

Sağlık çalışanları için etkili iletişim: Hekim-hasta iletişiminde temel noktalar

Doç. Dr. Arzu Kıhtır



1992 yılında İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi'nden mezun oldu. 1995'te araştırma görevlisi olarak çalışmaya başladığı İstanbul Üniversitesi'nde 2006 yılında doçent unvanını aldı. Halen İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi İletişim Sosyolojisi Anabilim Dalı'nda çalışmaktadır. İletişim becerileri, etkili iletişim, medya-demokrasi-siyaset, medya etkileri ilgi alanlarıdır.

Calışmanın bir önceki sayıda yayımlanan birinci bölümünde sağlıklı iletişim ve temel iletişim becerileri yönünde bilgiler paylaşılmış ve buna göre; iletişim kavramı irdelenerek iletişimin önemi, etkili iletişimin temel öğeleri, etkili dinleme ve söyleme, beden dili tar-

tışılmıştır. İlgili konudan devamla, çalışmanın ikinci bölümünde, iletişimde iletilerimizin etkinliği, empati, duygusal zeka kavramlarına dikkat çekilerek, bu temel üzerine, sağlık sektöründe hekim hasta ilişkisinde etkili iletişimde öne çıkan unsurlar hatırlanacaktır.

Sektör ne olursa olsun etkili iletişimin özü, yapısı değişmez. İletişim etkili ise bir kimseden diğer kimseye iletilen dü-

şünce ve duygular bozulmadan diğer kişi tarafından olduğu gibi algılanır. Etkili iletişimde dinleme ve söylemenin yanısıra iletinin de etkin olması gereklidir. Etkili bir iletişim için iletilerimizi nasıl etkin kılacağımızı bilmemiz ve bunları uygulamaya geçirmemiz gereklidir. Bazı kişiler iletişim kurmaları gerektiğini bilmelerine rağmen, korkuları nedeniyle, iletişim kurmayı hedefledikleri kişilerle dolaysız bir şekilde iletişim kur-







Bazı kişiler iletişim kurmaları gerektiğini bilmelerine rağmen, korkuları nedeniyle, iletişim kurmayı hedefledikleri kişilerle dolaysız bir şekilde iletişim kurmak yerine ya ipuçları vermeyi denerler ya da üçüncü kişiler aracılığıyla söylemek istediklerini duyurmayı denerler. Bu şekilde, iletileri dolaylı yolla iletmek oldukça risklidir, yanlış yorumlamalara veya iletilerin görmezlikten gelinmesi ile sonuçlanmasına neden olur.

mak yerine ya ipuçları vermeyi denerler ya da üçüncü kişiler aracılığıyla söylemek istediklerini duyurmayı denerler.

Bu şekilde, iletileri dolaylı yolla iletmek oldukça risklidir, yanlış yorumlamalara veya iletilerin görmezlikten gelinmesi ile sonuçlanmasına neden olur. İletiler zamanında paylaşılmalıdır. İncinmiş ya da kızmışsak ya da birşeyleri değiştirmeyi düşünüyorsak, iletişime girerek, iletilerimizi anında ifade etmeliyiz çünkü aksi takdirde iletişimi engellemek duygularımızı şiddetlendirecektir. Kızgınlığımız için için artacak, engellenmiş gereksinimimiz bizi sürekli rahatsız edecektir. Zamanında paylaşılmayan, gönderilmeyen iletiler, bu iletilerin daha sonra üstü kapalı ya da saldırgan bir yolla iletilmesine neden olacaktır. İletilerin zamanında paylaşılmasının başlıca iki temel yararı vardır; bu sayede insanlar o dakika neye gereksinim duyduğumuzu anlayabilirler ve davranışlarını ona göre ayarlama olasılıkları artar. İkinci olarak, anında iletişim, tepkilerimizi anında paylaştığımız için karşımızdaki ile yakınlığı artırır.

İletilerimiz açık olmalıdır. Burada kastedilen; düşüncelerimizi, duygularımızı, gereksinimlerimizi ve gözlemlerimizi, karşı tarafa eksiksiz ve doğru bir şekilde ifade etmektir. İletilerimizi bu şekilde ifade ettiğimizde, üstü kapalı ve belirsiz konuşmanın yol açacağı, karşımızdaki kişiyi yanıltma riskini ortadan kaldırmış oluruz.

İletilerimiz dürüst olmalıdır. Burada

kastedilen, iletilerimizin iletişimin gerçek amacını yansıtması yani iletişimde, gerçek amacımızın, belirttiğimiz amaçla aynı olmasıdır. Karşımızdaki kişiye birşey söylerken bunu duymasını istediğimiz için mi, yoksa başka birşeyi istediğimiz için mi söylüyoruz? İletilerimizi bu şekilde test etmek, iletişimde dürüst olup olmadığımızın cevabını verecektir. İletilerimizin dürüst olması, gerçeği söylediğimiz anlamına gelmektedir. Bu şekilde gerçekleştireceğimiz iletişim ile gerçek duygu ve gereksinimlerimizi ifade etmiş oluruz.

İletilerimiz destekleyici olmalıdır. Bu durum karşımızdaki insanların, istekli bir biçimde bizi dinlemesini istediğimizi belirtir. Gönderdiğimiz iletilerin doğru bir şekilde mi yoksa savunma halinde mi dinlenmesini istediğimizi ya da iletilerimizle birilerini incitmek mi, kendimizi daha güçlü göstermek mi yoksa sadece iletişim kurmak mı istediğimizi düşündüğümüzde, destekleyici iletilerin farkı ortaya çıkmaktadır.

İletişimde paylaşmak ve anlamaya çalışmak yerine, sadece kazanmayı ve haklı çıkmayı istiyorsak destekleyici bir iletişim kurmuş olamayız. Bu tarz iletişimlerde tek hedef, iddia ettiğimiz konuda kazanmak ya da karşımızdaki kişinin haksız olduğunu kanıtlamaktır. Oysaki gerçek iletişim, birbirini anlamayı ve yakınlığı getirir. Bu noktada

kendimize şu soruları sormalıyız: “Kazanmak mı, yoksa iletişim kurmak mı istiyorum? Haklı çıkmak mı, yoksa karşılıklı anlayış mı istiyorum?”.

İletişim becerileri açısından önemli bir kavram: Empati

Canlılar yaşamlarını devam ettirebilmek için iletişim içinde olmak durumundadırlar. Tüm bu canlı varlıklar içinde insan için iletişimin önemi çok daha büyüktür. Çünkü diğer canlılardan farklı olarak sadece insanlar gerçekleştirdikleri iletişimlerini değerlendirme ve geliştirme şansına sahiptirler. Diğer bir deyişle, iletişim açısından çok önemli bir kavram olan empati kurma sadece insanların başarabileceği bir iletişim becerisidir. Söz konusu iletişim becerisi başarılı iletişimin temel koşulu olarak çaba isteyen bir beceridir. Empati kavramı, bir insanın kendisini, iletişim içinde olduğu kişinin yerine koyarak onun duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması şeklinde tanımlanabilir. Bugün kullanmakta olduğumuz empati teriminin temelinde yatan terimler Almanca'daki “einfühlung” ve Eski Yunanca'daki “empathia” terimleridir.

Gerçek anlamda bir empati yapabilmek için bir insanın kendisini karşısındaki insanın yerine koyması ve 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. Bu tanımlamadan hareketle empati tanımının üç temel ögeden oluştuğunu söylemek mümkündür. Buna göre ilk olarak, empati kuracak kişi, kendisini karşısındaki yerine koymalı, olaylara onun bakış açısıyla bakmalıdır. Burada, empati kurmak istediğimiz kişinin gözleriyle olaylara bakmamız gerektiği vurgulanmaktadır. Unutulmamalıdır ki 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 karşısındaki kişinin gözleriyle bakmaya çabalamamız, adeta kısa bir süre için o kişinin bedene girmemiz ve oymuşuz gibi düşünmeye ve hissetmeye çalışmamız ve son aşamada da kendi yerimize geçmemiz gereklidir. Ters durumda empati gerçekleşmiş olmamaktadır. İkinci olarak, empati kurabilmek için empatinin iki temel bileşeninin varlığı gereklidir. Bunlar, empatinin bilişsel ve duygusal bileşenleridir. Bilişsel bileşen karşısındaki rolüne girerek onun ne düşündüğünü anlamamız, duygusal bileşen ise karşısındaki hissettiklerinin aynısını hissetmemiz olarak ifade edilebilir. Empati tanımındaki son öge ise, empati kuran kişinin kendi zihninde

oluşan empatik anlayışı, karşısındaki kişiye iletmesidir. Karşısındaki kişinin duygularını ve düşüncelerini tam ve doğru bir şekilde anlamış olmak yeterli değildir. Söz konusu durumu, diğer bir ifadeyle onu anladığımızı karşısındaki kişiye iletmezsek empati kurma sürecini tamamlamış olmayız.

Karşısındaki kişiye onu anladığımızı iletmenin, empatik tepki vermenin başlıca iki yöntemi vardır. Bunlardan biri karşısındaki kişiyi anladığımızı ona kelimelerle ifade etmek, ikincisi ise sözel olmayan iletişim yöntemi ile diğer bir deyişle beden dilimizi kullanarak onu anladığımızı belirtmektir. Aslında en etkili olan, bu iki yöntemi birlikte kullanmaktır. Örneğin, canımızı sıkan bir olay karşısındaki aktarıldıktan sonra, karşısındaki bu kişinin dostane bir ifadeyle omuzumuza dokunması ve sözleriyle de, sıkıntımıza yönelik, örneğin “Bu iş senin çok canını sıkmış anlaşılır” demesi çok rahatlatıcı olacaktır. Koşulsuz kabul ve saygı olarak ifade edebileceğimiz empatik yaklaşımda karşısındaki kişilerin bizden farklı değer yargıları ve inanışları olduğunu kabul etmek gerekmektedir. Koşulsuz kabul, karşısındaki kişinin her söylediğini onaylamak, her fikrine, her yorumuna katılmak demek değildir. Burada kastedilen, karşısındaki kişinin düşünce ve yorumlarına tamamen zıt düşünce, fikir ve yorumlara sahip olsak bile onun duygularını anlama ve ona bu anlamda saygı gösterme çabasıdır. Kabul etme davranışı bize başka bakış açıları edinebilme ve kendimizi geliştirme imkânı da vermektedir. Empati kurma sürecinin ilk adımı daha önce de belirtildiği gibi empatik dinleme de diyebileceğimiz etkin dinlemedir. Empati kurmayı önemli ölçüde kolaylaştıran bu adımdan sonra yapılması gereken karşısındaki kişinin duygularının anlaşılmasına odaklanmaktır.

Karşısındaki kişilerin duygularının farkında olmak, bu duyguları anlayabilmek ve bu duygulara değer vermek olan empati zaman zaman sempati ile karıştırılmaktadır. Ancak empati kavramını kesinlikle sempati kavramı ile karıştırmamak gereklidir. Eski Yunanca'daki “sympatheia” teriminden İngilizce'ye “Sympathy” olarak aktarılan sempati kavramı “birisıyla birlikte acı çekmek” anlamına gelmektedir. Bir insana sempati duyduğumuzda, o insanın sahip olduğu duygu ve düşüncelerin aynısına sahip oluruz. Karşısındaki acı çekiyorsa biz de çekeriz ya da seviniyorsa bizde seviniriz. Empati de ise anlamak esastır, karşısındaki duygu ve düşüncelerini anlamak. Sempatide kendimizi sempati duyduğumuz kişinin yerine koyma ve onu anlama şartı yoktur, sadece aynı duygu ve düşüncelere sahip olmak esastır. Empati kurduğu-

Hekim-hasta iletişiminde, hekimlerin, hastaların eğitim durumunu, kültürel ve sosyal durumunu göz önünde bulundurarak iletişime girmelidirler. Hastaların söz konusu durumuna uygun üst dil ve iletişim tarzı dikkate alınmadan kurulacak iletişimde hastalar, korku, utanma, çekinme gibi duygulara kapılmakta ve soru sormaktan kaçınılmaktadırlar.

muza ise karşısındaki kişiyle aynı duyguları ve düşünceleri paylaşmamız gerekmez; sadece onun duygularını ve düşüncelerini anlama çabası içine gireriz. İlişkilerde esas olan kabul etmek değil anlamaktır; bu gerçeği anladığımız anda karşısındaki ile empatik iletişime girmiş, diğer bir deyişle karşısındaki, kendi duygu dünyamızı aşarak anlamış oluruz. Hiç şüphesiz, bir insanı anlamakla, ona hak vermek aynı şey değildir. Empatinin ön şartı anlamaktır, empati kurduğumuz kişiye yakınlık duygumuz gerekmez, sempati ise anlamak yerine hak vermek vardır, anlayıp anlamamak önemli değildir. Sempatide bir tür onaylama ve yargı vardır. Empatide esas olan ise karşısındaki kişinin fikirlerini onaylamak değil, onu hem duygusal, hem de zihinsel açıdan, yeniden ve tam anlamıyla anlamaktır. “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 önem taşımaktadır. Yüksek duygusal zekânın, diğer bir deyişle empatik yaklaşımın iş ortamındaki etkileşimin kalitesini artırdığı kabul edilmektedir. Duygusal zeka anlamında en önemli kriterlerden biri de kişinin sahip olduğu empati kurma becerisinin düzeyidir. Empatinin, insan ilişkilerini besleyen ana damarlardan birisi olduğu farkındalığına erişmek hiç de zor değildir.

Sağlıklı bir hekim-hasta iletişimi ve doğru kararların alınabilmesi için hastanın şikâyetini ve endişelerini açık ve net bir şekilde aktarması ve buna karşılık da hekimin konuya yönelik bilgilerini aynı şekilde hastaya açık ve anlaşılabilir bir şekilde aktarması gerekir. Hekimlerin tanı koyma ve tedavi etmedeki başarıları, ne tür bilgiler sunarak hastalarını eğiteceklerinin yanı sıra, hastalarına yaklaşımları, hastalarına ayırdıkları zaman, kullandıkları dil ve beden dili anlamında ortaya koydukları başarı ile doğru orantılıdır.

Aslında bireyler kendi ihtiyaçlarından yola çıkarak empatinin ilişkileri besleyen ana damarlarından biri olduğunu görebilirler.

Duygusal zekâ (empatik yaklaşım) ve iş yaşamında başarı

Empatik yaklaşım olarak da adlandırabileceğimiz duygusal zekânın önemini anlaması, yirminci yüzyılın son dönemlerine kadar tanıma, anlama ve uyum yeteneğinin bilişsel zekâ olarak bilinen zihinsel yeterlikle mümkün olduğu düşüncesinin, edebiyat, sanat, ilişki yönetimi ve benzeri diğer alanlarda daha farklı zihinsel fonksiyonların rol oynadığının farkedilmesi ile gerçekleşmiştir. Geniş kapsamlı bir duygusal zekâ kuramı, ilk olarak 1990 yılında, Yale Üniversitesi psikologlarından Peter Salovey ve New Hampshire Üniversitesi psikologlarından John Mayer tarafından ortaya atılmıştır. Salovey ve Mayer duygusal zekâyı *“kendisinin ve başkalarının hislerini gözleyip düzenleyebilmek, hisleri düşünce ve eyleme yol gösterecek şekilde kullanmak”* olarak tanımlamışlardır. Daniel Goleman, duygusal zekâyı, *“Kendimizin ve başkaları-*

nın hislerini tanıma, kendimizi motive etme, içimizdeki ve ilişkilerimizdeki duyguları iyi yönetme yetisi” olarak tanımlamaktadır. Goleman’a göre duygusal zekâ, akademik zekâdan yani bilişsel yetilerden ayrı ama onu tamamlayan yetenekleri tanımlar. Salovey ve Mayer, ardından Goleman, zekâ kavramına bambaşka bir boyut kazandırmışlardır. Duygunun, akıllı kararlar için vazgeçilmezliğine ve mantıklı olabilmek için gerekliliğine vurgu yapmışlardır.

Karşımızdaki insanların ne istediklerini, neye ihtiyaç duyduklarını, güçlü ve zayıf yanlarını duyguları değerlendirerek anlayabilmek, stresle mücadele edebilmek ve aranan biri olmak için gerekli bir yetkinliktir duygusal zeka. Dünya çapında 200 şirkette uygulanan yetkinliklerle ilgili bir araştırmada, en başarılı çalışanların vasat çalışanlara oranla günlük ortalama işlerde %85, başarılması zor işlerde ise %127 daha verimli olduğu gözlemlenmiştir. Verimlilik anlamında gösterilen başarıda teknik beceri ve bilişsel yeterlilikten öte üçte iki gibi bir oranla duygusal yetkinliklerin etkili olduğu ortaya çıkmıştır.

Goleman’ın iş yaşamına yönelik araştırmalar üzerine yaptığı inceleme de, başarının temelinde yüzde doksan gibi bir oranın da üstünde bir oranda duygusal zekânın yer aldığını ortaya koymaktadır. İş yaşamlarında başarısızlığa uğramış insanların yüksek oranda başkalarıyla 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 tecrübenin payı, nitelikli insan ilişkileri kurmanın payı ile karşılaştırıldığında, insan ilişkilerindeki başarının iş yaşamındaki başarıda çok daha etkin olduğu gerçeği gözlenmiştir.

Amerikan Purdue Üniversitesi’ndeki araştırmacılar, beş yıl boyunca izledikleri, mühendislik diploması almış öğrencileri üç kategoriye ayırmışlardır. :

- A) Eğitimleri boyunca en yüksek notları alan öğrenciler
- B) Eğitimleri boyunca en düşük notları alan öğrenciler
- C) İnsan ilişkileri konusunda en başarılı oldukları düşünülen öğrenciler.

Bu üç kategoriden hangisinin iş yaşamında daha fazla para kazandırdığını merak eden araştırmacılar şu sonuçla karşılaşmışlar:

A ve B kategorileri karşılaştırıldığında, bu ikisinin yıllık gelirlerinde pek kayda

değer bir fark yoktur.

A ve C kategorileri karşılaştırıldığında, C kategorisinin yıllık geliri A kategorisine göre ortalama yüzde 15 fazladır.

B ve C kategorileri karşılaştırıldığında, C kategorisinin yıllık geliri B kategorisine göre ortalama yüzde 35 fazladır.

Bilgimiz, birikimimiz, yeteneklerimiz ne kadar zengin olursa olsun, iletişim becerileri olmadan bu donanımı kişi ya da topluluklara yeterince veremiyoruz, sahip olduğumuz bu zenginliklerden yeterince faydalanamıyoruz demektir. Carnegie Teknoloji Enstitüsü 10 bin kişiye ait verileri analiz etmiş ve bunun sonucunda, başarının yüzde 15’inin yapılan işle ilgili bilgi ve beceriye, yüzde 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 yüzde 88 oranında insan ilişkilerine bağlı olduğunu ortaya koymuştur. Kendimizi özgürce ve bütünüyle ifade etme sanatı olarak da tanımlayabileceğimiz iletişim hem iş hem de özel hayatımızda çok önemli bir yere sahiptir, bizim en önemli aracımızdır ve aynı zamanda sosyal birer varlık olarak başlıca gereksinimlerimizden biridir. Toplum oluşturan bireyler, konusu ne olursa olsun, sorunlarını çözmek için iletişim kurmak zorundadırlar. Sağlıklı bir toplumun yaratılması için öncelikle o toplumu oluşturan bireyler arasında sağlıklı iletişimin gerçekleşiyor olması gerekmektedir.

“Sağlıklı” iletişim

İnsan ilişkilerinin çok yoğun olduğu bir sektör olan sağlık sektöründe, çeşitli sağlık sorunları nedeniyle hizmet bekleyen insanlarla kurulacak iletişimde, sağlık hizmeti veren kişilerin bireysel tutum ve davranışlarının önemli rolü vardır. Hastaların ilgi ve şefkat beklentileri çok doğaldır ve bu nedendir ki söz konusu bireysel tutum ve davranışlar açısından başlangıçta gösterilecek güler yüz ve samimi bir ilgi, en etkili tutum ve davranış olarak kabul edilmektedir. Bunun tam tersi olarak, hasta olmaları nedeniyle kaygı ve korku gibi duygular taşıyan hastalarla kurulacak iletişimde ilgisiz, sinirli ve asık suratlı bir iletişim tarzı hastanın sağlığına kaçınılmaz bir şekilde olumsuz etki yapacaktır.

İletişim tüm hekimler için temel bir yeterliliktir. Hekim-hasta arasındaki iletişim bu açıdan ele alındığında, kurulacak iletişimin niteliği, etkinliği sağlıklı iletişim açısından önem taşımaktadır. Sağlık sektöründe iletişim değerlendirildiğinde, öncelikle eleştirilen konunun sağlık personelinin hasta ile olan ileti-

şimde mesleki terminolojiyi kullanmayı seçmeleridir. Bu durum özellikle hekim-hasta ilişkisinde sağlıklı iletişimi engelleyen en önemli faktördür. Söz konusu durum sağlık hizmeti alan toplumunda olan bireylerin kendilerini açık, net, ifade etme anlamında zorlanma yaşamalarına neden olmaktadır. İletişim sürecinde, iletişimsel engel olarak değerlendirebileceğimiz bu durumda, sağlık hizmeti alanlar, duygu ve düşüncelerini karşısındaki kişiye aktaramamaktadırlar. Bu tarz bir iletişim ortamında hasta olarak hizmet alanlar, incitilebilecekleri, reddedilecekleri, mahcup olacakları gibi düşüncelerle ve bu durumları yaşamamak için iletişime girmeme ya da iletişimi kesme gibi çözümler üretmektedirler.

Yapılan araştırmalar, hastaların hekimlerle kurdukları iletişimde söyleyemedikleri sorularının olduğunu, sorularını uygun olmayacağı endişesi ile yöneltilmediklerini, kendilerine iyi bakılmayacağı endişesi taşıdıklarını ve hekimlerden gelecek tepkilerden çekindikleri için sağlık sorunları ile ilgili bilgi talep edemediklerini tespit etmiştir. Hekim-hasta iletişimde, hekimlerin, hastaların eğitim durumunu, kültürel ve sosyal durumunu göz önünde bulundurarak iletişime girmelidirler. Hastaların söz konusu durumuna uygun üst dil ve iletişim tarzı dikkate alınmadan kurulacak iletişimde hastalar, korku, utanma, çekinme gibi duygulara kapılmakta ve soru sormaktan kaçınmaktadırlar. Hekim-hasta ilişkisi bu açıdan değerlendirildiğinde, yaşanan iletişim sorunlarını ortadan kaldırmak için hekimlerin hastalara empatik yaklaşım sergilemesi ve mesleğe özgü dil kullanmaktan kaçınması doğru olacaktır, demek mümkündür.

Hekimlerin davranış biçimi hastaların iletişim sırasındaki duygularını etkilemekte, endişelerini arttırmakta ya da azaltmaktadır. Bu durumda hekimlerin bilgi paylaşımı gerçekleştirmeleri ve hastaların eğitim, sosyal ve kültürel durumlarını dikkate alarak empatik yaklaşımla anlaşılmalı sağlamları, endişenin ortadan kalkmasını sağlamak ve beraberinde sağlıklı iletişimi getirmektedir. Sağlıklı bir hekim-hasta iletişimi ve doğru kararların alınabilmesi için hastanın şikâyetini ve endişelerini açık ve net bir şekilde aktarması ve buna karşılık da hekimin konuya yönelik bilgilerini aynı şekilde hastaya açık ve anlaşılabilir bir şekilde aktarması gerekir. Hekim-hasta arasındaki sağlıklı iletişim, tanı koyma ve tedavi etmede başarıyı getirmekte, hasta açısından, iyileşme sürecinde ilk adımın atılmasını sağlamaktadır. Diğer bir deyişle hekimlerin tanı koyma ve tedavi etmedeki başarıları, ne tür bilgiler sunarak hastalarını eğiteceklerinin yanı sıra, hastalarına

yaklaşımları, hastalarına ayırdıkları zaman, kullandıkları dil ve beden dili anlamında ortaya koydukları başarı ile doğru orantılıdır.

Hasta-hekim ilişkisinde; hastanın hekime yönelttiği soruların yanıtlarını alma hakkı vardır. Etkili bir dinleme ile hastanın sorularını alan hekim, karşısındaki hastanın sosyal ve kültürel özelliklerini göz önünde bulundurarak, hastanın anlayabileceği açık, net ve anlaşılır bir dille gerekli bilgilendirmeyi yapmalıdır. Bu noktada, hastanın hastalığı ile ilgili tedavi süresince neler yapması gerektiği konusunda aydınlatılması diğer bir deyişle hekim tarafından eğitilmesi söz konusu olacaktır. Etkili iletişimle, hastanın bu anlamda hekime isteyerek işbirliği yapmaya özendirilmesi etkili olacaktır. Bu ilişkide aslında ne söyleneceğinden çok nasıl söylenmesi gerektiği önem taşımaktadır. Etkin bir hasta-hekim iletişimi, doğru bilgi alınmasına ve böylece etkin tedaviye ve etkin sonuçlara hizmet edecektir.

Hekim-hasta görüşmesinde kurulacak iletişimde hastanın karşılanması aşamasında oluşturulacak psikolojik ortam hastanın çekingenliğini üzerinden atmasını ve rahatlamasını sağlayacak ve onu kendisini açmaya hazır hale getirecektir. Söz konusu iletişimde hekim, hastanın hastalığını nasıl algıladığı, hastalığı konusundaki fikirlerini, bu anlamda kendisinden neler beklediğini sorgulamalıdır. Bu şekilde başlayacak iletişim ile problemin hekim ve hasta tarafından birlikte tanımlanması, tedavinin tanımlanması sağlıklı olacaktır. Hekimlerin ulaşılabilir olmaları, hastanın ihtiyaç durumunda hekime rahatlıkla ulaşip iletişim kurabileceğini ve sorununu aktarabileceğini bilmesi de psikolojik açıdan bir güven ortamı oluşturmakta ve hastalar açısından çok rahatlatıcı olmaktadır.

Sonuç olarak; etkili bir iletişim için temel olarak, etkin dinleme, etkin konuşma ve söyleme, empatik yaklaşım, etkin bir beden dili sergilenmelidir. Sektör ne olursa olsun etkili iletişimin özü, yapısı değişmez. Hekim-hasta ilişkisinde etkili iletişimde ilk karşılama sırasında sergilenecek ilgi ve güler yüz, sonrasında etkin dinleme, etkin ve birbiri ile tutarlı sözlü ve sözsüz iletişim, hastanın sözsüz iletişim ile ortaya koyduğu beden dili ipuçlarının değerlendirilmesi, mesleki dilden kaçınarak anlaşılması kolay bir dil kullanmak, hastaya samimi duygu ve düşüncelerini açıklayıp kendisini rahatlıkla açabileceği bir ortam yaratmak, empatik yaklaşım ve sözlü ve sözsüz iletişimin ile hastanın verilen bilgileri doğru olarak algılayıp algılamadığını ortaya çıkarmak sağlıklı iletişimi sağlayacaktır.

Etkili iletişim becerileri, sevgi, başarı ve mutluluk elde etmede adeta sihirli bir etki yaparlar ve eğer gönül zenginliği, sevgi, anlayış ve hoşgörü ile birlikte olmazlarsa yalın ve anlamsız kalırlar. Sağlık sektöründe çalışanların, iletişim becerileri ve etkili iletişim açısından istemeyerek de olsa zaman zaman sergiledikleri gözlemlenen olumsuz tutum ve davranışları, söz konusu sektörde çalışanların stres, yorgunluk, aşırı iş yükü, kızgın saldırgan hasta grubu ve buna benzer pek çok durum ile karşı karşıya oldukları gerçeği ile birlikte düşünmek doğru bir değerlendirmeye olacaktır.

Kaynaklar

Adair, John (2006), *Etkili İletişim*, İstanbul: Babiali Kültür Yayıncılığı.

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

Cirhinlioğlu, Zafer (2001), *Sağlık Sosyolojisi*, Ankara: Nobel Yayınları.

Covey, Stephan R. (2009), *Etkili İnsanların 7 Alışkanlığı*, İstanbul: Varlık Yayınları.

Cüceloğlu, Doğan (2009), *'Keşke'siz Bir Yaşam İçim İletişim*, İstanbul: Remzi Kitabevi.

Cüceloğlu, Doğan (2008), *Yeniden İnsan İnsana*, İstanbul: Remzi Kitabevi.

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

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

Goleman, Daniel (2000), *İş Başında Duygusal Zekâ*, İstanbul: Varlık Yayınları.

Kaya, Canten (2007), *Etkili İnsan Olmanın İncelikleri*, İstanbul: Kariyer Yayıncılık.

Lazar, Judith (2001), *İletişim Bilimi*, Ankara: Vadi Yayınları.

Mckay, M., M. Davis, P. Fanning (2006), *İletişim Becerileri*, Ankara:HYB Yayıncılık.

Mutlu, Erol (2004), *İletişim Sözlüğü*, Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.

Nachez, Erica Guilane (2003), *İletişim mi? Kolay!*, İstanbul:Sistem Yayıncılık.

Oskay, Ünsal (2005), *İletişimin ABC'si*, İstanbul: Der Yayınevi.

Osmay, Nüvit (2011), *İnsan Mühendisliği*, İstanbul: Alfa Yayınları.

Özer, Kadir (2009), *İletişimsizlik Becerisi*, İstanbul: Sistem Yayıncılık.

Yağbasan, Mustafa (2006), *Doktor Hasta İlişkisinde Dile ve Davranışa Dayalı İletişimsel Sorunları Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 15, 609-627.