaller (onu özenle tutmak gibi) sayesinde ciddiye alındığını ve kendisine değer verildiğini hissedebilmektedir.

NOT: Yaşlı açısından günlük rutin işlemlerde de sohbet ve jestlerin ihmal edilmemesi ve ona değer verildiğinin hissettirilmesi son derece önemlidir.

2.3.2. Yaşlı ile Yetişkin İnsan Olarak İletişim Kurma

Bazen yaşlı bakım alanındaki konuşmalar ve davranış biçimleri bir ebeveyn-çocuk ilişkisini hatırlatır. Bu durum özellikle yaşlının daha çok büyük ve küçük abdestini tutamadığı şaşkın ve kırılmalıştığı dönemler için geçerlidir. Böylelikle yaşlıyla küçük bir çocukmuş gibi konuşmalar, kendisinin tek başına yapabileceği birçok işten onu esirgeme ve böylelikle birtakım şeyleri yerine getirmede ona güvenilmediği gerçeğini hissettirme gibi durumlar ortaya çıkabilmektedir.

Esasen buradaki mesele bir zaman meselesi değil (diğerlerinin yaşlının bir işi yavaş yaptığını veya yapacağını düşünerek ona fırsat bile vermeden kendilerinin yapması) daha çok yaşlılıkla özdeşleştirilen çocuklaşma düşüncesinin ta kendisini yansıtmaktadır. “Hadi Bayan M, şimdi yatağa gidiyoruz, ne kadar çok uykunuz gelmiş.” Evet, burada bir yaşlıyı

koruma ve esirgeme düşüncesi göze çarpıyor fakat aynı zamanda o yaşlıyı olduğundan da fazla bir muhtaçlığa iterek ne vakit uykularının gelip gelmediğine bile karar veremeyecek durumda bırakabiliyor. Bu arada bir yaşlıya hitap şeklinde “sen” veya “siz” denmesine yine yaşlının kendisinin karar verme hakkını bakım personeli sağlamalıdır.

Takvim Sayfası

Bir yaşlının biyografik bilgilerinin bilinmesinin ne kadar önemli olabileceğini bir yaşlı bakım elemanı şöyle anlatıyor: “Bay M. her sabah ilk olarak takvim sayfasını okumak istiyor. Bunu bildiğim için ağız sağlığıyla ilgilendikten (daha rahat konuşmasını sağlamak için) hemen sonra onunla birlikte o günkü takvim sayfasını ve günün sözünü okuyoruz ve buradan otomatik olarak kendi geçmişine, ölmüş olan eşiyile yaşantısına ve artık yetişmiş olan çocuklarıyla ilgili konuşmalara geçiyoruz. Artık onun ve eşinin geçmişte doğaya son derece bağlı insanlar olduklarını ve uzun süre bir bahçe işiyile uğraştıklarını ve hatta her sene dağlara gezintilere çıktıklarını biliyorum, bunları bildiğim için onunla kolaylıkla iletişim kurup sohbetler edebiliyorum”.

Konuşmalarından sonra Bay M. zaman zaman hayallere dalıp bir burukluk yaşasa da şunu diyebiliyor: “Güzel bir hayatımız vardı. Bir ömür boyu beraberce gezebildik ve güzel şeyler yaşadık. Bunların hepsi geçti fakat her şeye rağmen bu kadar iyi bakıldığım için kendimi çok mutlu hissediyorum”. Bu olumlu düşünceler etkisini öğleye kadar sürdürüyor ve böylece yaşlı, günün tüm zorluklarına katlanabilecek bir bakış açısı yakalayabiliyor.

2.3.3. Dokunarak İletişim Kurma

Artık oldukça hasta olan yaşlıların söyledikleri anlaşılacak hâle geldiğinde onlarla dilsel olmayan bir alanda iletişim kurulabilir. Böyle durumlarda yaşlıya bir dokunuş ona güven sağlar ve “Senin yanındayım.” duygusunu iletebilir. Bir yaşlının bilincinin ne kadar kapalı olup olmadığı bilinemediğinden ona her şeye rağmen bilinci yerindeymiş gibi davranmak daha yerinde olabilir. Birçok algısı artık zayıflamış dahi olsa hasta insan olarak belirli bir saygıyı hak ettiğinden ona ismiyle hitap edilmeli, hasta olaylara dâhil edilmeli ve olaylardan dışlanmamalıdır.

2.3.4. Empatiye Dayalı Sohbet

Diğer insanlarda rastladığımız kötü durumlar ve olumsuz düşünceler karşısında ilk etapta onlara yardım etme eğilimine gireriz fakat gözden kaçırdığımız nokta, böyle yaparak çoğunlukla kendimizi rahatlattığımız gerçeğidir. Derin üzüntü ve korku gibi esaslı duygular dışarıdan gelen birtakım yüzeysel tesellilerle bastırılabilir ve sorunlu olan kişi sorunuyla baş başa bırakılmanın yanında bir de söylenenlerden dolayı susturulmaya mahkûm edilebilir.

Korku, üzüntü ve endişe gibi duygular içerisinde olan hastalara karşı alınması gereken tutum, ilk etapta onlara yardımcı ve destekleyici, sorunlu olan kişiye karşı empati duygusunu sağlayıcı sohbet ve konuşmalar gerçekleştirmede yatar. Böyle bir durumda anlatan kişinin ihtiyaçları ve bununla ilgili sinyalleri ön plana çıkar. Bu durumda dinleyen kişi (bakım

personeli), kendisini geriye çekmeli ve söylenenleri olduğu gibi alabilmelidir. Böylesi bir durumda yapılmaması gerekenler:

- Öğütler (“Bir de şunu veya bunu deneyin...”)
- Hafifletme (“O kadar da kötü değildir...”)
- Boş Laflar (“Yarın her şey farklı olabilir...”)
- Susturma (“Ölmek de ne biçim söz, siz daha yüz yaşına değeceksiniz...”)
- Uyarılar (“Kendinizi toplayın artık...”)
- Kendi tecrübelerini anlatmak (“ Bu duyguyu tanıyorum. Ben de bir keresinde ...”)
- Deşmek (“Nasıl yani, sonra ne oldu...”)

Empatiye dayalı konuşmalarla karşıdaki insana güven ve anlayışın sinyallerini vermek çok daha büyük faydalar sağlayabilir. İlk etapta yaşlıya “Senin için zamanım var” mesajı verilmesi gerekir ki bunu ifade etmenin en uygun yolu o kişinin yanına sakın ve kendi varlığını hissettirecek şekilde oturmaktır. Burada önemli olan ise yaşlıya kendisinin içtenlikle dinlendiği duygusunu vermektir. (Seni sözünü kesmeden ve söylemek istediklerini değiştirmeden dinliyorum.)

Bakım personelinin yakınlık ve güven duygusunu sağlayan dokunmanın yanı sıra susmanın ve yaşlıya kendi duygularının farkına varmasını, düşüncelerini toparlamasını sağlayan sessizlik anlarının da bilincinde olması önemlidir. Yaşlıyı, empatiye dayalı konuşmalara çekebilmenin uygun yollarından biri de genel olarak soru sormaktan kaçınmaktır. Çünkü böyle bir durumda sorgulanmaktan ziyade insanların anlaşılmaya ihtiyaçları vardır. Bunun için yapılabilecek şeylerden biri, soru cümlelerini değiştirerek ifade cümlelerine çevirmek yani gerektiğinde “Kendinizi kötü mü hissediyorsunuz?” yerine “Sizi iyi görmedim.” ifadesini kullanmaktır. Burada karşıdaki insanın bulunduğu sıkıntılı durumdan dolayı düştüğü çaresizliğin laf ebeliği yaparak değil de onun yanında yer almak ve bilinçli bir biçimde dinleyebilme sabrını göstererek aşılması gerekir.

Empatiyi sağlayıcı iletişim kurmanın anlamı; almak, sahiplenmek ya da alıkoymak değil ele almak, öncelik vermek, diğer insanın duygularını anlatmasına müsaade etmek, onun içini dökmesini sağlamak, onunla gerçek anlamda iletişim kurmak ve ondan kopmadan onun duygularına yer vermektir. Sadece bunun gerçekleştiği ortamlarda yaşlı, kendisini güvende ve anlaşılabilir hissedebilir. Kendi duygularını dile getirebilme, onun aynı zamanda bir parça rahatlamasını sağlar.

Daha sonraki aşamada ise yaşlı artık kendisine iyi gelecek şeyleri kendiliğinden dile getirmeye başlar ve bu noktada artık kabul edici bir dinlemenin ötesinde anlatılanlarla ilgili olarak yaşlıya onu rahatsız etmeyecek ölçüde birtakım açıklayıcı sorular da sorulmaya başlanabilir.

2.4. Bakımda İletişim

İletişim, yaşlı bakım olgusunun tüm alanları açısından merkezî bir önem taşımaktadır. Gerek bakım süreçlerinin planlanması ve uygulanması gerekse diğer meslektaşlarla ve üstlerle, bu meslekî alanla kesişen yakın mesleklerdeki çalışanlarla, yaşlıların yakınlarıyla ve

bu mesleği öğrenen bakım öğrencileriyle bir iş birliği içerisinde gerçekleşen ve sayılan tüm bu noktaları kapsayan bir alandır.

Bakımda iletişim, meslekî bilgileri ve bunlarla ilgili konuları anlamaktan ziyade, bu alanla ilgili izlenim, uzlaşma, planlama ve değerlendirme yeteneğine sahip olma ve diğer meslektaşlarla birlikte bir iş birliği içerisinde çalışabilmeyi içerir.

2.4.1. Bakım Personelleri Arasındaki Meslekî İletişim

Bakım personeli arasında meslekî bilgilerin karşılıklı alışverişi, aralarında sağlanması gereken iş birliğinin temelidir ve olası hataları engelleyici bir faktördür. Bakım açısından önemli olan tüm veriler kapsamlı, açık, anlaşılır ve objektif olarak aktarılmalıdır.

Bakım sürecinin kalitesi, yapılan işlemlerle ilgili izlenimlere gösterilen özen ve bu izlenimlerin bir sonraki personele doğru aktarımına bağlıdır. Bu verilerin yetersiz olması durumunda daha sonraki işlemlerde hatalar ve yanlışlar yapma olasılığı da yükselebilmektedir. Örneğin X hastasının kaç kere tansiyonunun ölçüldüğü ya da Y hastasının ilaçlarının yemekten önce, yemek esnasında ya da sonrasında verilmesi gerektiği ile ilgili bilgilerin doğru aktarımı son derece önemli olabilir. Bu anlamda hataları engelleyici başka bir unsur ise bazı bilgilerin gerek hasta, doktor, fizyoterapist gerekse de hastanın yakınları tarafından onaylanmasıdır.

Detaylı ve kesin bilgiler bu verilerin dokümantasyon, bilgisayar ve hastayla ilgili tutanaklara daha doğru bir şekilde aktarımını sağlar. Bu ise bakım sürecinin sürekliliği, güvenilirliği ve kalitesi açısından son derece verimlidir.

Bakım personelinin dikkat etmesi gereken diğer bir nokta da bakım esnasında kullanılan dildir. Çünkü bakım personelleri bu dil aracılığıyla sadece kendilerine has bir konuşma kültürü yaratmakla kalmayıp aynı zamanda yaşlıya ve kendi mesleklerine karşı olan değerle saygıyı da yansıtır. Ayrıca yeni meslektaşlarını da olumlu veya olumsuz yönde etkileyebilirler.

Görev teslimlerinde detaydan sakınmak ve gerekli bilgileri ilgililerle paylaşmak gerekir. Önemli olan grup içerisinde gergin ortamlardan uzak durarak son derece açıklık ve içtenlikle grup içerisinde o birlik duygusunu sağlayabilmektir. Bununla ilgili olarak odanın ve özellikle masanın (yuvarlak masa) yerleştirilme şekli önemlidir. Çünkü konuşan bakım personeli, konuşma esnasında diğer personelle bire bir göz temasında bulunabilmelidir. Görev teslim konuşmalarında yumuşak ve açık bir atmosfer yaratmak daha önce birikmiş olumsuz duyguların da giderilmesi açısından ortamı rahatlatıcı ve uzlaştırıcı bir tutum olabilir. Bazı konuları açıkça anlatmak doğru ve yerinde bir davranış olabildiği gibi bu konuda ölçüyü kaçırarak diğer bakım personeli herhangi bir hastayla ilgili olarak olumsuz etkileme de tehlikeli bir davranış olabilir. Görev teslimi sırasında nöbetçi bakım personeli kat görevini yani hastaların çağrı ve isteklerine cevap verme, telefon servisine bakma gibi vazifeleri de üstlenir.

2.4.2. Bakım Personelleri Arasındaki İletişim

Bakım personelinin ortak çalışma içerisinde olması, birbiriyle samimi dost ilişkisine girmeden karşılıklı anlamayı, kabul etmeyi ve desteklemeyi gerektirir. Yardıma muhtaç olan insanların bakım ve sorumluluğu gibi zor bir uğraş zaman zaman insanın tüm gücünü zorlar.

Kimi zaman hastalık ve ağrılarla yüzleşmeler, özellikle hastalara konulan ağır teşhislerde, bakım personeline kişisel bir etkilenmeye yol açabilmekte ya da bazı ağır hastaların bakımı, kimi yaraların nahoş kokularını temizlemede utanma ve tiksinti duyguları oluşabilmektedir fakat bu noktada yapılması gereken şey, bu tip duyguların önemsenmeyip bastırılmasıdır. Bu yüzden meslektaşlar arasında konuşmaların değeri ve önemi büyüktür çünkü bu konuda yaşanmış bazı olay ve tecrübelerin dile getirilmesi son derece rahatlatıcı olabilmektedir.

Genel olarak tüm bakım personeli kendi meslek çerçevelerinin sınırlarında birbirleriyle açık bir şekilde konuşabilir. Hukuken öngörülen birtakım meslek sırlarının korunması yönündeki kanunlar, bu alanda bazı sınırlamalar getirir fakat bunun dışında kendi uğraş alanlarının sınırları dâhilinde her türlü bilgi ve tecrübeyi karşılıklı olarak paylaşma ve aktarma hakkına ve kimi zaman mecburiyetine sahiptirler fakat bazen öyle durumlar olabilir ki hasta, bakım personeline olan güveninden dolayı kendiyile ilgili özel sorunları da anlatma gereksinimi duyabilir (maddi ve ailevi sorunlar gibi). Bu tip durumlarda ise iki kişi arasında konuşulanların ahlakî ortam ve güven ortamının zedelenmemesi için gizli tutulması insanlığın gereğidir. Çünkü güven genel anlamıyla da insan ilişkilerinin temelini oluşturmakla birlikte özellikle de bakıma muhtaç hasta ve ona bakan kişi açısından ayrı bir önem taşır.

2.4.3. Geri Dönüşüm, Övme ve Yerme

Birkaç kişinin birlikte ortak bir çalışma içerisinde bulunduğu ortamlarda birtakım geri dönüşümlü bilgilerin alınması ve bunların değerlendirilmesi, yapılan işin kalitesinin muhafaza etme açısından zorunludur. Bu yüzden bakım alanında da bakım personelinin yerine getirmesi beklenen birtakım standartların belirlenmesi şarttır. Bu açıdan geri dönüşümlü bilgiler olumlu olduğu sürece her şey gayet normal gibi görülebilir fakat geri dönüşümlü veriler bazı eleştiriler, uyarılar ve hatta düzeltmeler gerektirdiğinde, bunu gerçekleştiren bakım personelinin bu esnada kişisel ve kırıncı olmaktan kaçınarak daha çok yapılan işle ilgili eleştiri ve uyarılar getirmeye özen göstermesi gerekir. Eleştiride şu noktalardan kaçınılmalıdır:

- Duygusal olma
- Aşağılayıcı olma
- Konu dışı olma
- Sebepsiz olma
- Genelleyici olma

Özellikle eleştirel ifadeler kullanıldığında eleştiride bulunan kişinin jestleri söylenenleri destekleyici bir unsur yerine geçer. Eleştiride bulunan kişinin ellerini bellerine koymuş, sesli ve kızgın bir şekilde diğer bakım personelinin de bulunduğu bir ortamda eleştirilerini sarf ettiği düşünüldüğünde, herhâlde bu eleştirilere maruz kalan ve “suçlu” damgası vurulan kişiden yapılan eleştiriye mantıklı bir şekilde kabul etmesi ve sessiz kalması beklenemez. Bu açıdan kimi zaman ağır eleştiriler birtakım sakın mimik ve jestlerle ve özellikle bire bir ortamlarda yapıldığında, eleştirilen kişi açısından taşınabilir ve kabul edilebilir hâle getirilebilir. Verimli bir geri dönüşümle ilgili veriler:

- Eleştirilmeye gerek duyulan olayın hemen akabinde gerçekleşmeli.
- Tam anlamıyla sadece konuyla ilgili olmalı.
- Tam anlamıyla gerekçelere bağlanarak açıklayıcı ve bilgilendirici bir şekilde sunulmalı.
- Düzeltme önermeleri içermelidir.

Özellikle övme veya yerme ile ilgili konuşmalarda bu kişiler arasındaki dostluk ilişkisi ve birbirlerine yetişkin seviyesinde davranmaları önemlidir. Eleştirilen kişiye, yapılan eleştiriye rağmen ona değer verildiği bir biçimde ima ve ifade edilmelidir.

Yerine getirilen başarılı işler sonucunda dürüstçe övgüler ya da son derece yorucu iş tempolarına rağmen cümlelerin sonunda unutulmayan teşekkürler, karşılıklı olarak olumlu sinyallerin gönderilmesinde son derece önemlidir. Günlük yaşamda bu tip küçük de olsa onur verici davranışlar ve motivasyonlar beraberlik duygusunu pekiştirici unsurlardır.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki cümlelerin başında boş bırakılan parantezlere, cümlelerde verilen bilgiler doğru ise **D**, yanlış ise **Y** yazınız.

1. () Bakım işlemi iletişimin bir parçasıdır.
2. () Açıklık, örtüşme ve empati iletişimin temel şartlarından değildir.
3. () Korku ve üzüntü durumlarında empati, dilsel olmayan iletişim ve yaklaşım önem kazanmaktadır.
4. () Yaşlıyı dinlemek, bazen başlı başına bir terapi yerine geçebilir.
5. () Bakımda iletişim, meslekî bilgileri ve bunlarla ilgili konuları anlamaktan ziyade, bu alanla ilgili izlenim, uzlaşma, planlama ve değerlendirme yeteneğine sahip olma ve diğer meslektaşlarla birlikte bir iş birliği içerisinde çalışabilmeyi içerir.
6. () Görev teslimlerinde detaya girerek bütün bilgileri paylaşmak gerekir.
7. () Birkaç kişinin birlikte ortak bir çalışma içerisinde bulunduğu ortamlarda birtakım geri dönüşümlü bilgilerin alınması ve bunların değerlendirilmesi, yapılan işin kalitesini muhafaza etme açısından zorunludur.
8. () Bakım personelinin ortak çalışma içerisinde olması, birbiriyle samimi dost ilişkisine girmeden karşılıklı anlamayı, kabul etmeyi ve desteklemeyi gerektirir.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise “Modül Değerlendirme”ye geçiniz.

MODÜL DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki cümlelerin başında boş bırakılan parantezlere, cümlelerde verilen bilgiler doğru ise D, yanlış ise Y yazınız.

1. () Toplumda bireyden beklenen davranışlar toplumun norm ve değerlerine göre belirlenir.
2. () İletişim türlerinin ve iletişim kurduğu kişinin değişmesi yaşlılıkta iletişimi etkileyen bir unsur değildir.
3. () Şiddetli sağlık problemleri ve ruhsal rahatsızlık durumlarında farklı iletişim yolları bulmak gerekir.
4. () Yaşlılara sunulan sosyal aktiviteler onlara yeni iletişim imkânları sağlar.
5. () Açıklık, örtüşme ve empati iletişimin temel şartlarından değildir.
6. () Yaşlıyı dinlemek, bazen başlı başına bir terapi yerine geçebilir.
7. () Görev teslimlerinde detaya girerek bütün bilgileri paylaşmak gerekir.
8. () Bakım personelinin ortak çalışma içerisinde olması, birbiriyle samimi dost ilişkisine girmeden karşılıklı anlamayı, kabul etmeyi ve desteklemeyi gerektirir.

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ-1'İN CEVAP ANAHTARI

| | |
|---|--------|
| 1 | DOĞRU |
| 2 | DOĞRU |
| 3 | YANLIŞ |
| 4 | DOĞRU |
| 5 | DOĞRU |
| 6 | YANLIŞ |
| 7 | DOĞRU |
| 8 | DOĞRU |

ÖĞRENME FAALİYETİ-2'NİN CEVAP ANAHTARI

| | |
|---|--------|
| 1 | DOĞRU |
| 2 | YANLIŞ |
| 3 | DOĞRU |
| 4 | DOĞRU |
| 5 | DOĞRU |
| 6 | YANLIŞ |
| 7 | DOĞRU |
| 8 | DOĞRU |

MODÜL DEĞERLENDİRMENİN CEVAP ANAHTARI

| | |
|---|--------|
| 1 | DOĞRU |
| 2 | YANLIŞ |
| 3 | DOĞRU |
| 4 | DOĞRU |
| 5 | YANLIŞ |
| 6 | DOĞRU |
| 7 | YANLIŞ |
| 8 | DOĞRU |

KAYNAKÇA

- BİLGİN, Yaşar, Ömer AYDIN, Yüksel GÜLEÇ, **Yaşlı Bakımında Bakım Standartları**, Ziya Ofset, İstanbul, 2002
- BİLİR, Nazmi, Naci YILDIZ, **Temel İlk Yardım Bilgisi**, Hacettepe Halk Sağlığı Vakfı, Ankara, 1998
- DANIŞ, Zafer, **Yaşlıların Evde Bakım Gereksinimleri ve Evde Bakıma İlişkin Düşünceleri**, Türkiye Güçsüzlere ve Kimsesizlere Yardım Vakfı Yayını, Ankara, 2004
- ONAT, Ümit, **Yaşlı Bakım El Kitabı**, Hazan Çiçekleri, Aydınlar Matbaacılık, Ankara, 2006
- HÜ Geriatrik Bilimler Araştırma Merkezi, **Yaşlılık Gerçeği**, Ankara, 2004.
- KARAHAN, A., S. GÜVEN, **Yaşlılıkta Evde Bakım**, Turkish Journal of Geriatrics
- ÖZDEN, Salih Yaşar, **Sağlığımız Dergisi**, 1997
- www.geriatri.gov.tr
- www.thb.hacettepe.edu.tr