

# Sağlık kurumlarında iletişim ve empati

**Doç. Dr. Arzu Kihtr**



1992 yılında İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi'nden mezun oldu. 1995'te araştırma görevlisi olarak çalışmaya başladığı İstanbul Üniversitesi'nde 2006 yılında doçent, 2012 yılında profesör oldu. Halen İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Gazetecilik Bölüm Başkanlığı'nı yürütmekte olup İletişim Sosyolojisi Anabilim Dalı'nda öğretim üyesidir. Çalışma alanları; iletişim becerileri, medya-demokrasi-siyaset ve medya etkileridir.

Tüm insan iletişiminin temeli olarak kabul ettiğimiz kişilerarası iletişim; gerek özel yaşamımızda gerek iş ve sosyal yaşamımızda çok önemli bir yere sahiptir. Etkili iletişim becerileri üzerine inşa edilmiş insan ilişkileri, başarılı bir kariyere ulaşma, yönetme, liderlik etme ve diğer insanlarla çalışmada mutlaka gereklidir. Sağlık kurumlarında iletişim; sağlık personeli ile hasta ve hasta yakını arasında kurulacak iletişimde aktarılacak bilgi, duygu ve düşüncelerin karşılıklı olarak doğru anlaşılmasını sağlayan bir süreçtir.

Sağlık kurumlarında tarafların sağlıklı insan ilişkileri içinde olması ve kurumda empatinin gerçek anlamda var olabilmesi için bazı gerçekliklerin var olması gerekir. Her şeyden önce kurum personeli varlık nedenlerini bilmelidir. Hastalar, sağlık kurumlarının ve personelinin varlık nedenleridir. Sadece sağlık kurumlarında değil, her kurumda insana ve insan ilişkilerine verilen değer, kurumları daha iyi yere taşır, kurumsal imaj açısından çok olumlu bir etki yaratır. Kurumların personele karşı geliştirdikleri sağlıklı iletişim ve empati ile verdikleri değer, kurum personelinin de hastalara aynı yaklaşım içinde değer vermesini beraberinde getirir. Sağlık kurumlarında verilen hizmetin kaliteli olabilmesi için, söz konusu kurumlarda görev yapan ve sürece önderlik edip süreci yürütecek personelin, hastalarla kurulacak iletişimde önemli bir sorumluluk içinde olduklarını bilmeleri gerekir. Buna göre; hastalarla empatik ilişki kurmak ve güvenilirlik inşa etmek ön plana çıkmaktadır.

Gerçekleştirilen çalışmalar, sağlık personeli ile hastalar arasında etkili iletişim becerileri geliştirmenin hastalar üzerinde çok olumlu etkiler yarattığını gözler önüne sermektedir. Bir ekip çalışması olan sağlık hizmeti verilirken; sadece fiziksel rahatsızlık değil, hasta ve yakınları ile kurulacak etkili iletişim de dikkate alınmalıdır. İletişim süreci içerisinde zaman zaman iletişimi

olumsuz yönde etkileyen etkenler yüzünden sorunlar yaşanmakla birlikte, bu iletişimin iyileştirilmesi yönünde, empatik yaklaşım sergilemek çok önemlidir. Sağlık çalışanlarının hasta ve hasta yakınları ile kuracakları etkili iletişim, hastanın yerine kendilerini koymak kaydıyla kuracakları empati, kurulacak ilişkide güvenin oluşmasında etkili olacaktır. Bu noktada, sağlık çalışanlarının eğitim öğretim sürecinde etkili iletişimi eğitimi almış olmaları ve hizmet içi eğitimlerde söz konusu alanda gelişmelerinin sağlanması önemlidir. SD'nin önceki sayılarında yayımlanan yazılarımızda da ele aldığımız üzere kısaca hatırlanacak olursa; empati kurma, tüm canlılar içerisinde sadece insanların başarabileceği bir iletişim becerisidir. Empati kavramı, bir insanın kendisini, iletişimi içinde olduğu kişinin yerine koyarak onun duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması ve daha sonra kendi yerine geçerek bu durumu karşısındakine iletmesidir. Diğer bir deyişle; gerçek anlamda bir empati yapabilmek için bir insanın kendisini karşısındaki insanın yerine koyması, olaylara onun bakış açısıyla bakması ve o kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması yeterli değildir. Empatinin en önemli ve tamamlayıcı noktası bu durumun karşısındaki kişiye iletilmesidir. Her insan hem kendisini hem de çevresini, kendine özgü bir biçimde algılar; diğer bir deyişle her insan dünyaya kendine özgü bir tarzla bakar. Bu noktadan hareketle, empati kurarken olaylara kendi gözlerimizle değil karşımızdaki kişinin gözleriyle bakmaya çabalamamız, adeta kısa bir süre için o kişinin bedenine girmemiz ve oymuşuz gibi düşünmeye ve hissetmeye çalışmamız ve son aşamada da kendi yerimize geçmemiz gereklidir. Ters durumda empati gerçekleşmiş olmamaktadır.

Karşımızdaki kişiye onu anladığımızı iletmenin, empatik tepki vermenin başlıca iki yöntemi vardır. Bunlardan biri, karşımızdaki kişiyi anladığımızı ona kelimelerle ifade etmek, ikincisi ise sözel olmayan

iletişim yöntemi ile diğer bir deyişle beden dilimizi kullanarak onu anladığımızı belirtmek. Aslında en etkili olan, bu iki yöntemi birlikte kullanmaktır. Empati sahibi kişi, başkalarının duygularıyla tanışık ve barışık, duygusal ipuçlarına duyarlıdır ve iyi dinler, duyarlı davranır ve başkalarının bakış açısını anlar, başka insanların ihtiyaç ve duygularını anlayarak onlara yardımcı olur. İletişim becerilerinin temelinde yer alan empatik yaklaşımla, iletişime girdiğimiz kişinin bakış açısını ve duygusal durumunu anlamak iş süreçleri açısından da önem taşımaktadır. Yüksek duygusal zekânın, diğer bir deyişle empatik yaklaşımın iş ortamındaki etkileşimin kalitesini artırdığı kabul edilmektedir.

Empatinin kökeni öz bilinçtir; duygularımıza açık olduğumuz ölçüde, hisleri okuyabilmeyi başarabiliriz. Kendilerinin duyguları, hissettikleri karşısında doğru tanımlama yapamayan aleksitimikler (duygu dilsizi), karşısındaki kişiler hislerini onlarla paylaştığında da aynı şekilde bir karmaşa yaşarlar. Başkalarının içinde buldukları duygu durumunu, ne hissettiğini gözlemleyememek, sezmemek, duygusal zekâ bakımından büyük bir eksiklik ifade etmekle birlikte, insan olmak anlamında da trajik bir başarısızlıktır. Çünkü ilginin, şefkatin kökü olan duygusal ahenk, empati yetisinden kaynaklanır. İnsanlar duygularını kelimeler ile ifade etmekten çok başka ipuçları vermeyi tercih ederler. Bu noktada, beden dili olarak da tanımlayabileceğimiz sözsüz iletişim araçları; ses tonu, mimikler, jestler, yüz ifadesi ve benzeri türden sözsüz ifadeleri okuyup değerlendirebilmek, karşımızdaki kişinin ne hissettiğini sezebilmemizin anahtarıdır.

Hastaların dünyasında duygular hâkimdir ve korku en yoğun yaşanan duygudur. Kısmen de olsa bireylerin zihinsel sağlıkları, kendilerine hiçbir şey olmayacağı yanılmasına dayalı olduğu için, bireyler hasta olduklarında duygusal açıdan çok kırılgan olabilirler. Hastalık, özellikle de ciddi bir hastalık olması durumunda,

bireylerin zihinsel sağlıklarının bu inancı yıkılır, güvenli olduğunu ve korunduğunu varsaydıkları bu özel dünyalarının zedelenmesi söz konusu olur. Bu durumun doğal bir sonucu olarak da kendilerini çaresiz, korunmasız ve zayıf hissederler.

Sağlık çalışanları, hastaların fiziksel durumları yanı sıra verdikleri duygusal tepkileri de dikkate almalıdırlar. Modern tıbbi bakım, duygusal zekâ açısından da olaya bakılmasını gerektirmekle beraber, çoğunlukla duygusal zekâdan yoksundur. Ancak giderek artan bulgular, bireylerin duygusal durumlarının önemsenmesinin, hastalıkları esnasında, hastalıklarını yenme direnci göstermeleri ve iyileşme sürecine girilmesi anlamında önemli bir rol oynadığını ortaya koymaktadır.

Önleyici ve iyileştirici nitelikte tıbbi bakımın daha etkili olması anlamında; tedavi sürecinde, bireylerin duygusal durumlarının, tıbbi durumları ile birlikte tedavi kapsamına alınması gerekliliği, bilimsel bir gerçeklik olarak savunulabilir. Elbette bu durum her vakada ve koşulda söz konusu değildir. Pek çok vakadan elde edilen veriler, özellikle ciddi hastalıklar bağlamında, duygusal müdahalenin, tıbbi bakım açısından önemli bir bütünleyici olarak ek tıbbi yarar sağladığını gözler önüne sermektedir.

Bireylerin duygusal durumlarını dikkate alarak kuracağımız iletişimlerin etkili olabilmesi için iletişimimizin de dolaysız, açık, dürüst ve destekleyici olması gereklidir. Hasta ve hasta yakınları ile kurulacak iletişimde iletişimimizin bu özelliklere sahip olması önemlidir. Hasta ve hasta yakınları arasında kurulacak iletişimde, etkin bir beden dili ile ilgi ve güler yüzle karşılama, etkin dinleme, açık, net, anlaşılır ifadelerle samimi duygu ve düşünceleri aktarmak ve bu sayede hastanın kendisini rahatlıkla açabileceği, ifade edeceği bir ortam oluşmasını sağlamak, empatik yaklaşım sergileyerek aktarılanların doğru olarak aktarılıp aktarılmadığını beden dili ipuçları ile gözlemlenmek önemlidir.

Sağlık kurumlarında empatik bakış açısı geliştirmek ve bunun kalıcı olmasını sağlamak önemlidir. Sağlık hizmeti birlikte çalışmayı, diğer bir deyişle takım çalışması yapmayı gerektirir. Sağlık kurumlarında çalışanlar arasında empatim yaklaşım sergileme becerisine sahip olanlar vardır ancak temel hedef, bu yaklaşımı tüm çalışanlara, genele benimsetmek ve bu anlayış tarzını kurumun geneline hâkim olmasını sağlama çabası göstermek olmalıdır. Bu çabalar içerisinde en önemli eylem, yazımızın başında da ifade edildiği üzere, eğitimidir. Buna göre; sağlık kurumlarında faaliyet gösteren personelin etkili iletişim becerileri ve empati anlamında belli periyotlarla hizmet içi eğitime tabi tutulmalıdırlar. Söz konusu eğitimlerin didaktik eğitim olmaktan çok yaşamın kendisinden kaynaklanan pratik çalışmalara dönük eğitimler olması

önemlidir. Bu tarz çalışmalarda yapılacak pratik çalışmalar ve canlandırmalar yanı sıra çalışanların birbirlerinin çalışmalarını denetleme çalışmaları yapmalarını sağlamak da verilen hizmet sırasında yaşanacak aksaklıkların diğer bir çalışan tarafından anında düzeltilebilmesine olanak verir. Empatik yaklaşım sergilenmesini sağlamak ve bunun kalıcı olmasını sağlamak için diğer bir önemli eylem de bu yönde çaba gösteren ve davranan personeli ödüllendirmektir.

Teknolojik ve bilimsel gelişmeler açısından sağlık alanında yaşanan gelişmelerin hızla ilerlediği gözlenmektedir. Buna karşılık tanı ve iyileştirme anlamında önemli bir yere sahip olan iletişim becerileri beklenen düzeyde değildir. İş yaşamlarında başarılı olamamış insanların, yüksek oranda başarılarıyla iyi ilişkiler kuramayan insanlar oldukları yapılan araştırmalarla ortaya konulmuştur. Bu insanlarda saptanan en belirgin özellikler, iletişim konusunda sergiledikleri yetersizlikler olmuştur. Yine bu araştırmaların sonuçlarına göre, iş yaşamındaki başarıda entelektüel birikim ve iş konusundaki beceri ile deneyimin payı, nitelikli insan ilişkileri kurmanın payı ile karşılaştırıldığında, insan ilişkilerindeki başarının iş yaşamındaki başarıda çok daha etkin olduğu gözlemiştir.

Carnegie Teknoloji Enstitüsü 10 bin kişiye ait verileri analiz etmiş ve bunun sonucu da başarının % 15'inin yapılan işle ilgili bilgi ve beceriye, % 85'inin ise kişilik faktörlerine, diğer bir deyişle başarılı insan ilişkileri kurmaya bağlı olduğu yargısına varmıştır. Stanford Araştırma Enstitüsü'nün yapmış olduğu bir araştırma da etkili bir liderliğin % 88 oranında insan ilişkilerine bağlı olduğunu ortaya koymuştur.

Amerikan Tıp Derneği, tıbbi etik yasaındaki birinci ilkedeki hareketle, doktorları, gereken tıbbi bakımı şefkatle yerine getirmeleri anlamında uyarmaktadır. ABD'de tıp eğitimi veren okulların pek çoğunun ders programında iletişim becerilerine yönelik olarak doktor-hasta ilişkisi ele alınmaktadır. Söz konusu ülkede pratisyen doktor ve hastabakıcılara etkili iletişim konusuna yönelik kurslar verilmeyle birlikte, tıbbi yeterlik sınavında hastalarla etkili iletişim yeteneği de değerlendirilmektedir.

Özellikle doktor ile hasta arasında kurulan iletişimin şekli ve kalitesi hastanın sağlığını doğrudan etkileyen bir etki yaratmaktadır. Bunun doğal sonucu olarak, sağlıklı bir toplumun oluşturulabilmesi için doktor ile hasta arasındaki ilişkinin kaliteli olması gerektiği ifade edilebilir. Bununla birlikte elbette tüm sağlık çalışanlarının hastalarla kuracağı empatik iletişim, hastaların sağlığını olumlu yönde etkilemektedir.

Hastalarla kurulacak empatik iletişimi önemseyen sağlık çalışanları, hastalıkların iyileşmesine her zaman bireysel katkılarda bulunabilir. Sağlıklı bireysel ilişkilerin, iyileştirme ve sağlık üzerindeki

etkisi önemli boyutlardadır. Sağlıksız ilişkiler bağışıklık sistemini etkisizleştirmekle birlikte stres hormonlarının salgılanmasını da tetiklemektedir. Sağlık kuruluşlarının özeleştiriyi yaparak, çalışanlarının, hastalarla empatim yaklaşım sergileyip sergilemediklerini sorgulamaları gerekmektedir. Hastalara bu anlamda gösterilecek özenli yaklaşım, kurumsal itibar ve başarıda etkili olacaktır. Sağlık Bakanlığı'nın 2007 yılındaki verilerine göre; Hasta Hakları birimine başvuran 78 bin 636 hasta şikâyetlerinin ağırlıklı olarak iletişimsizlik ve yanlış iletişimle ilgili olduğu gözlenmektedir.

Hastalarla sağlık çalışanları arasında gerçekleşecek hatalı bir iletişim hastaların iyileşmesi yönünde olumsuz etkiler ortaya koymaktadır. Sağlık çalışanlarının temel amaçlarından birisini de hastaların hayat kalitesini yükseltmek olduğu unutulmamalıdır. Sağlık çalışanları ile hastalar arasında kurulacak net, açık, anlaşılır, dolaysız, destekleyici ve dürüst iletişim ile birlikte sözlü mesajlarla, beden dili olarak da adlandırdığımız sözsüz mesajların uyumlu olması çok önemlidir.

Beynimizin duygusal merkezi ile bağışıklık sistemi arasında bir ilişki olduğundan hareketle, hastalar açısından, duygusal gereksinimlerin karşılanmasının faydaları yadsınamaz. Buna ilişkin deliller günden güne artmaktadır. Tıp fakültelerine "sağlıkta iletişim" dersleri koymak, sağlık kurumlarında çalışan sağlık personeline belirli periyotlarla hizmet içi eğitim kapsamında etkili iletişim seminerleri vermek ve atölye çalışmaları gerçekleştirmek bu konudaki iyileştirme önerileri olarak sıralanabilir.

Etkili iletişimin gerçekleştirilemediği kurumlarda çatışma olur ve bunun doğal sonucu olarak da kurum çalışanları ve kurumdan hizmet alanlar zaman içerisinde giderek birbirlerine yabancılaşırlar ve birbirlerini görmek istemezler. Sağlık kurumlarında etkili iletişim ekseninde zaman zaman yaşanan olumsuzlukları, istenmeyen tutum ve davranışları, söz konusu sektörde faaliyet gösterenlerin, aşırı iş yükü ve yorgunluk, stres, öfkeli hasta ve hasta yakınları ve bunlara benzer durumlarla karşı karşıya kaldıkları gerçeği ile birlikte düşünerek değerlendirmek doğru olacaktır.

## Kaynaklar

Baltaş, Zuhâl (2006), *Duygusal Zekâ*, İstanbul: Remzi Kitabevi.

Çeşitçioğlu, Mustafa (2007), *Pozitif İletişim*, İstanbul: Resital Yayıncılık.

Dökmen, Üstün (2009), *İletişim Çatışmaları ve Empati*, İstanbul: Remzi Kitabevi.

Goleman, Daniel (2013), *Duygusal Zekâ*, Çev: Klinik Psikolog Banu Seçkin Yüksel İstanbul: Varlık Yayınları.

Özkan, Zülfiyar (2011), *66 Soruda Sağlıkta İletişimin Gücü*, İstanbul: Optimist Yayınları.