

ÇÜNKÜ İLETİŞİM ÇOKŞEYİ DEĞİŞTİRİR!

Besti ÜSTÜN

Kabul Tarihi:26.7.2004

ÖZET

İletişim insan etkileşiminin en değerli ögesini oluşturur. İletişim iki kişinin duygu, düşünce ve bilgilerini paylaşarak birbirini anlaması ile ilgili bir süreçtir. Bu sürece katılanların ortak hedefe ve sonuca ulaşması iletişim yöntemlerinin doğru kullanılmasına bağlıdır. Çünkü iletişim sürecinin niteliği, insan yaşamını doğrudan etkiler. Bu makalede bir uygulama örneği üzerinden geleneksel iletişim örüntülerinin belirlenmesi, etkili iletişimin temel özelliği olan empati ve hemşirelikteki önemine yer verilmiştir.

Anahtar sözcükler: İletişim, etkili iletişim, empati, h emşirelik

ABSTRACT

Because Communication Has More Changed

Communication often referred to as relating, serves as the main point of human contact between two or more people, allowing them to reach common goals through participation in a relationship. Communication involves interchange of ideas and transmission of feelings between two or more people. The quality of communication process directly influences the human life. In this paper describes traditional communication patterns and empathy which is the principles of therapeutic communication through with an example.

Keywords: Communication, therapeutic communication, empathy and nursing.

İletişim insanın kendini, duygu ve düşüncesini gereksinimlerini anlatma ve başkalarını anlama yoludur. İki kişinin duygu, düşünce ve bilgilerini paylaşarak birbirini anlaması ile ilgili bir süreçtir. Kendini ifade etme insanın en temel gereksinimlerinden biridir. Bu yüzden insan hangi koşullarda olursa olsun kendini ifade etmenin bir yolunu bulmuştur. Yaşamımızla iç içe geçmiş, her an ve her yerde birlikte olduğumuz iletişimle insan, toplumsal bir varlık olarak kendini gerçekleştirmekte, başka bir deyişle biyolojik bir varlık olmaktan çıkarak toplumun bir üyesi olmaktadır. İnsanlar başkalarıyla bir arada olabilmek, onları anlayabilmek, kendilerini anlatabilmek ve etkileyebilmek yani toplumsallaşabilmek için iletişim kurar. Toplumlar iletişim aracılığıyla geleneklerini ve kültürel kimliklerini korumalarının yanı sıra düşünceleri ve

değerleri de yaygınlaştırma olanağı bulur. Öte yandan iletişim toplumun üyeleri arasında sağladığı etkileşimle düşüncelerde, değerlerde, davranışlarda ve amaçlarda benzerlik ve uzlaşma olasılığını artırmada da son derece önemli rol oynar(Arden, Booggs 1999, Doğan 1998, Dökmen 2003).

İletişimin en temel özelliği anlam yaratmadır. İnsanlar iletişim mesajlarını algıladıklarında, anlam yaratma süreci de başlamış olur. Cüceloğlu' na (2002) göre iletişim iki insanın birbirinin farkına varmasıyla başlar. Bireyler iletişim süreci içinde herhangi bir uyarıyı yani mesajı algıladıklarında kendilerince o mesajı anlam yüklerler. Her insanın kendine özgü özellikleri olması nedeniyle belli bir mesaja tam olarak aynı anlamı yükley-

* Besti Üstün Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu İnciraltı-İzmir (Doç.Dr.)
(e-posta:besti.ustun@deu.edu.tr)

yebilecek iki kişinin varlığından söz edemeyiz. Bu nedenle algılamalarımızın doğru olup olmadığını anlamak için ya da anlam ortaklığı için sözlü iletişim kurmamız gereklidir. İçinde yaşadığımız çevrenin özellikleri iletişimimizi gerçekleştirmemizde son derece önemli rol oynar.

İçinde yaşadığımız toplum bize nerede nasıl davranacağımızı, nasıl giyineceğimizi, nasıl konuşacağımızı öğretir. Sosyalleşme süreci boyunca biz bir yandan benliğimizi oluştururken bir yandan da ait olduğumuz kültürün bir üyesi oluruz. Bizi biçimlendiren kültürün yerleştiği değer ölçüleri, bize ait gerçekler ve gereksinimler vardır. Bunlar hem kendimizle hem de başkalarıyla kurduğumuz ilişkileri etkiler.

Diğer insanlarla doyurucu ve güven verici ilişkiler başlatmak ve sürdürmek kullandığımız iletişim becerilerinin niteliğine bağlıdır. Çünkü iletişim çok şeyi değiştirir. Bu ifadedeki çok şey irdelendiğinde iletişimin hem kolaylaştırıcı, yararlı hem de soruna yol açan, yardım edici olmayan yönü olduğu görülmektedir.

İletişim teknikleri yanlış kullanıldığında hastayla doğru ilişki kurulamaz, birey kendini ve gereksinimlerini ifade etme olanağı bulamaz ve bu durum bireyde yeni sorunlara yol açar. Ancak doğru kullanıldığında sorun çözücü ve doyumlu ilişkiler kurulabilir. İnsan insana ilişkiye dayalı mesleklerden biri olan hemşirelik bütünüyle iletişim becerisine bağlıdır. Hemşireliğin temel işlevi yardım etmek olarak tanımlanmaktadır.

Hemşireliğin amaçlarından biri bakım verdiği bireyin sorunlarıyla baş etmesine yardımcı olmaktır. Ancak çalışmalar hastaların hemşirelerin iletişim biçiminden rahatsız oldukları ve bu alanda değişik sorunlar olduğunu göstermektedir (Lasa et al. 1998, Tan ve ark. 1999, Kruijver et al. 2000, Fallofield et al. 2001, Chant et al.

2002). Özcan (1992) bir konuşmasında Matheney ve Topalis (1970) ve Lewis (1969) in hemşirelik ve iletişim ile ilgili aşağıdaki çarpıcı açıklamasına yer vermiştir. “Hastayla kurulan ilişki ağrı tedavisinde morfin kullanılması kadar önemlidir veya aksine açık bir yaraya toz ve tuz serpmeye benzer biçimde kullanılabilir.” “Hastayla etkileşime girmediğimiz sürece sahip olduğumuz tıbbi ve bilimsel bilginin bir değeri yoktur. Hemşirelikte yaşanan sürtüşmelerin çoğu hastayı anlama yeteneğimizdeki yetersizlikten ve iletişim sürecindeki sorumluluğumuzu tanıyamayışımızdan kaynaklanır.” Yıllardır ülkemizde de bu konu dile getirilmiş ve halen bir değişime uğramadığı görülmüştür. Günümüzde bilim ve teknikte bu kadar hızlı değişme yaşanırken insan ilişkilerinde neden bir gelişme sağlanamadığı sorusu önemlidir. Teknolojik gelişmelerin insan olmanın önüne geçmesi, kültürel özellikler, sorunun doğru tanımlanmaması, eğitimde iletişime yer verilmemesi ya da niteliği, bilgi eksikliği, iletişimin öğretilmeyeceği inancı gibi birçok neden bu soruya yanıt olarak sıralanabilir.

Yardım edebilmek için bakım verdiğimiz bireye ulaşmamız, bireye değer vermemiz, bireyi anlamaya çalışmamız, onunla ilgilenmemiz ve onun farkına varmamız ve ona güvenmemiz önemlidir. Hemşirenin bakım verdiği bireye ulaşmasını sağlayan araç iletişim bilgi ve becerisidir. Mesleki eğitimi sırasında ilaç verme ile ilgili hemşire öğrencilere beş doğru öğretilir. Bunların her biri etkili iletişim için de kullanılabilir ilkelerdir. İletişim teknikleri doğru kişiyle, doğru zamanda, doğru dozda, doğru yolla, doğru teknikle kullanılırsa iletişimin değiştirebildiği çok şey olumluya dönüştürülebilir. İletişimin etkili olmasının ölçütü bireylerin kendilerini anlaşılabilir hissetmeleridir. Yardım edici iletişim

kurabilmek için bireyin kendi değerlerini, duygularını sorumluluklarını tanıması kullandığı iletişim örüntülerinin farkında olması ve iletişimi kolaylaştıran teknikleri bilmesi gereklidir. Hemşirelik eğitimine başlayanlar genellikle içinde bulunduğu toplumun kültüründen öğrendiği iletişim özellikleriyle donanık gelir. Kültürümüzde geleneksel olarak teselli etme, moral verme, basmakalıp ifadeler kullanma, öğüt verme, kendi deneyimlerini anlatma, güvence verme, duyguları azımsama, yargılama, suçlama, savunmaya geçme sık kullanılan iletişim yaklaşımlarıdır. Bu özelliklerin yardım edici ilişkiye doğru değişimi yavaş yavaş gerçekleşir. Eğitim sürecinde iletişim bilgisinin verilmesi hemşirelik eğitimi sürecinin temel hedeflerindedir.

Hemşirelik birinci sınıf öğrencilerine iletişim becerileri laboratuvarında alışageldiğimiz iletişim örüntülerini belirlemek ve farkına varmaya yönelik yapılan bir egzersiz aşağıda verilmiştir.

Bir öğrenci yeni kanser tanısı almış bir hasta, diğerleri de onun yakın arkadaşları rolünü alır. Hasta şu anda evindedir ve onun hasta olduğunu duyan arkadaşları ziyarete gelir. Selamlaştıktan sonra neler söyleyeceklerine ilişkin rol oynamaları istenir. Hasta rolünü oynayan öğrenciden de onların yaklaşımı karşısında o anda neler hissettiğini ve düşündüğünü kaydetmesi belirtilmiştir. Sonuçlar aşağıda verilmiştir.

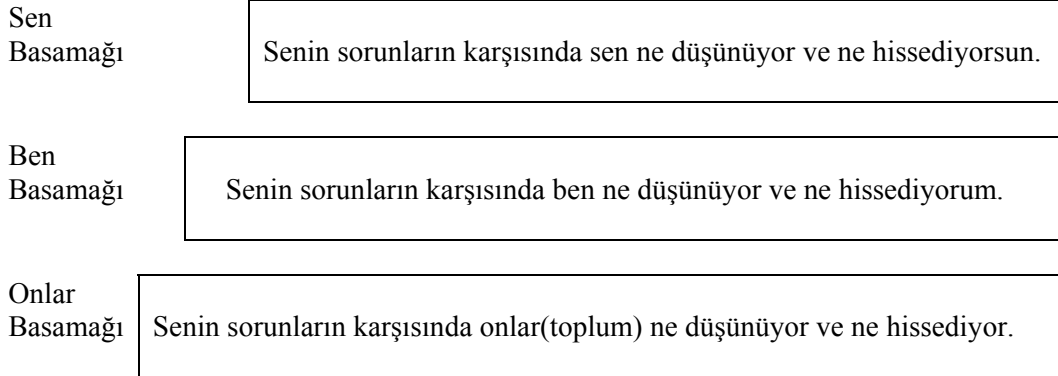
Yaklaşım	Hastanın Duygu ve Düşünceleri
Duyduğuma göre kanserin tedavisi yokmuş	Kesin öleceğim!
Kendini nasıl hissediyorsun	Sanki görmüyor
O kadarda söylemişim sana sigara içme diye	Sanki ben salağım
Üzülme kimin ne olacağı belli olmaz	Ama ben biliyorum
Güçlü olmalısın .Sen annesin kendini bırakma.	Yeter...
Ağrın var mı?	Olması mı gerek?
Doktorlar yanılmış olmasın.Turp gibisin, maşallah hiçbir şeyin yok	Eyvah ...Vay halime
Ne zaman öğrendin.Tetkikler yapıldı mı? Başka bir doktora gittin mi?Hastalık hangi evredeymiş.	Ne kadarda meraklıymış
Hastalığımı duydum.Üzüldüm ama kanserin ne çeşidi ki bu.Benim tanıdığım meme kanserli hastalar var.Moralini yüksek tut.	Nasıl?.. Nasıl ?..
Çocukları ne yapacaksın,konuştun mu, bir şeye ihtiyacın olursa haber ver ?..	Hemen öleceğim galiba?..
Geçen hafta bir film gördüm.Yine gidebilirim.İstersen gidelim	Ben can derdindeyim o ne derdinde!
Allah'tan ümit kesilmez	Başına gelince görürsün...
Diğer hastalıklar gibi görmelisin .Savaş açacaksın.Çeşitli araştırmalar yapılacak.Belki de organını kaybedeceksin.Moral önemli.	Bütün bunlardan sonra mı?
Geçmiş olsun.Rahatsız olmuşsun.Ama biliyorsun ki kanser tedavi edilebilen, yenilebilir bir hastalık.Moralini yüksek tut bu şekilde yenebilirsin.	Nasıl?

İyi gördüm seni. Bir şeyler duydum emin olamadım.Senden duyayım dedim.Korkulacak hastalık değil.Savaşarak her şey başarılır.Kendine iyi bak.	Savaşta yenilmek de var...
Rahatsız olmuşsun.Nasılsın.Ne hissediyorsun?Hiç öyle düşünme.En iyisini düşün.Birçok kişi bu hastalığı yendi.Ölenleri değil yaşayanları düşün.	Ya ben de ölenlerin arasındaysam!
Tahlillerin hepsini yaptırdım mı?Belki yanlışlık olabilir.	Off...
Seni iyi gördüm.İnşallah erken teşhistir.Sen tedavini yaptır. Her şey yoluna girer.Moralini yüksek tut.	Ya erken değilse?
Hastayım diye her şeyi bırakma.Huzurlu ortamda yaşa.	Hastalık beni bırakmıyor.
Hastalığıma üzüldük.Üzülmele eline bir şey geçmez.	Sen niye üzüldün?..
Merak ettim.Kendimi düşününce kötü oldum.	Bencil !..
Kötü bir şey var mı? Yapabileceğim bir şey yok mu ?	Ne çok soruyor!
Hemen sinirlenme, üzülme.Beraber gidelim. Olabilir her şey insanlar için.Mantıklı düşünelim.Bununla yaşamayı öğrenmeliyiz.	O halde neden sen değil de ben?
Ne diyeyim ki zamanla geçer.Her şey gibi bu da geçer.	Umurum mu ?..
Benim de göğsüm ağrımişti.Acaba bende olur muyum?	Çok yalnızım.
Geçmiş olsun.Duyunca üzüldüm.Biliyorsun moral önemli.Daha serinkanlı ol.Atlatırsın.	Umutsuz bir durumdayım.
Geçmiş olsun.Hayat devam ediyor.Canın bir şey istiyor mu?	Ölüyor muyum yoksa?
Senin bununda üstesinden geleceğine inanıyorum.	Nasıl?Ben bilmiyorum.
Daha da kötü bir şeyler olabilir.Tıp ilerledi.Ben senin düzeleceğine inanıyorum.	Eyvah.
Geçmiş olsun. Boşver üzülse de sevinsen de değişen bir şey yok.Nasıl olsa hepimiz öleceğiz.	Hhhımmm...
Ben senin yeneceğine inanıyorum.Sen güçlü insansın.	Sınavdayım galiba.
İyi gördüm seni.Bir şeyin yok maşallah.Üzülme her şey kader değil mi?..Üzülmele değiştiremezsin.	Demesi kolay !..
Korkma çok yakında iyileşirsin.	Korkuyorum işte...
Üzülme dünyanın hali böyle!..	Ne demek istiyor?
Allah sevdiğlerine vermiş bu hastalıkları	Beni sevmeseydi keşke.
Geçmiş olsun. Her şeyde bir hayır vardır.	Hayıra bak!
Bazı öğrenciler hiç ziyaretine gelmedi !..	Beni unuttular bile... Kimse sevmiyor beni artık

Yukarıda yer alan rol oynamada öğrencilerin yaklaşımları incelendiğinde yaklaşımların teselli etme, öğüt verme, sorunu yok sayma, moral verme, merak, araştırma, yargılama, duyguları azımsama, güvence verme olduğu görülmektedir. Bu yaklaşımlar literatürde iletişim engelleri ya da etkisiz iletişim teknikleri olarak adlandırılır. Bu yaklaşımlar bireyin kendisini anlamamış hissetmesine yolaçmasına, kendisini anlatmasını engelleyici olması nedeniyle de iletişim engelleri olarak adlandırılmakta, bireyde gerginlik, suçluluk ve öfke duygusunun yaşanmasına neden olmaktadır. Bir konuda garanti verme, kendimizi savunma, konu değiştirme, merakımızı gidermek için soru sorma, kalıplaşmış tepkiler verme, teselli etme, öneride bulunma karşımızdakine yarar

sağlamayan alışageldiğimiz iletişim kalıplarıdır. Bu yaklaşımlarının ortak yönü karşımızdaki bireyin gereksinimlerini duygularını dikkate almaması, egosentrik olmasıdır. Oysa yardım edici ilişkide amaç karşımızdaki bireyi anlamaya çalışmak, yaşadığına onun açısından bakabilmektir. Bir kişinin belli bir duruma ilişkin olarak karşısındakinin duygu ve düşüncelerini doğru olarak anlaması ve bunu ona iletmesi süreci empati olarak tanımlanmıştır. Empatinin önemli yönü: tek yönlü, egosentrik olmaması, iki kişi arasındaki karşılıklı bir ilişki olmasıdır (Yavuz 1984, Navaro 1987, Terakye 1991, Cüceloğlu 1991, Dökmen 1994).

Dökmen'in (1994) aşamalı empati sınıflamasına göre üç temel empati basamağı vardır. Şekil-1'de görüldüğü gibi bu basamaklar: onlar, ben ve sen basamağıdır:



Şekil 1. Aşamalı Empati Sınıflaması

Dökmen Ü (1994). İletişim Çatışmaları ve Empati, Sistem Yayıncılık, İstanbul.

Onlar Basamağı: Bu basamakta tepki veren kişi karşısındaki kişinin kendisine anlattığı sorun üzerinde düşünmez, sorun sahibinin duygu ve düşüncelerine dikkat etmez; bu soruna ilişkin kendi düşünce ve duygularından da söz etmez. Soruna sahibine üçüncü şahısların (toplumun) görüşlerini iletir, genellemeler yapar, atasözleri kullanır.

Ben Basamağı: Bu basamakta tepki veren kişi ben merkezidir. Kendisine sorunu anlatan kişinin duygu ve düşüncelerine eğilmek yerine sorun sahibini eleştirir, ona akıl verir, bazen de kişiyi kendi sorunuyla baş başa bırakıp kendinden sözetmeye başlar.

Sen basamağı: Bu basamakta tepki veren kişi kendisine sorunu anlatan

kişinin rolüne girer, olaylara o kişinin bakış açısıyla bakar. Yani kendisine iletilen sorun karşısında toplumun ya da kendisinin düşüncelerini dile getirmez, doğrudan doğruya karşısındaki kişinin duyguları ve düşünceleri üzerinde odaklaşarak o kişinin ne düşündüğünü ve hissettiğini anlamaya çalışır. Görüldüğü gibi gerçek anlamda empatik tepki yalnızca sen basamağında verilmektedir. Öğrencilerin de hastaya yaklaşımları değerlendirildiğinde onlar ve ben basamağında tepkiler verdiği gözlenmektedir.

İletişimimizi düzeltmenin başlangıç noktası iletişim kurmayı nasıl öğrendiğimizi sorgulamakla başlar. İletişim kurmak paylaşmak demektir ama; sadece farklılıklarımızı mı paylaşacağız yoksa benzerliklerimizi mi? Kendini ifade etmek iletişim kurmak değildir. İletişimin sadece bir evresidir.

Gerçek iletişim evreleri:

1.Kendimizi ifade etmek

2.Söylediğimizin duyulduğunu görmek

3.Diğer kişinin sözlerini dinlemek

4.Diğer kişiyi duyduğumuzu göstermektir (Doğan 1998). Bu tanımlardan da iletişimin bir etkileşim süreci olduğu görülmektedir.

Birçok çalışmada etkili iletişim becerilerinin öğrenilebildiği belirlenmiştir. Hemşirelik eğitim programları içine, sürekliliği olacak şekilde, konulara entegre edilen ve aktif öğrenme yöntemlerinin kullanıldığı iletişim öğretiminin başarılı olduğu belirlenmiştir (Çam 1995, Wilkonson 1999, Fallofield et al. 2001, Tutuk ve Doğan 2002, Yurttaş ve Yetkin 2003, Akçay ve ark. 2003).

Sonuç olarak iletişimde kendi yaşantılarımızı anlatmadan önce diğer insanın yaşantıları için onlara yer ve zaman ayırarak onlara değer verdiğimizizi göstermek, iletişim engellerini ortadan kaldıracabileceği gibi sağlıklı iletişim kurmada bize hem bireysel hem de mesleki başarı kazandırabilir.

KAYNAKLAR

Akçay R, Çatal E, Karakaş Z ve ark. (2003). (Danışman: Prof. Dr. Gülseren Kocaman), Probleme Dayalı Öğrenme Modeli ile Eğitim Alan Tıp ve Hemşirelik Öğrencilerinin Empatik Eğilim ve Beceri Düzeylerinin Karşılaştırılması, 2. Ulusal Hemşirelik Öğrencileri Kongresi, Özet Kitapçığı Okullar Yayınevi, İzmir: 49.

Arden E. Boggs UK (1999). Interpersonal Relationships. W. B. Saunders Company, Philadelphia.

Chant S, Jenkinson T, Randle J et al. (2002). Communication skills: some problems in nursing education and practice, Journal of Clinical Nursing 11: 134 -148.

Cüceloğlu D (2002). İletişim Donanımları, Remzi Kitabevi, İstanbul.

Cüceloğlu D (1991). Yeniden İnsan İnsana, 7.Basım. Remzi Kitabevi. İstanbul.

Çam O (1995). Hemşirelik Yüksekokulu Öğrencilerinde Psikodramanın Empatik Eğilim ve Empatik Beceri Üzerine Etkisi,

Ege üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 11 (2): 55-63.

Doğan İ (1998). İletişim ve Yabancılaşma, Sistem Yayıncılık, İstanbul.

Dökmen Ü (1994). İletişim Çatışmaları ve Empati, Sistem Yayıncılık, İstanbul.

Dökmen Ü (2003). Varolmak Gelişmek Uzlaşmak. Sistem Yayıncılık, İstanbul.

Fallofield L, Saul J, Gilligan B (2001). Teaching senior nurses how to teach communication skills in oncology, Cancer Nursing 24 (3): 185-191.

Kruijver IP, Karkstra A, Francke AL et al. (2000). Evaluation of communication training programs in nursing care: a review of literature, Patient Education and Counseling 39(1): 129-145.

Lasa G, Tazon A, Garcia- Compayo JJ (1998). Teaching of communication skills in spanish nursing schools:an overview, Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing 5: 89-94.

Navaro L (1987). Beni Duyuyor musun? , 9. Baskı ,Ya-Pa Yayın Pazarlama Sanayi Ticaret A.Ş., İstanbul.

Özcan A (1992). Hemşirelikte iletişim ve değer sorunlar, Türk Hemşireler Dergisi 42 (4) :41-45.

Tan M, Sayan A, Uğurlu N, Kaya D (1999). Hastaların Hemşirelik Hizmetlerini Değerlendirmesi, VII.Ulusal Hemşirelik Kongresi Kitabı, Erzurum,420-423.

Terakye G (1991). Uygun hemşire hasta iletişimi nasıl öğretilir, Türk Hemşireler Dergisi 40(1-2): 33-34.

Tutuk A, Doğan S (2002). Hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerisi ve empati düzeylerinin belirlenmesi, Cumhuriyet

Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi.

Wilkinson S, Bailey K, Aldrige J et al. (1999). A longitudinal evaluation of a communication skills programme, Palliative Medicine 99(13): 341-352.

Yavuz G (1984). Öğrenci Hemşirelerle hastaları arasındaki etkileşimin niteliğinin saptanması ve bu etkileşime eğitimin etkisi, Türk Hemşireler Dergisi 34(1): 37-40.

Yurttaş A, Yetkin A. (2003) ,Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinin Empatik Becerileri İle Problem Çözme Becerilerinin Karşılaştırılması, Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 6(1): 1-13.