

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

HASTA VE YAŞLI HİZMETLERİ

**ENGELLİ BAKIM HİZMETLERİNDE
İLETİŞİM**

Ankara, 2013

- Bu modül, mesleki 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

AÇIKLAMALAR	ii
GİRİŞ	1
ÖĞRENME FAALİYETİ-1	3
1. İLETİŞİM.....	3
1.1. İletişimin Tanımı.....	4
1.2. İletişimin Öğeleri	4
1.3. İletişimin Özellikleri	5
1.4. İletişimin Türleri	6
1.4.1. Sözlü İletişim.....	6
1.4.2. Yazılı İletişim	7
1.4.3. Sözsüz İletişim.....	8
UYGULAMA FAALİYETİ	9
ÖLÇMEVE DEĞERLENDİRME	10
ÖĞRENME FAALİYETİ-2	11
2. ENGELLİ VE ENGELLİ ÇEŞİTLERİ	11
2.1. Engellilik.....	11
2.2. Engelli Çeşitleri.....	12
2.2.1. İşitme Engelliler	12
2.2.2. Konuşma Engelliler	13
2.2.3. Görme Engelliler	14
2.2.4. Tekerlekli Sandalyeye Bağlı Engelliler	16
2.2.5. Kısa Boya Bağlı Engelliler	17
2.2.6. Spina Bifida (Omurgaya Bağlı) Engeller	17
2.2.7. Serebral Palsi	18
2.2.8. Epilepsi (Sara)	19
2.2.9. Zekâ Geriliği (Mental Retardasyon).....	20
2.2.10. Down Sendromu	21
2.2.11. Turet Sendromu	22
2.2.12. Otizm	22
2.2.13. Dikkat Eksikliği ve Hiperaktivite Bozukluğu (Dehb)	24
2.2.14. Öğrenme Güçlüğü.....	25
2.3. Engelli Yakınlarıyla İletişim.....	25
UYGULAMA FAALİYETİ	27
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	29
MODÜL DEĞERLENDİRME	30
CEVAPANAHTARLARI	32
KAYNAKÇA	33

AÇIKLAMALAR

ALAN	Hasta ve Yaşlı Hizmetleri
DAL/MESLEK	Engelli Bakım Elemanı
MODÜLÜN ADI	Engelli Bakım Hizmetlerinde İletişim
MODÜLÜN TANIMI	Engelli bakım hizmetlerinde iletişim, uygulamaya yönelik temel bilgi ve becerilerin kazandırıldığı bir öğrenme materyalidir.
SÜRE	40/16
ÖN KOŞUL	
YETERLİK	Engellilerle ve yakınları ile iletişim kurma sürecini ayırt etmek
MODÜLÜN AMACI	Genel Amaç Bu modülle uygun ortam sağlandığında engellilerle etkin iletişim kurabileceksiniz. Amaçlar 1. Hayatın her alanında engellilerle iletişim kurabileceksiniz. 2. Hayatın her alanında engellilerin özelliklerine uygun iletişim tekniklerini kullanarak iletişim kurabileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Ortam: Hayatın her alanı, engelli bakım merkezleri Donanım: Kaynak kitaplar, bilgisayar, projeksiyon, fotoğraflar, afiş, broşür, dergiler, uyarıcı pano tepegöz, asetat, fotoğraflar, CD, VCD
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Modül içinde yer alan her öğrenme faaliyeden 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,

Her alanda olduğu gibi yaşlı ve engelli hizmetleri alanında da başarılı ve kaliteli bir hizmet sunumu için etkili bir iletişime ihtiyaç vardır. Engellilerin bakım hizmetlerinde sağlık hizmeti almak için sağlık kuruluşlarına gelen engelli bireyler, genellikle üzgün, kırılğan ve sınırlı olabilir. En kısa zamanda sağlık hizmeti almak istemelerinden dolayı çeşitli iletişim problemleri yaratabilir. Bu yüzden sağlık personelinin iletişim becerilerinin önemi, diğer meslek dallarına göre fazladır.

İşte bu noktada sağlık personelinin engelli ve engelli yakınları ile olumlu ilişkiler kurması engelli hizmetlerinin verimliliğini ve etkisini arttırır.

Bu modülle engelli hizmetleri alanında etkili iletişim kurma becerileri kazanacaksınız.

ÖĞRENME FAALİYETİ-1

AMAÇ

Hayatın her alanında engellilerle iletişim kurabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Çevrenizdeki insanlarla iletişim kurarken nelere dikkat edersiniz? Arkadaşlarınızla tartışınız.
- Bölgenizde bulunan engelli bakım merkezlerinden birine giderek onlarla sağlık personelinin arasındaki iletişimi gözleyip topladığınız sonuçları rapor hâline getiriniz.

1. İLETİŞİM

İnsan; ekonomik, sosyolojik, dinsel, etiksel, hukuksal ve düşünsel yapıların ördüğü karmaşık bir bütündür. İnsanda oluşan bu değerler, giderek çoğul bir hâl almıştır. Bu çoğulluk, toplum olma zorunluluğu ile özdeştir. Mülkiyet ve üretim bazında bireyi yönlendiren ve toplumsal dokunun onsuz olmaz gerekleri saydığımız bu normatif yapılar; bireyden bireye, bireyden topluma, toplumdaki topluma, toplumdaki ülkelere ve giderek de evrensel düzeye ulaşmıştır. Çoğunlukla da evrenselden topluma, toplumsaldan bireysele, kurumlaşarak yapılaşmıştır. Bu yapılaşmanın temel ögesi her zaman iletişim olmuştur.

Yeme-içme ne kadar önemli ise iletişim de o kadar önemlidir. İletişim insan ilişkilerinin her türünü içine alır. Bu bakımdan insanlar birbirleriyle iyi bir iletişim kurabildiği ölçüde gelişir, güçlenir ve başarılı olur. Bunu başaramayanlar yalnız başlarına kalır. Sıkıntıları çoğalır, hayatla ilgili problemlerinde zorlanmaya başlar.



Resim 1.1: İletişim

1.1. İletişimin Tanımı

İletişim, iletilen bilginin hem gönderici hem de alıcı tarafından anlaşıldığı ortamda bilginin bir göndericiden bir alıcıya aktarılma sürecidir. Organizmaların çeşitli yöntemlerle bilgi alışverişi yapmalarına olanak tanıyan bir süreçtir. İletişim tüm tarafların üzerinden bilgi alışverişi yapılacak ortak bir dili anlamalarına ihtiyaç duyar.

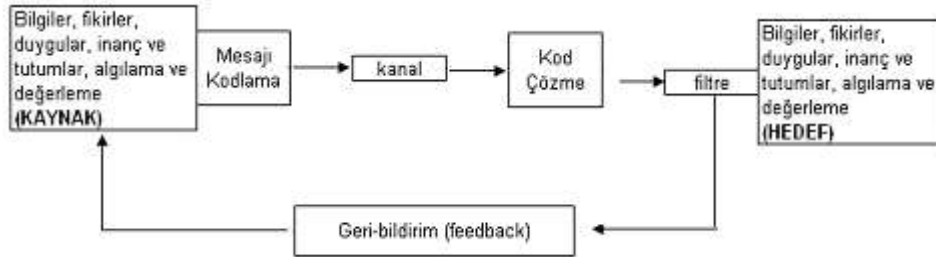
Diğer bir tanımla iletişim şöyle tanımlanır: Belirli mesajların kodlanarak bir kanal aracılığıyla bir kaynaktan bir hedefe / alıcıya aktarılması sürecidir. Örneğin; bir konuşmacı (kaynak) ortak bir dil aracılığıyla (ör. Türkçe) kodladığı belirli kelimeleri (mesaj / ileti) ses dalgaları ve hava yoluyla (kanal) dinleyiciye / alımlayıcı (hedef) aktarır. Bu süreçte geri bildirim hedefleniyorsa iletiyi gönderen başat kaynak, hedef / alımlayıcı ise sonat kaynak olarak tanımlanır.

1.2. İletişimin Öğeleri

İletişimi açıklamak için altı temel öge kullanılır: Bunlar;

- Kaynak (gönderici),
- Alıcı (hedef),
- İleti (mesaj),
- Bağlam (ortam),
- Dönüt (geri bildirim),
- Kanaldır (araç).

Gönderici, duygu düşünce ve isteğin aktarılmasında sözü söyleyen kişi veya topluluklara denir. **Alıcı**, iletilen sözü alan kişiye veya topluluğa denir. Aynı şekilde ileti, gönderici ile alıcı arasında aktarılmakta olan duygu, düşünce ya da isteğe denmektedir. Bu temel iletişimin gerçekleştiği ortama **bağlam**; gönderici ile alıcı arasındaki iletinin gönderilme şekline **kanal** denir. Eğer varsa iletiye verilen her türlü yanıt da **dönüt** olarak adlandırılır. Eğer sistemde bir tür şifreleme söz konusuysa ve konuşan iki kişinin birbirini anladığı seslerden oluşan ve belli kuralları olan her doğal dile de **kod** denir.



Şekil 1.1: İletişimin öğeleri

1.3. İletişimin Özellikleri

İletişim üzerine yapılan araştırmalar, çalışmalar, iletişimin beş temel özelliğinin olduğunu ortaya koymuştur. İletişim ancak insanların birbirini anlama ihtiyaçları sayesinde kurulabilir. İletişim, paylaşımı gerekli kılar; yani iletişimde gönderici ve alıcı, mesajın ortak bir anlamı üzerinde anlaşmalıdır. İletişim sembollerle de ifade edilebilir. Semboller; jestler, mimikler, sesler, harfler, rakamlar ve sözcüklerdir. Alıcı ve gönderici mesaja aynı anlamı verdiği zaman tam olarak iletişim sağlanmış olur.

Sosyal etkileşim aracı olan iletişim, aynı zamanda insan ihtiyaçlarının doğurduğu, hatta insanın temel faaliyetlerinden biridir. İletişim olgusunun bazı temel özellikleri vardır. Bu özellikler aşağıdaki gibi sıralanabilir.

- İletişim insan davranışlarının bir ürünüdür. İletişim coğrafi, sosyal ve benzer çevresel değişkenlerin insan üzerindeki bir etkisi olmadığı gibi basit bir etkileşim aracı da değildir. Tüm insan topluluklarından iletişim olgusuyla karşılaştırılmış hatta toplumların varlığı, grupların devamlılığı için gerekli olan değişkenlerin başında iletişim görülmüştür.
- İnsan, iletişim ihtiyacını sürekli duymuştur ve duymaya devam edecektir. Çocuk, çevresini algılamaya başladığı andan itibaren belli bir ölçüde iletişime de başlar, zamanla yeteneklerine ve çevreyle ilişkisine bağlı olarak iletişim gücü gelişir. İnsan, yaşamın ilk yıllarından itibaren isteklerini belirtmek için kelimeleri kullanmaya başlar; bazı ilkel sesleri çıkartır, zamanla sınıma yanılma yoluyla konuşmayı öğrenir. Daha sonra, çevre ve eğitimin etkisiyle, kişinin konuşma bilgisi, kullanacağı kelime sayısı gelişir. Bu gelişmeye paralel olarak iyi bir alıcı veya kaynak olma yolunda ilerler.
- İletişim dinamik bir olgudur. Kültürel yapıdaki değişime paralel olarak iletişim değişir. Yeni çevresel olguların ortaya çıkması, yeni deneyimlerin, yeni kelimelerin ortaya çıkmasına yol açar. Zamanla bazı kelimeler veya kavramlar yerini yenilerine terk eder. Bilgi işlem sistemindeki gelişmeler, dokümanların değerlendirilmesinde yeni bir dili doğurur. İnsan-makine ilişkisi, iletişimde yeni kavramların gelişmesine yol açar.
- Her dilin canlılığını koruması için kendini yenilemesi gerekir. Dildeki değişme mesajın, dolayısıyla iletişim biçiminin değişmesi olarak karşımıza çıkmaktadır. Sosyal organizasyonların değişmesi ve gelişmesi de iletişimi etkilemektedir. Küçük bir işletmede yüz yüze iletişim ilişkisi geçerli iken bu örgüt büyüdükçe yazılı iletişim ön plana çıkmaya başlar.
- İletişim belirli kalıplara bağlıdır ve bu kalıplar içerisinde gerçekleştirilir. İletişim kalıpları, genel kültürel yapıya bağlı olarak gruplarda oluşturulur ve kişilerin kabul etmeleri oranında süreklilik kazanır. İletişimde kullanılan sözler, özel işaretler, bir bölgenin haritasına benzer. Bir bölgenin haritası o bölgenin tüm özelliklerini vermez ama belirgin özelliklerini yansıtır. Bir haritada neyin

doğru olduğu, verilen detayın kullanım amacına bağlıdır. Bir bölgenin uçuş haritası karayolu haritasından farklıdır. İletişimde kullanılan deyimlerin, kelimelerin, işaretlerin bazen değişik anlamları vardır. Bu kelimeler ve işaretler, iletişim kalıbı içerisinde anlamını bulur.

İletişim kalıpları, kişilerin anlaşması başka bir değişle mesajın etkili olması için gereklidir. İletişim kalıbı iyi düzenlenirse işaretler kısaltmalar anlamlı hâle gelir, mesajın etkisi artar.



Resim 1.2: İletişimin özellikleri

1.4. İletişimin Türleri

İletişim türleri; sözlü, yazılı ve sözsüz iletişim olmak üzere üçe ayrılır.

1.4.1. Sözlü İletişim

Sözlü iletişimler “dil ve dil ötesi” olmak üzere 2 alt sınıfa ayrılmaktadır. İnsanların karşılıklı konuşmalarını hatta mektuplaşmalarını “dille iletişim” kabul edebiliriz. Dille iletişimde kişiler, ürettikleri bilgileri birbirlerine ileterek anlamlandırır.

Dil ötesi iletişim, sesin niteliği ile ilgilidir; sesin tonu ve sesin hızı, şiddeti, hangi kelimelerin vurgulandığı, duraklamalar vb özellikler, dil ötesi iletişim sayılır. Dille iletişimde kişilerin “ne söyledikleri”, dil ötesi iletişimde ise, “nasıl söyledikleri” önemlidir. Araştırmalar, insanların günlük yaşamda, birbirlerinin ne söylediklerinden çok nasıl söylediklerine dikkat ettiklerini göstermektedir. Karşımızdakinin sözlerinin kapsamı kadar-hatta daha da fazla ses tonundaki canlılık da bizi ilgilendirir. Yani semantik ögeler kadar dil-ötesi ögeler de iletişimde etkilidir. Yüksek sesle hâlimizi, hatırımızı soran birisi daha sonra sesini kısarak “Akşama bize buyur.” derse bu sözden, “Gelmeni pek istemiyorum.” anlamını çıkarırız. Bu tür alçak sesle çabucak söylenivermiş davetlere “Yarım ağızla yapıldı.” deriz.

Bir de davetin yürekten mi yoksa yarım ağızla mı yapıldığını anlamaya çalışırken başvurduğumuz önemli ölçütlerden birisi, dil ötesi öğelerdir.

İsteyerek, farkında olarak yaptığımız konuşmalara “niyet edilmiş dil davranışı” adı verilir. Konuşurken dilimizin sürçmesi ise niyet edilmemiş dil davranışlarına bir örnektir. Bazı kelimelerin üzerine basa basa konuşmalarımız ya da karşımızdakini korkutmak için bağırmanın, niyet edilmiş dil ötesi davranışlarıdır. Konuşurken farkında olmadan ses tonumuz açılıp yükseliyorsa ya da sesimiz titriyorsa, bu durumda niyet edilmiş dil ötesi davranışlar söz konusudur.



Resim 1.3: Sözlü iletişim

1.4.2. Yazılı İletişim

İnsanın zaman ve mekândaki ilişki sınırlılıklarını genişletmede en etkin iletişim biçimidir. Uzaktan haberleşme, bilgi ve deneyimleri zaman içinde biriktirme de sözlü iletişime göre daha güvenilir bir yol olan yazı ile iletmenin kökeni mağara resimleridir.

Yazılı iletişim ekonomik gerekçelerle ortaya çıkmış ve bazı toplum, kültürel ilişki ve kurumlar üzerinde etkili olmuştur. Buna karşılık kurumlar da yazının evrim ve yayılma süreçlerinin yönünü ve hızını belirlemiştir.



Resim 1.4: Yazılı iletişim

1.4.3. Sözsüz İletişim

İyi bir dinleyici iletişim kurduğu kişinin yalnız söylediklerini değil yüz, el, kol ve bedeniyle yaptıklarını da duyar. Çünkü yüz ifadeleri el ve kol hareketleri, bedenin duruş tarzı, sesin tonu gibi sözsüz mesajlar kullanılarak da iletişim kurulur. Karşı karşıya gelerek kurulan kişiler arası iletişimlerde, hem sözlü hem de sözsüz mesajlar aynı anda kullanılır. Bu konuşmalarda, mesaj alışverişinin ancak küçük bir bölümünü sözlü mesajlar oluşturur. Yüz ifadeleri, el kol hareketleri, bedenin konumu ve sesin yükselip alçalmasıyla gönderilen sözsüz mesajlar iletişimde kullanılan mesajların daha büyük bir bölümünü kapsar.

Kimi zaman insanların duygularını anlamak zordur. Ne hissettiklerini çoğunlukla söylemek istemezler, duygularını kendileri de pek bilmezler. Bu kişilerin ne hissettiklerini öğrenemeyeceğimize göre yüz ifadelerine, beden diline bakarak o anda nasıl bir duygu içinde olduklarını anlamaya çalışırız. Bedensel dilini anlayabilmek için bu belirtilere duyarlı olmak gerekir.



Resim 1.5: Sözsüz iletişim

UYGULAMA FAALİYETİ

Hayatın her alanında engellilerle iletişim kurabileceksiniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ İletişimin öğelerini ayırt ediniz.	➤ İletişimin öğelerini tekrar ediniz.
➤ İletişimin özelliklerini ayırt ediniz.	➤ İletişimin özelliklerinin insan davranışı üzerine etkilerini araştırınız.
➤ Sözlü iletişimi ayırt ediniz.	➤ Sözlü iletişimin önemini araştırınız.
➤ Yazılı iletişimi ayırt ediniz.	➤ Yazılı iletişimin etkisini ve nerelerde kullanıldığını araştırınız.
➤ Sözsüz iletişimi ayırt ediniz.	➤ Sözsüz iletişimde nelere dikkat edilir? Araştırınız.

ÖLÇMEVE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi, belirli mesajların kodlanarak bir kanal aracılığıyla bir kaynakta kanal bir hedefe / alıcıya aktarılması sürecidir?
A) Kanal
B) Mesaj
C) Alıcı
D) İletişim
E) Geri bildirim
2. Aşağıdakilerden hangisi, iletişimin öğelerinden değildir?
A) İletişim
B) Bağlam
C) Dönüt
D) Mesaj
E) Alıcı
3. Aşağıdakilerden hangisi, iletişimin özelliklerinden değildir?
A) İletişim dinamik bir olgudur.
B) İletişimin canlılığını koruması için kendini yenilemesi gerekir.
C) İletişim belirli kalıplara bağlıdır.
D) İnsan, iletişim ihtiyacını sürekli duymuştur ve duymaya devam edecektir.
E) İletişim her zaman yazılı olmalıdır.
4. Aşağıdakilerden hangisi, insanların karşılıklı konuşmalarını hatta mektuplaşmalarını tanımlar?
A) Sözlü iletişim
B) Yazılı iletişim
C) Sözsüz iletişim
D) Görsel iletişim
E) Duygusal iletişim
5. Aşağıdakilerden hangisi, kişinin, yalnız söylediklerini değil yüz, el, kol ve bedeniyle yaptıkları iletişimde neyi tanımlar?
A) Yazılı iletişim
B) Sözlü iletişim
C) Sözsüz iletişim
D) Görsel iletişim
E) Duygusal iletişim

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

Hayatın her alanında engellilerin özelliklerine uygun iletişim tekniklerini kullanarak iletişim kurabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Çevrenizdeki engelli insanların engel çeşitlerine dikkat ederek rapor hazırlayıp arkadaşlarınızla tartışınız.
- Bölgenizde bulunan farklı dallardaki engelli bakım merkezlerine giderek onlarla sağlık personellerinin arasındaki iletişimi gözleyip topladığınız sonuçları rapor hâline getiriniz.

2. ENGELLİ VE ENGELLİ ÇEŞİTLERİ

2.1. Engellilik

Engellilikle en çok bilinen teorik yaklaşımlar medikal, sosyal, politik, kültürel bakış açılarıdır. Bu yaklaşımların yanı sıra engelliliğe ilgili olarak duygu ve düşüncelerin geliştirilmesine yönelik model çalışması da bulunmaktadır. Engellilikle ilgili ilk teorik yaklaşım olan medikal modelin tıpta kullanılan hastalık bakışından doğduğu bilinmektedir. Bu görüş engelliliği bireysel bozukluklar ve biyolojiye bağlı olarak açıklamaktadır. Özellikle “normal” olmanın çok yaygın olduğu bir dönemde ortaya çıkan bu görüş, engellilerin “normal” olması için gerekenler üzerinde durur. Dünya Sağlık Örgütü (WHO) engelliliği üç ayrı kategoride ele almaktadır.

- **Yetersizlik** (impairment): Sağlık bakımından psikolojik, fizyolojik ve anatomik (fiziksel) yapı veya fonksiyonlardaki eksikliği ve anormalliği ifade eder.
- **Özürlülük** (disability): Bir aktiviteyi normal tarzda veya normal kabul edilen sınırlar içinde gerçekleştirmekteki kısıtlılık veya yetersizliktir.
- **Engellilik** (handicap): Bir yetersizlik veya özür nedeni ile yaşa, cinsiyete, sosyal ve kültürel faktörlere bağlı olarak kişiden beklenen rollerin kısıtlanması veya yerine getirilememesidir.



Resim 2.1: Engelli aktiviteleri

Dünya Sağlık Örgütü'nün bu tanımı engelli kişilerin “kısıtlılığı” ve “normal” olmama durumunu vurgulamaktadır. Medikal modelin temelinde yatan “kısıtlılık” ve bireysel patoloji görüşünün temelinde bu tanımın önemli etkileri olmuştur.

Birleşmiş Milletler Genel Kurulunun İnsan Hakları Bildirgesi'ne ek 3447 Sayılı Sakat Kişilerin Hakları Bildirisi'nin 1. maddesine göre engelli “Normal bir kişinin kişisel ya da sosyal yaşantısında kendi kendisine yapması gereken işleri, bedensel veya ruhsal yeteneklerindeki kalıtsal ya da sonradan olma herhangi bir noksanlık sonucu yapamayanlar sakattır.” şeklinde tanımlanmaktadır. Uluslararası düzeyde kullanılan bu iki tanıma bakıldığında normal ve kısıtlanma konusunun vurgulandığı görülmektedir. Aynı zamanda engelli ve engelliliğe ilişkin birden fazla kavram kullanılmaktadır.

Özellikle son zamanlarda özel ihtiyaç grupları kavramı kullanılmaya çalışılmaktadır. Ancak bu kavram yoksul, korunmaya muhtaç, engelli, istismara uğramış bütün ihtiyaçları da kapsadığı için çok büyük bir genelleme yapılmış olmaktadır.

2.2. Engelli Çeşitleri

Engellilik hafif ve ağır engel durumu olarak ifade edilir. Hafif engelli, kendi özel ihtiyaçlarını (yemek, tuvalet vs.) karşılayabilen engelliler, ağır engelli, özel ihtiyaçlarını (yemek, tuvalet vs.) bir başkası yardımıyla veya yaşamsal ihtiyaçlarını tamamen bir başkasının yardımıyla karşılayabilen engellilerdir.

Farklı nedenlere bağlı olarak oluşan engellilik temel olarak aşağıdaki başlıklar gibi incelenir.

2.2.1. İşitme Engelliler

Tek veya iki kulağında doğuştan ya da sonradan herhangi bir sebeple çevreden gelen sesleri algılamayan / az algılayan kişiler işitme engelli olarak tanımlanır. İşitme cihazı kullananlar da bu gruba girer. İşitme engelliliğinin en önemli sebepleri şunlardır:

- Kronik hastalıklar,
- Psikolojik ya da fiziksel travma,
- Enfeksiyonlar,
- Ani patlama ve kronik yüksek sese maruz kalmadır.

2.2.1.1. İşitme Engellilerle İletişim

İşitme engellilerle iletişimde kurarken genel olarak şu durumlara dikkat edilir:

- İşitme engelli ile konuşmaya başlarken konuşmaya başlandığı fark ettirilir. Duruma göre işaret dili kullanılır ya da kişinin omzuna dokunulur.
- İşitme engelli kişilerle işaret diliyle mi, jestle mi, yazılı ya da sözlü olarak mı anlaşmayı tercih edileceğine karar verilir. İşitme engelli kişinin konuşmasını anlamakta güçlük çekiyorsanız bunun ona bildirilmesi gerekir.
- Uzun ve karmaşık konuşmalar gerektiren durumlarda iş görüşmesi, doktor muayenesi ya da hukuki görüşmeler gibi durumlarda bir işaret dili / tercümanı kullanılması önerilir. Daha basit diyaloglarda yazıyla anlaşmak yeterli olabilir.
- İşitme engelli kişiyle işaret dili tercümanı aracılığıyla konuşuluyorsa işitme engelli kişiye bakarak konuşulmalı ve onunla göz teması kurulmalıdır.
- Pencere gibi bir ışık kaynağının önündeyseniz ve sırtınız ışık kaynağına dönükse ışık karşınızdaki insanın gözünü kamaştırabilir ve dudaklarınızı okumaya çalışan engellinin yüzünüzü seçmesini zorlaştırabilir. Böyle bir durumda ışık kaynağına sırt dönülmemelidir.
- Kişinin anlamadığı cümleleri tekrarlamak yerine, söylemek istenilen farklı şekilde ifade edilmelidir.
- Açık anlaşılır kelimelerle tane tane konuşulmalıdır. Böylece engelliler dudak okuyabilir.
- Konuşurken sakız çiğnenmemeli, sigara içilmemeli ya da elle ağız kapatılmamalıdır.
- İşitme engellilerle bağırarak konuşulmamalı, işitme cihazı kullanıyorsa normal ses düzeyi duyması için yeterli olur. Bağırmanız rahatsızlığa sebep olabilir.
- İşitme engelliler için konferans salonlarının ön sıralarından yer ayrılmasına özen gösterilir.
- Salonun ışıklandırmasının iyi olmasına dikkat edilmelidir.
- Jest ve mimikler, işitme engellilerin mesajları doğru algılamaları açısından önemlidir. Bu nedenle jest ve mimikler iyi ve yerinde kullanılmaya gayret edilmelidir.

2.2.2. Konuşma Engelliler

Çeşitli sebeplerle konuşmada duraklama, kekeleme, konuşmanın dinleyenler tarafından anlaşılabilmesi konuşma engelli olarak tanımlanabilir. Konuşma engelliliğine sebep olan durumları şöyle sıralayabiliriz:

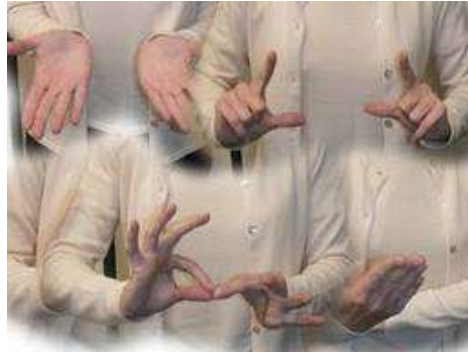
- Felç olanlar ya da felç geçirmiş kişiler,
- İşitme gücünü çekenler,
- Fiziksel veya ruhsal travmaya maruz kalanlar,

- Ağız ve boğaz anatomisi doğuştan veya sonradan herhangi bir sebeple bozulmuş olanlar,
- Ağız, boğaz tümör kanserleri ve diğer kronik hastalıklar,
- Konuşma cihazı kullananlardır.

2.2.2.1. Konuşma Engellilerle İletişim

Konuşma engellilerle iletişim kurarken aşağıdaki hususlara dikkat edilir:

- Engelli kişilerle göz seviyemizi eşit tutmaya ve ismiyle hitap etmeye özen gösterilmelidir.
- Karşınızdaki kişi dikkatle dinlenmeli, sözü kesilmemeli ve bitirmesi için acele edilmemelidir.
- Özellikle telaffuzda zorlandığı kelimelerde müdahale edilmemeli, bunun yerine refakat eden kişiden yardım istenmelidir.
- Anlamakta güçlük çekiliyorsa anlamış gibi davranılmamalı söylediklerinin tekrarlanması istenmelidir.
- Kişinin ne söylediği hâlâ anlaşılmasaydı bir kâğıda yazması istenmelidir.
- Anlamakta güçlük çekiliyorsa sessiz ortamlarda konuşma sağlanmalıdır.
- Konuşma engelli bireyin konuşmasına gülünmemelidir. Etkili iletişim kurmak ve ciddiye alınmak herkes için önemlidir.



Resim 2.2: Konuşma engellilerle iletişim

2.2.3. Görme Engelliler

Tek veya iki gözünde tam veya kısmi görme kaybı veya bozukluğu olanların yanı sıra, görme kaybıyla birlikte göz protezi kullananlar, renk körlüğü ve gece körlüğü olanlar görme engelli olarak değerlendirilir.



Resim 2.3: Görme engelliler

2.2.3.1. Görme Engellilerle İletişim

- Bağımsız hareket etme eğitimi almış bir görme engelli, sokakta nasıl hareket edeceğini bilir ve yardıma ihtiyaç duymayabilir. İhtiyaç duyduklarını fark ettiğinizde yardım teklif edilebilir.
- Görme engelli bireylerle iletişime geçmeden önce birey kendini tanıtmalı, grup içindeyse diğer kişilerle tanıştırılmalıdır.
- Görme engelliler kollarından destek aldıklarından kol kola girilmemeli onun sizin kolunuza girmesine izin verilmelidir.
- Görme engelli bireyin hızına uyum sağlanmalı ve yol göstermek amacıyla bir adım önden yürünmelidir. Yürürken önünüze çıkan merdiven, çukur gibi engeller karşısında uyarılmalıdır.
- Yön tarif edilecekse “şuradaki”, “ötedeki”, “yandaki” gibi ifadeler yerine “sağındaki”, “solundaki” gibi ifadeler kullanılmalıdır.
- Görme engelli ortamda yalnız bırakılacaksa önce ona söylemeli ve çıkışın nerede olduğu tarif edilmelidir. Duvar, masa gibi dokunabileceği bir şeyin yanında bırakılmalıdır.
- Görme engelli kişinin bastonuna dokunulmamalı, baston yere bırakılırsa bastonun yeri değiştirmemeli, değiştirilirse söylenmelidir.
- Görme engelli müşterilere, restoran menüleri, duyurular gibi yazılı metinleri okunmalı bu konuda duyarlı davranılmalıdır.
- Görme engelli birine yemek servisi yapıldığında tabakta hangi yiyeceklerin nerede bulunduğu söylenmelidir.
- Az gören kişilerin rahat okuyabilmeleri için satır aralıkları geniş olmalı, uygun bir zemin üzerine kolay okunabilir yazı karakterleri kullanılmalı, tabela ve işaretlerde birbirine zıt renkler kullanılmalıdır.
- Işıklıandırmada parlak ışık kullanılmamalıdır.
- Görme engellilerin çalıştığı işyerinde yapılan fiziksel değişiklikler hakkında bilgilendirilmelidir.

2.2.4. Tekerlekli Sandalyeye Bağlı Engelliler

Doğuştan veya sonradan oluşan sebeplerle bireyin özellikle alt eklemlerini kullanamamasıdır. Tekerli sandalye kullananlar farklı özür derecelerine ve kabiliyetlere sahiptir.



Resim 2.4: Tekerlekli sandalyeye bağlı engelli

2.2.4.1. Tekerlekli Sandalyeye Bağlı Engelliler ile İletişim

- Engelli kişilerle göz seviyesinde iletişim kurulmalı ve ismiyle hitap edilmelidir.
- Tekerlekli sandalye kullanan bireylerin kişisel alanına saygı gösterilmelidir.
- Tekerlekli sandalye kullanan engelli bireyden izin alınmadan bireye yardım edilmemelidir.
- Engelli birey başka bir zrnden dolayı konuşamıyorsa kaldırım, merdiven gibi yerlerden çıkarırken ya da yokuş aşağı indirirken sandalyenin n tekerlekleri yukarı kaldırılmalıdır.
- Tekerlekli sandalyeli bireylerin kullanacakları araç gereç ulaşabilecekleri yerlere konmalıdır. Dolaştıkları yollar üzerinde onları engelleyecek eşyalar bırakılmamalıdır.
- Tekerlekli sandalye kullanan birey ile konuşurken sandalye onun kiyle aynı seviyeye getirilmeli, mümkün değilse biraz mesafe bırakarak göz kontağı kurulabilecek noktaya gelinmelidir.
- Binalarda tekerlekli sandalye kullanıcıları için hazırlanmış yol ve rampalara bireyleri yönlendirmek üzere işaretler konmalıdır. Gerektiğinde kendilerine bu konuda yol gösterilmelidir.
- Koltuk değneği kullananlara yardım etmeye çalışırken kollarından tutulmamalıdır.
- Hareket zorluğu çeken kişiye oturacağı yeri gösterirken sandalyenin tutacak yeri olmasına ve yüksek olmamasına dikkat edilmelidir.
- Yerler yıkandığında ya da silindiğinde zemin kayganlaşacağından hareket zorluğu olan kişiler düşmemeleri için uyarılmalıdır.

2.2.5. Kısa Boya Bağlı Engelliler

Kişinin, kalıtıma veya sonradan çeşitli hastalıklara bağlı olarak emsallerine ve ortalamaya göre boyunun kısa olmasıdır. Toplumdaki kısa boylu bireyleri iki kategoride ele alabiliriz.

- **Normal kısa boyluluk:** Toplumdaki kısa boyluların %80-85'i kalıtımsaldır. Bu durum “normal kısa boyluluk” olarak adlandırılır.
- **Patolojik kısa boyluluk:** Toplumdaki kısa boyluların %10-15 oranında görülen kısa boyluluk çeşitli hastalıklara bağlıdır ve buna “patolojik kısa boyluluk” denmektedir.

Hastalığa bağlı boy kısalıklarında boy uzunluğu kadınlarda 130 ile 140 cm, erkeklerde 140 ile 150 cm arasında değişmektedir. Türkiye’de görülen kısa boyluluğun başta gelen sebebi, uzun süreli beslenme bozukluğudur.

2.2.5.1. Kısa Boya Bağlı Engellilerle İletişim

Kısa boya bağlı engellilerde iletişimde aşağıdaki hususlara dikkat edilmelidir.

- Günlük hayatta kullanılan malzemelerin kısa boylu insanların uzanabileceği yerlerde olmasına dikkat edilmelidir.
- Kısa boylu insanların başı okşanmamalı ya da öpülmemelidir.
- Kısa boylu biriyle konuşurken onunla aynı seviyeye gelmek ve göz kontağı kurmaya özen gösterilmelidir.

2.2.6. Spina Bifida (Omurgaya Bağlı) Engeller

Spina bifida, insanda omurgayı oluşturan kemiklerin omurgada bir boşluk veya açıklık oluşturacak şekilde gelişimlerini tamamlayamama durumudur.

Doğuştan gelen ve sık görülen hastalıklardan biridir. Spina bifida, ana rahminde bebeğin omurgası gelişirken bir ya da daha fazla omur kemiği ve omuriliğin bir kısmının iyi gelişmemesi sonucunda, görülür. Bu durumlarda omurilik ve sinir sisteminde değişik derecelerde hasar oluşur. Bacaklara, idrar kesesine ve kalın bağırsaklara giden sinirlerin çalışmaması nedeni ile yaşam boyu sürececek kısmi bir felç görülür.



Resim 2.5: Spina bifida

2.2.6.1. Spina Bifidalı Engellilerle İletişim

Spina bifidalı bireylerin bacak hareketlerinde zayıflık görülebilir. Bunun için onlardan fazla hareketli olmalarını beklememek gerekir. Bu kişilerin;

- Üzerlerine doğru eğilerek tokalaşma ve benzeri aktiviteleri yapmamaya özen gösterilmelidir.
- Spina bifidalı bireyler koltuk değneği kullanırken kollarından tutulmamalıdır.
- Koltuk değneği kullananlara yardım etmeden önce izin istenmelidir.
- Spina bifidalı çocukların çoğunda aynı zamanda mesane ve bağırsak problemleri gözlenir. Bu durum normal karşılanmalı, küçümseyici, alaycı bir tavır içine girilmemeli, tedavisine yardımcı olunmalıdır.
- İdrar ve mesane problemlerinde düzenli tıbbi kontrollerine ve tedavisine yardımcı olunmalıdır.
- Spina bifidalı çocukların zekâsı normal hatta bazen normalin üstündedir. Ancak beyinde su birikmesi (hidrosefali) olan çocuklar tedavi edilmezse bir süre sonra zekâ gelişimi geri kalabilir. Bu nedenle çocuğun toplum hayatına katılması teşvik edilmeli ve ev ortamına mahkûm edilmemelidir.

2.2.7. Serebral Palsi

Serebral palsy, beyinde oluşan bir hasara bağlı, kalıcı duruş, hareket ve denge bozukluğudur. Beyindeki zedelenme ilerleyici değildir. Ancak çocuğun yürüme, hareket ve dengesindeki problemler ilerleyebilir. Bu çocuklarda;

- Hareket güçlüğü,
- Spastisite,
- Kaslarda güçsüzlük,
- İstem dışı hareket,
- Denge bozukluğu,
- Zekâ problemleri,
- Havale,
- Görme bozuklukları,
- Şaşılık,
- İşitme problemleri,
- Konuşma bozuklukları,
- Beslenme bozuklukları,
- Büyüme geriliği,
- Salya akması ve dış çürükleri görülebilir.

Serebral palsy'e neden olan beyin hasarı, hamilelik esnasında annenin geçirdiği hastalıklara, kullandığı ilaçlara, anne baba arasındaki kan uyuşmazlığına, doğum sırasında bebeğin oksijensiz kalmasına, doğumdan sonra geçirilen beyin kanaması, sarılık veya başka hastalıklara bağlı olabilir. Serebral palsy tanısı konan çocuk, eğitim ve rehabilitasyon çalışmalarından mümkün olduğunca erken yararlandırılmalıdır.



Resim 2.6: Serebral palsili çocuk

2.2.7.1. Serebral Palsi Engellilerle İletişim

- Serebral palsili bireylerde konuşma güçlüğü ve istem dışı hareketler görülür. Bunlar normal karşılanmalı ve herhangi biriyle nasıl konuşuluyorsa onunla da öyle konuşulmalıdır.
- Serebral palsili bireyi anlamakta güçlük çekiliyorsa anlamış gibi davranılmamalı, söylediklerinin tekrarlanması istenmelidir.
- Kişinin ne söylediği hâlâ anlaşılmasa bir kâğıda yazması istenmelidir.
- Serebral palsili bireyle sessiz bir ortamda konuşulmalı ve iletişim kurulmalıdır.
- Serebral palsili bireyler yavaş konuşabilir, konuşmalarını bitirmeleri beklenmelidir.
- Belirli olan tıbbi kontrollerine ve tedavisine yardımcı olunmalıdır.

2.2.8. Epilepsi (Sara)

Epilepsi, beyindeki elektriksel faaliyetin aksamasından kaynaklanan nörolojik bir durumdur. Doğuştan olabileceği gibi beyin incinmelerinden sonra da ortaya çıkabilir.

Epilepsi nöbetleri genellikle aniden başlar. Sinyal sesleri ve flaş ışıkları bazı insanlarda nöbeti tetikleyebilir. Kişinin nöbeti başlamış ise durdurmak için bir şey yapılmaz. Nöbetteyken başın bir yere çarpmamasına dikkat edilir ve baş yastık gibi yumuşak bir şeyle desteklenir. Soluk borusunun tıkanma tehlikesi olduğundan kişinin ağzına bir şey vermemeli ve dilinin soluk borusunu tıkamaması engellenmelidir.



Resim 2.7: Epilepsili hasta

2.2.8.1. Epilepside (Sara) Dikkat Edilecek Noktalar

- Nöbet geçiren kişi yol ortası gibi tehlikeli bir yerde değilse hareket ettirilmemeli, çevresinde bulunan tehlikeli olabilecek şeyler (kesici, delici, kırılacak cisimler) kaldırılmalıdır.
- Boyun bölgesindeki giysiler gevşetilir, oksijen yetersizliğini engellemek amacıyla kişi sırt üstü değil, sağa ya da sola doğru yatırılır. Nöbetin sona ermesi beklenmelidir.
- Nöbet geçiren kişi çırpınabilir, kasılabilir, çiğneme, ağız şapırdatma, sayıklama gibi hareketlerde bulunabilir. Nöbet sırasında kişide bilinç kaybı da oluşabilir. Kişinin ağzından köpükler çıkabilir ya da kan gelebilir.
- Nöbet bittiğinde kişi kendini mahcup hissedebilir ya da bilinci yerine gelmemiş olabilir. Bu durumuna saygı gösterilmelidir.
- Nöbet sırasında yaşadıkları ile ilgili sorular sorulmamalıdır.
- Nöbet geçiren kişi eski bilinç düzeyine gelmeden bir şey yiyip içirilmemelidir.
- Nöbet beş dakikadan uzun sürüyorsa, kişi yaralandıysa, nefes almakta zorlanıyorsa, nöbetler artarda devam ediyorsa, kişi en yakın sağlık kuruluşuna götürülmelidir.
- Rutin kontrolleri ve tedavisi için hasta ve yakınlarıyla açık ve anlaşılır iletişim içinde olunmalıdır.

2.2.9. Zekâ Geriliği (Mental Retardasyon)

Zekâ geriliği (mental retardasyon), uyumsal ve aktüel davranışlardaki yetersizlik ve genel zekâ fonksiyonlarında ortalamanın altında olma hâlidir. Uyum gösterememe veya problem çözememe olarak da tanımlanabilir. Zekâ geriliği değişik ölçülerle derecelendirilir.

Zekâ geriliği olan bireyler yavaş öğrenir. Öğrendiklerini uygulamakta ve farklı durumlarda kullanmakta, soyut düşünme ve problem çözmeye güçlük çeker. Günlük hayatlarını devam ettirmek için genellikle alışkanlıklarını kullanır. Çevrelerinde alışageldikleri yaşam tarzında bir değişiklik olduğunda adaptasyon için zamana ihtiyaç duyar.

2.2.9.1. Zekâ Geriliğinde (Mental Retardasyon) İletişim

Zekâ geriliğinin derecelerine göre iletişim teknikleri de değişir. Zekâ geriliği olan bireye açık, basit ve somut ifadeler kullanılmalıdır. Bir konuda bilgi verilecekse birkaç defa ve çeşitli örneklerle açıklama yapılmalıdır.

- Karşınızdakinin bir yetişkin olduğunun ve sizden aksini istemedikçe kendi kararlarını verebileceğinin bilincinde olunmalıdır.
- Zekâ geriliği olan bireyler karşındakileri memnun etmek için uğraşır. Konuşma sırasında sizin duymak istediğiniz şeyleri söyleyebilir. Bunun için duygusal ve fiziksel istismarlardan azami ölçüde korunmaları gerekir.
- Hukuki ya da tıbbi konular konuşulurken dikkatli olunmalıdır.
- Tam bilgi alabilmek için sorular dikkatli sorulmalı ve her soru farklı şekillerde tekrarlanarak cevapları doğrulanmalıdır.
- Zekâ geriliği olan bireylerin çabuk karar vermesi zordur. Sabırlı olunmalı ve karar vermeleri beklenmelidir.
- Zekâ geriliğinin derecelerine göre tehlikesiz aktivitelere mümkünse refakatle yönlendirilmelidir.

2.2.10. Down Sendromu

İnsan vücudunu oluşturan kromozomların 23 tanesi anneden, 23 tanesi ise babadan gelmektedir. Down sendromunda 21. kromozom 2 değil 3 adet olmaktadır (Bu sebepten dolayı down sendromu Trisomy 21 diye de bilinmektedir.). Bunun sonucu olarak toplam kromozom sayısı 46 değil 47 olmaktadır. Bu fazlalık bireyin fiziksel ve zihinsel özelliklerine de yansımakta, gelişim geriliğine sebep olmaktadır. Down sendromuna sebep olan faktörler henüz tespit edilememiştir. Down sendromu tedavi edilebilen bir hastalık değil, genetik bir farklılıktır.



Resim 2.8: Down sendromu

2.2.10.1. Down Sendromunda İletişim

Down sendromlu bireylerde zekâ geriliği de görülür. Zekâ geriliği hafif dereceden ağır dereceye kadar değişir. Bu nedenle zekâ geriliği olan bireyler için yapılan uyarılar, çoğu zaman down sendromlular için de geçerlidir.

- Down sendromlu bireyler sempattiktir ve sosyal yönleri gelişmiştir.
- Sosyal aktivitelere yönlendirilmeleri gerekir.
- Uzun süreli ilişkiler kurabilir. Aileleri ve arkadaşları ile vakit geçirmek, sosyal faaliyetlerde yer almak, herkesi olduğu gibi onları da mutlu eder ve öz güvenlerini artırır.
- Down sendromlular zaman zaman fazlasıyla inatçı olabilir. Bu anlarda onlara karşı sabırlı olmak gerekir.
- Down sendromlu çocukların gelişmesi ve potansiyellerini ortaya çıkarmaları için çevrenin desteğine ihtiyaçları vardır. Diğer çocuklardan daha geç öğrenir ancak iyi bir eğitim aldıklarında hayatlarını devam ettirmek için gereken her şeyi öğrenebilir. İlk ve ortaokulu bitirebilir, bir işte çalışabilir. Bu anlamda okul aile ve rehberlik hizmetlerinde koordinasyonu ve iş birliğini sabırla sağlamak gerekir.

2.2.11. Turet Sendromu

Turet sendromlu bireylerin istem dışı tikleri vardır. Bu bireylerin istemsiz olarak küfürlü konuştıkları görülür. Turet sendromu hem kişinin kendisi hem de yakın çevresindekiler için katlanılması güç durumlara sebebiyet verir. Bu bireyler, çevredekilerin anlayışına ihtiyaç duyar.



Resim 2.8: Turet Sendromu

2.2.11.1. Turet Sendromunda İletişim

- Turet sendromlu bir kişi ile iletişiminiz esnasında sıra dışı bir davranışla karşılaşırsanız bu durumun sona ermesini ve kişinin kendisini toparlamasını beklemelisiniz.
- Turet sendromlu kişi istem dışı davranışlarını kontrol etmeye çalıştıkça daha da zor durumda kalabilir. Kişi rahatlamak için ortamdan uzaklaştırılmalıdır.

2.2.12. Otizm

Otizm, genellikle doğumdan sonraki ilk üç yılda başlayan ve yaşam boyu süren bir engellilik durumudur. Bu kişilerin duyuuları aşırı gelişmiştir. Başkalarını rahatsız etmeyen ses, ışık, doku ya da çevresel değişikliklerden fazlasıyla rahatsız olup yadırganabilecek davranışlar gösterebilir. Bazıları ağrıyı, sıcaklığı ve soğluğu fark etmede güçlük çekerken

bazılarında soğuk suyla ellerini yıkarken ağlama, eline toplu iğne battığında çığlıklar atma gibi aşırı tepkiler görülür.

Otizmi olan bireylerde genellikle şu davranışlar görülür:

- Sosyal ilişkilerde ve iletişimde yetersizlikler,
- Etkileşime girmekte ve etkileşimi sürdürmekte zorlanma,
- Değişime direnç gösterme,
- Kendi etrafında dönme, el çırpma gibi tekrarlayıcı davranış,
- Dönen cisim ve eşyaları (çamaşır makinesi gibi) uzun süre izleme,

Genellikle, otistik birinde bu davranışların hepsi görülmez. Otizmi olan bireylerin zekâ seviyeleri de farklılık gösterir. Ciddi öğrenme güçlüğü olanların yanında, öğrenme güçlüğü çekmeyen hatta üstün zekâyâ sahip olanlar vardır. Bu kişilerin çoğuna yaşam boyu destek gerekir. Özel eğitimle var olan kapasiteleri açığa çıkartılarak bağımsız yaşam becerisi kazanmaları sağlanır.



Resim 2.8: Otizm

2.2.12.1. Otizmde İletişim

- Otizmliler genelde içe dönük, iletişim becerileri eksik bireylerdir. Bu özelliklerini değiştirmek için zorlamaya gitmeden uygun bir iletişim yoluyla kendilerine yaklaşılmalıdır.
- Otizmliler konuşulanları anlama becerisi az gelişmiştir. Bunun için bir şey anlatırken parçalara bölerek anlatmak gerekir. Bir şey söylenildiğinde işitmiyormuş gibi davrandıklarında da kızmak yerine söylenenler sakin bir şekilde tekrar ifade edilmelidir.
- Otizmliler iletişimde genellikle jestleri kullanır. Bunun için onlarla iletişim kurarken jestlere ağırlık verilmelidir.
- Otizmliler çocuklardan bazıları sınırlendiklerinde çığlık atabilir, kendilerine bakan kişiye karşı saldırganlık gösterebilir. Çığlık atma, ağlama durumları tipik davranış özelliği olduğu için normal karşılanmalı telaşlanılmamalıdır.
- Genellikle çevrelerindeki düzenin ve kendi alışkanlıklarının değiştirilmesini istemez. Davranış sorunlarının çoğunun bir değişikliğe karşı tepki olarak oluştuğu bilinmelidir. Bu nedenle sık kullandığı mekânlarda değişiklik yapılmamalıdır.

- Özel eğitimle var olan kapasiteleri açığa çıkartılarak (ileri zekâ veya geri zekâlı durumuna göre) bağımsız yaşam becerisi kazanmaları sağlanmalıdır.

2.2.13. Dikkat Eksikliği ve Hiperaktivite Bozukluğu (Dehb)

Dikkat eksikliği ve hiperaktivite bozukluğu (DEHB); ana hatlarıyla aşırı hareketlilik, dikkat dağınıklığı, konsantrasyon güçlüğü ve isteklerini erteleyememe şeklinde kendini gösterir.

- Aşırı yaramazlık,
- Aşırı ve yerli yersiz konuşma,
- Gürültücülük ve öfke nöbetleri gibi belirtilerle çocukluk döneminde teşhis edilir.

Hiperaktif çocukların bu özellikleri okul çağında daha da ön plana çıkar. Dehb gösteren çocukların % 70-80'i gençlik döneminde bu belirtileri göstermeye devam eder.

Genetik ve biyolojik temelli olan bu bozukluk bir kusur değil üzerinde çaba harcanması gereken bir durumdur. Çocukluktan itibaren psikolojik desteğe, uzmanlarca gerek görüldüğünde özel eğitime ve ilaç tedavisine başvurulabilir.

2.2.13.1. Dikkat Eksikliği ve Hiperaktivite Bozukluğunda (Dehb) İletişim

Düzeni bozma, ani hareketler yapma, dikkat dağıtma, güç kullanma gibi özellikleri nedeniyle arkadaşlarına zarar verdikleri düşüncesiyle hiperaktif çocukları sosyal ortamlardan uzak tutmak meseleyi çözmez. Bu nedenle;

- Daha küçük gruplarda, bir yetişkinin denetimindeki düzenli aktivitelerde yer almaları sosyal öğrenme için uygun olur.
- Hiperaktif bozukluğu olan çocuklar genellikle okul sıralarında tespit edilir. Öğretmen öğrencinin hiperaktif olduğundan şüpheleniyorsa velisiyle irtibata geçerek bir uzmana yönlendirilir.
- Hiperaktif bireye bir şey anlatmak istediğinde konuşurken fiziksel olarak yakın olunmalı ve dokunulmalıdır.
- Hiperaktif bireyler sizi dinler görünür ve başlarını sallarlarken zihinleri başka yerde olabilir. Göz teması kurularak söylenilenin anlaşılıp anlaşılmadığı test edilmelidir. Gerekirse söylenenler tekrarlanır. Beklentiler kolay anlaşılır, vurgulu ve kısa cümlelerle ifade edilmelidir.
- Tane tane jest ve işaretlere başvurarak biz diliyle konuşulmalıdır. Aynı anda birden fazla öneride bulunulmamalı, sizi anlaması için defalarca tekrarlamamız gerekeceğinden sabırlı olunmalıdır.
- Hiperaktivitenin bazı durumlarda avantajlı olabileceği unutmamalıdır. Örneğin; hiperaktif bireyler diğer bireylerden çok daha enerjiktir. Eğlendirici olabilir. Acil durumlarda çok daha hızlı hareket edebilir. Konuşma gerektiren mesleklerde başarılı olabilir. Aktivite içeren mesleklere yönlendirilebilir.

2.2.14. Öğrenme Güçlüğü

Öğrenme güçlüğü, bireyin hayatı boyunca devam eden, algılamasını ve kendini ifade etmesini zorlaştıran bir durumdur. Bireyin dinleme, konuşma, okuma, yazma, mantık yürütme ve matematiksel becerileri etkilenebilir. Belli noktalarda zorlansalar da öğrenme güçlüğü görülen çoğu kişi ortalama ya da ortalamanın üzerinde zekâ seviyesine sahiptir. Bu kişiler görevlerini yerine getirebildiklerinden kişide öğrenme güçlüğü olduğu fark edilmeyebilir.

2.2.14.1. Öğrenme Güçlüğünde İletişim

- Öğrenme güçlüğü olan kişiler, yazılı bilgileri okumakta güçlük çeker. Onlara mümkün olduğunca sözlü açıklamalarda bulunulmalı ve okurken fazladan zaman verilmelidir.
- Öğrenme güçlüğü olan kişiler, konuşmadaki incelikleri anlamakta zorlanır. İmalı, belirsiz ifadeler yerine açık ve net ifadeler kullanılmalıdır.
- Ortamda radyo sesi, gezinen insanlar vb. dikkati dağıtan durumlar ortadan kaldırılmalıdır.
- Bu bireyler tiyatro, drama, okuma ve okuduğunu anlatma gibi analitik aktivitelere yönlendirilmelidir.

2.3. Engelli Yakınlarıyla İletişim

Engelli yakınlarını harekete geçirmek için ailelere sağlanacak sosyal destek ve sosyal yardımlar faydalı olur. Ülkemizde engellinin tüm sorumluluğunu ailesi, yakınları, yakınları içinde de kadın bireyler yaşamaktadır. Uzmanların bile anlama, tanımlama ve geliştirme konusunda güçlük çektikleri engellinin problemleri aileye bırakılmaktadır.

Engelli aileleri toplumsal bir güç olmalı ve engelli haklarının savunuculuğunda yer almalıdır. Engelli ayrımcılığı ile mücadele etmede ve yaşamı planlamada engellinin yanında yer almalıdır.

Engelliye bakan kişinin işini kolaylaştırmak ve psikolojisini korumak için engelliye yaklaşım ilkeleri önerilir. Bunlar;

- Bütün engellilere yardım etmeden önce izin istenmelidir. Bir insanın engelli olması, mutlaka yardıma ihtiyacı olduğu anlamına gelmemelidir. Şartlar uygun olduğunda engelli bireyler kendi işlerini kendileri yapabilir. Ancak engelli bireyin yardıma ihtiyacı olduğunda yardım teklif edilmelidir.
- Fiziksel temas konusunda dikkatli olunmalıdır. Onları kollarından kavramak dengelerini bozabilir. Engelli bireyin başına, tekerlekli sandalyesine, koltuk değneklerine dokunmamaya özen gösterilmelidir. Engelli bireyler kullandıkları yardımcı araçları kendilerinin bir parçası olarak görür. Yardım ederken engelli bireye bakan kişinin yönlendirmesi istenebilir.

- Konuşurken engelli bireye dönerek konuşulmalıdır. Konuşan kişi ona eşlik eden kişiye, yardımcısına ya da işaret dili tercümanına değil engelli bireye bakarak konuşmalıdır.
- Kelimeler özenle seçilmeli, acıma, küçümseme içeren ifadeler kullanmamalıdır.
- Bazı engelli bireylerin söylediklerini anlamak zaman alabilir. Dikkatle dinlenir ve kendilerini ifade etmeleri için beklenir.
- Engelli bireyler neyi yapıp yapamayacaklarına en iyi kendileri karar verebilir. Ön yargıyla yaklaşılmamalı ve herhangi bir faaliyete katılıp katılamayacakları konusunda onlar adına karar verilmemelidir.

Engelli yakınları engellilere bakımda bu hususları göz önünde bulundurlarsa hayatı hem kendileri hem de engelli adına kolaylaştıracaktır.

UYGULAMA FAALİYETİ

Hayatın her alanında engellilerin özelliklerine uygun iletişim tekniklerini kullanarak iletişim kurabileceksiniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Engelli çeşitlerini ayırt ediniz.	➤ Engellilerle iletişim kurarken onların farklı özellikte olduklarını göz önünde bulundurunuz.
➤ İşitme engellilerle iletişim kurunuz.	➤ İşitme engellilerle etkili iletişim geliştiriniz.
➤ Konuşma engellileri tanıyınız.	➤ Konuşma engellileri insanları gözleyerek bilgilerinizi pekiştirebilirsiniz.
➤ Konuşma engellilerle iletişim kurunuz.	➤ Konuşma engellilerle tüm dikkatinizi vererek dilemeye ve sözünün kesilmemesine özen gösteriniz.
➤ Tekerlekli sandalyeye bağlı engellileri tanıyınız.	➤ Tekerlekli sandalyeye bağlı engellileri üzerlerine doğru eğilerek diğer bir kişiyle tokalaşmamaya dikkat ediniz.
➤ Tekerlekli sandalyeye bağlı engellilerle iletişim kurunuz.	➤ Tekerlekli sandalyeye bağlı engellilerde etkin iletişim tekniklerini kullanınız.
➤ Kısa boya bağlı engel çeşitlerini tanıyınız.	➤ Kısa boya bağlı engellerin sebeplerini araştırıp pekiştiriniz.
➤ Kısa boya bağlı engellilerle iletişim kurunuz.	➤ Kısa boya bağlı engellilerin başını okşamamaya özen gösteriniz.
➤ Spina bifidalı engellilerle iletişim kurunuz.	➤ Spina bifidalı engellilerde idrar ve mesane problemleri için düzenli tıbbi kontrollerine ve tedavisine yardımcı olmaya özen gösteriniz.
➤ Serebral palsi engelini tanıyınız.	➤ Serebral palsi engelininin sebeplerini araştırarak pekiştirebilirsiniz.
➤ Epilepsi engelini tanıyınız.	➤ Epilepsi hastalığının nöbet şekillerini araştırıp daha fazla bilgi sahibi olabilirsiniz.
➤ Epilepsili ile iletişim kurunuz.	➤ Epilepside nöbet bittiğinde kişinin kendini iyi hissetmesine yardımcı olabilirsiniz.
➤ Zekâ geriliği engelini tanıyınız.	➤ Zekâ geriliği sebeplerini tekrar pekiştiriniz.
➤ Zekâ geriliğinde iletişim kurunuz.	➤ Zekâ geriliğinin özelliklerine uygun iletişim kurunuz.
➤ Down sendromu engelini tanıyınız.	➤ Down sendromu oluşumunda kromozomların etkilerini

	araştırabilirsiniz.
➤ Down sendromlu kişi ile iletişim kurunuz.	➤ Down sendromlu bireylerin sosyal yönleri gelişmeye müsait oldukları için aktivitelere yönlendirilmelerine yardımcı olabilirsiniz.
➤ Turet sendromu engelini tanıyınız.	➤ Turet sendromlu bireylerin istem dışı tikleri olduğunu hatırlayarak onlara saygı gösteriniz.
➤ Turet sendromlu kişi ile iletişim kurunuz.	➤ Turet sendromlu kişiyi rahatlatmak için ortamdan uzaklaşmasında ona yardımcı olmayı unutmayınız.
➤ Otizm engelini tanıyınız.	➤ Otizm engelinde görünen davranış şekillerini yazarak çalışınız.
➤ Otizmde iletişim kurunuz.	➤ Otizmi olan kişilerle iletişimde genellikle jestleri kullanmayı unutmayınız.
➤ Dikkat eksikliği ve hiperaktivite bozukluğu engelini tanıyınız.	➤ Dikkat eksikliği ve hiperaktivite bozukluğunun çocukluk döneminde teşhis edildiğini unutmayınız.
➤ Dikkat eksikliği ve hiperaktivite bozukluğunda iletişim kurunuz.	➤ Hiperaktivitede öğrencinin velisiyle irtibata geçerek bir uzmana yönlendirmesine önem veriniz.
➤ Öğrenme güçlüğü engelini tanıyınız.	➤ Öğrenme güçlüğü engelini konuşma, okuma, yazma, mantık yürütme ve matematiksel becerilerin etkilediğini unutmayınız.
➤ Öğrenme güçlüğündeki kişilerle iletişim kurunuz.	➤ Öğrenme güçlüğünde engelinde mümkün olduğunca sözlü açıklamalarda bulunup yazılı açıklamalardan kaçınmaya özen gösteriniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi, bir yetersizlik veya özür nedeni ile yaşa, cinsiyete, sosyal ve kültürel faktörlere bağlı olarak kişiden beklenen rollerin kısıtlanması veya yerine getirilememesidir?
A) Zekâ geriliği
B) Otizm
C) Spina bifida
D) Hiperaktivite
E) Engellilik
2. Aşağıdakilerden hangisi işitme engelliğinin sebebi değildir?
A) Kanama
B) Kronik hastalıklar
C) Enfeksiyonlar
D) Patlama, yüksek sese maruz kalma
E) Psikolojik ve fiziksel incinmeler
3. Aşağıdakilerden hangisi görme engellilerde uygulanan iletişim şekli değildir?
Görme engelli bir bireyle iletişime geçmeden önce kendinizi tanıtırın. Grup içindeyseniz onu gruptaki diğer kişilerle tanıştırın.
A) Görme engelli bir bireyle iletişime geçmeden önce kendinizi tanıtırınız.
B) Grup içindeyseniz onu gruptaki diğer kişilerle tanıtırınız.
C) Koluna girmek gerekiyorsa ona nazikçe kola girmeyi teklif ediniz.
D) Görme engelli biri yabancı ortamda yalnız bırakılmamalıdır.
E) Gündelik hayatta gerekli olan şeylerin görme engelli insanların uzanabileceği yerlerde olmasına dikkat etmeliyiz.
4. Aşağıdakilerden hangisi özel ihtiyaçlarını, yemek, tuvalet vs. bir başkası yardımıyla veya yaşamsal ihtiyaçlarını tamamen bir başkasının yardımıyla karşılayabilen engellileri tanımlar?
A) İşitme engelliler
B) Konuşma engelliler
C) Hafif engelliler
D) Ağır engelliler
E) Görme engelliler

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 soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Bir aktiviteyi normal tarzda veya normal kabul edilen sınırlar içinde gerçekleştirmekteki kısıtlılık veya yetersizlik aşağıdakilerden hangisidir?
A) Yetersizlik
B) Travma
C) Engellilik
D) Depresyon
2. Yüksek sesle hâlimizi, hatırımızı soran birisi, daha sonra sesini kısarak “Akşama bize buyur.” derse bu sözden aşağıdaki mesajlardan hangisi anlaşılır?
A) Akşama mutlaka gel.
B) Gelirsen iyi olur.
C) Akşam çok işim var.
D) Gelmeni pek istemiyorum.
E) Yarın gelebilirsin.
3. İnsanda omurgayı oluşturan kemiklerin omurgada bir boşluk veya açıklık oluşturacak şekilde gelişimlerini tamamlayamama durumu aşağıdakilerden hangisidir?
A) Lumbago
B) Bel fitiği
C) Epilepsi
D) Otizm
E) Spina bifida
4. Aşağıdakilerden hangisi serebral palsili çocuklarda görülmez?
A) Hareket güçlüğü,
B) İstem dışı hareket
C) Kaslarda güçsüzlük
D) Ekimoz
E) Denge bozukluğu,
5. Aşağıdakilerden hangisinde hastaya nöbetle ilgili soru sorulmamalıdır?
A) Epilepsi
B) Otizm
C) Hiperaktivite
D) Serebral palsy
E) Görme engelliler

6. Aşağıdakilerden hangisinde bireyler yavaş konuştukları için konuşmalarını bitirmesi beklenmelidir?
- A) Epilepsi
 - B) Otizm
 - C) Serebral palsi
 - D) Hiperaktivite
 - E) Duyma engelliler
7. Aşağıdakilerden hangisinde yazılı bilgileri okumakta güçlük çektikleri için mümkün olduğunca sözlü açıklamalarda bulunması ve okurken fazladan zaman verilmesi önerilir?
- A) Hiperaktivite
 - B) Öğrenme güçlüğü
 - C) Duyma engelliler
 - D) Görme engelliler
 - E) Epilepsi
8. Aşağıdakilerden hangisinde bireylerin istemsiz olarak küfürlü konuştukları görülür?
- A) Hiperaktivite
 - B) Epilepsi
 - C) Mental retardasyon
 - D) Turet sendromu
 - E) Duyma engelliler
9. Aşağıdakilerden hangisinde zekâ seviyesi normal hatta yüksek olabilir?
- A) Hiperaktivite
 - B) Serbral palsi
 - C) Otizm
 - D) Turet sendromu
 - E) Epilepsi

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 modüle geçmek için öğretmeninize başvurunuz.

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ-1'İN CEVAP ANAHTARI

1	D
2	A
3	E
4	A
5	C

ÖĞRENME FAALİYETİ-2'NİN CEVAP ANAHTARI

1	E
2	A
3	E
4	D

MODÜL DEĞERLENDİRME'NİN CEVAP ANAHTARI

1	C
2	D
3	E
4	D
5	A
6	C
7	B
8	D
9	B

KAYNAKÇA

- EROĞLU, Erdal, **İletişim**, Ege Üniversitesi Yayınları, 2008.
- **Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi**, Cilt 2 Sayı 5, 2007.
- KARADENİZ, Gülten, **Hasta ve Engelli Bakımı**, Göktuğ Basın Dağıtım, 2006.
- POLAT, Fatih, **İletişim Nasıl Kurulur?**, Avrupa Yakası Yayınevi, 2010.