

MERHAMETİN SAĞLIK HİZMETLERİNDEKİ YERİ VE ÖNEMİ

Büşra DALGALI*

İbrahim GÜRSES*

Öz:

Bu çalışmanın amacı sağlık alanında merhametli bakıma dikkat çekmek ve konuyla ilgili tartışmaların çerçevesini zenginleştirmektir. Çalışma, nitel araştırma yöntemlerinden İngilizce ve Türkçe kaynaklardan literatür taraması yapılarak hazırlanmıştır. Hastaların hastanelerde zor zamanlar geçirdikleri, merhamete ihtiyaç duydukları bir gerçektir. Merhametin iyileştirici özelliği, çalışmada verilen araştırma örnekleriyle desteklenmiştir. Sağlık hizmetlerinde merhametli bakım, gerek ülkemizde gerek dünyada son zamanlarda dikkat çekmeye başlayan bir konudur. Bu bağlamda konuyla ilgili yeterli sayıda Türkçe kaynak bulamamak çalışmanın sınırlılığdır. Araştırmanın sonucunda hastaların hastalık belirtilerini ve davranışlarını merhametli olan sağlık uzmanlarına daha iyi şekilde açtığı bunun sonucunda daha etkili tedavi süreci sağlandığı, bununla birlikte hastaların zor dönemlerine tanıklık etmenin sağlık personellerini duygusal bir baskı altında bıraktığı görülmüştür. Bu çalışmada öncelikli olarak merhametin tanımına yer verilmiştir. Ardından insandaki merhamet kapasitesi ve merhametin bileşenleri kısaca özetlenmiştir. Sağlık sektöründe çalışanların neden merhametli davranması gerektiği yapılan araştırmalar ışığında belirtilmiştir. Merhameti değerlendirme ölçeklerinden bahsedilmiştir. Son olarak merhameti engelleyen unsurlara ve merhametin beraberinde getirdiği olumsuz durumlara dikkat çekilmiş, bu durumlarda yapılabilecek önerilerle çalışma sonlandırılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Merhamet, Merhametli bakım, Merhamet yorgunluğu.

* Uludağ Üniv., Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Prog., bsrdgl@hotmail.com

* Doç. Dr., Uludağ Üniv., İlahiyat Fakültesi, ibrahimgurses@hotmail.com

Nature and Importance of Compassion in Health Care

Abstract:

The aims of this study is to point to compassionate care in health services and extend the theoretical argument about this subject. The study was conducted with literature review from English and Turkish sources through qualitative research methods. It is a fact that patients have a hard time in hospitals and they need compassion. The healing qualities of compassion are supported by research examples given in the study. Compassionate care in health services is a topic that has recently begun to draw attention both in our country and in the world in recent times. In this respect, it is the limit of trying to find Turkish sources as much as the competence of the subject. As a result of the research, it was seen that the patients were better informed about their symptoms and behaviors of the patients to compassionate health professionals and it is therefore provided more effective treatment. It has been emotional pressure among medical professionals is related to witnessing patients also well known. In this research, firstly it has been mentioned the definition of compassion. Then, the capacity of compassion in man and the components of compassion are briefly summarized. It has been argued why health professionals should behave compassionate to patients in light of the research. It has been referred the evaluation criteria of compassion. Finally, it has been point out the elements that prevent being compassionate and it has been recommended that therapeutic behaviours need to be up to these negative situations.

Key Words: Compassion, Compassionate care, Compassion fatigue

Giriş

Hastaneler hem hastaların hem de hasta yakınlarının zor zamanlar geçirdikleri, bazen çaresiz kaldıkları ve merhamete ihtiyaç duydukları mekânlardır. Hastanelerde bakım veren sağlık çalışanlarının hastalara mekanik bir varlık gibi muamelede bulunduğu gözlenen bir durumdur. Hastalıkları nedeniyle zaten zor anlar yaşayan hastalar, bir de sağlık personelinin duygu yoksunu muamelesine maruz kalınca hem hastalıklarının sağaltımında ilerleme kaydetmek zorlaşmakta hem de mutsuzlukları daha da artmaktadır. Personelin olumlu bir şekilde duygulu yakla-

şımları onların ruhsal ve bedensel açıdan sağlık kazanmalarına katkıda bulunmaktadır. Bu sebeptendir ki merhamet, başkalarına karşı verilen “bakım”ın ötesinde bir şeydir.¹ Merhametin iyileştirici özelliği yüzyıllardır bilinmektedir ve bundan en çok da hastanelerde yararlanmak gerekmektedir.

Günümüzde teknolojinin gelişmesi ve artan bilgi birikimine paralel olarak uzmanlık alanı sayısı artmıştır. Hekimlik mesleği açısından da aşırı uzmanlaşma, tedavide hekimlerin tek bir alana odaklanarak, bütünü görememeleri sonucunu doğurmuştur.² Diğer yüksek insani ideallerle kurulan kurumlar gibi hastaneler de makineleşmeyle birlikte bozulmaya başlamıştır.³ Bu, hem ülkemizde hem de dünya çapında geçerli olan bir durumdur. Bundan birkaç yüzyıl öncesine gidilirse kendi tarihimizde sağlık çalışanlarının maddi bakımın yanında manevi bakıma da önem verdikleri görülmektedir. Osmanlı döneminde doktorların sahip olması gereken özellikler şu şekilde belirtilmiştir:

“Hastalardan her birine candan dost gibi ref’et ile nazar eder. Onları asık suratla karşılamaz, onlara az da olsa vahşet ve nefret uyandıracak söz söylemez. Zira sözde bulunan sert bir kelime bazen hastaya en büyük dertten daha ağır gelir. Belki hastalara en latif ibarelerle söz söyler. Onlara en güzel şekilde hitap eder. Sual ve cevapta onlarla en şefkatli yolu tutar. Zira sarf olunan nice sözler vardır ki, onlar hastanın nezdinde cennet kevserinden zülâl ve selsebilden daha tatlıdır. Hastanın tatlı söze ihtiyacı daha çoktur. Hastalara şefkat ve riayet kanatlarını indirip döşer, onların üzerine inayet ve himaye kemerlerini gerer... Küçük, büyük hepsinin ahvalini sorar ve küçük şeyleri bile ihmal etmez...”⁴

Görüldüğü gibi hastalara sert ve kaba davranmanın en büyük dertten ağır geleceği, onlara merhamet gösterilmesi gerektiği çünkü bunun bir ihtiyaç olduğu

¹ Alys C. King ve Paul Gilbert, “Compassionate Care: The Theory and the Reality”, *Journal of Holistic Healthcare*, United Kingdom 20118, Sayı: 8, s. 29-37.

² Haluk Songur ve Tuba Saygın, “Şifahaneden Hastaneye”, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Isparta 2014, Cilt: 1, Sayı: 19, s.204.

³ Joan Forte Scott, “Partnership with patients and families in healthcare”, <https://www.youtube.com/watch?v=shPYeMLm5iw>, 10.04.2017

⁴ Songur- Saygın, *Şifahaneden Hastaneye*, s.209.

belirtilmiştir. Yine benzer şekilde Aristoteles ağrıyla, “bir algı değil, üzüntü, kin, bir şeyin sonlandırılması ya da ondan kaçınılması gerektiğinin bir işareti olan duygusal durum” olarak görür ve ağrıyla “ruhun ızdırabı” olarak tanımlar.⁵ İzdırapta eşitlik yoktur, fakat merhamet bize ızdırap ihtimalinin eşitliğini öğretir: Bir başkasının başına gelen benim de başıma gelebilir. İnsan olarak hepimiz ızdıraba karşı duyarlıyızdır ve acı hepimizi kırılgaştırır. Her bireyin insanlığının eşit değer taşıdığı bir dünya anlayışı içerisinde ancak merhamet barınabilir.⁶

1. Merhamet Nedir?

Merhamet; dinlerin, öğretilerin ve insana değer veren yaklaşımların önem verdiği evrensel bir değerdir. Bu konuda gerek felsefi gerek psikolojik çerçevede pek çok tanım yapılmıştır. İlk olarak merhamet kelimesinin etimolojik tanımına bakılırsa; Arapça kökenli olduğu ve “bir kimsenin veya bir başka canlının karşılaştığı kötü durumdan dolayı duyulan üzüntü, acıma” anlamına geldiği görülmektedir. Batı dilinde ise kökeni Latince olan “compassion” kelimesinin karşılığıdır; “derdini paylaşmak” anlamına gelir.⁷ Genel olarak başkalarının çektiği acılarla yürekte bağlantı kurarak onları rahatlatma ve korumaya çalışma duyarlılığı olarak tanımlanmıştır.⁸ A. Comte ve Sponville’ye göre merhamet bizi herhangi bir dini buyruktan ya da filozofların herhangi bir özdeyişinden daha emin olarak yönlendirir. Bu tanımda merhametin evrensel boyutuna dikkat çekildiği görülmektedir. Özel olarak ise kültürümüze bakıldığında merhametin temel değerlerimizden biri olduğu görülmektedir. Örneğin Selçuklu Devleti’nin simgesi olan ve günümüzde başta Cum-

⁵ Aktaran: Hakan Kara ve Ercan Abay, “Kronik ağrıya psikiyatrik yaklaşım”, *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, Sivas 2000, Cilt: 1, Sayı: 2, s.89-90.

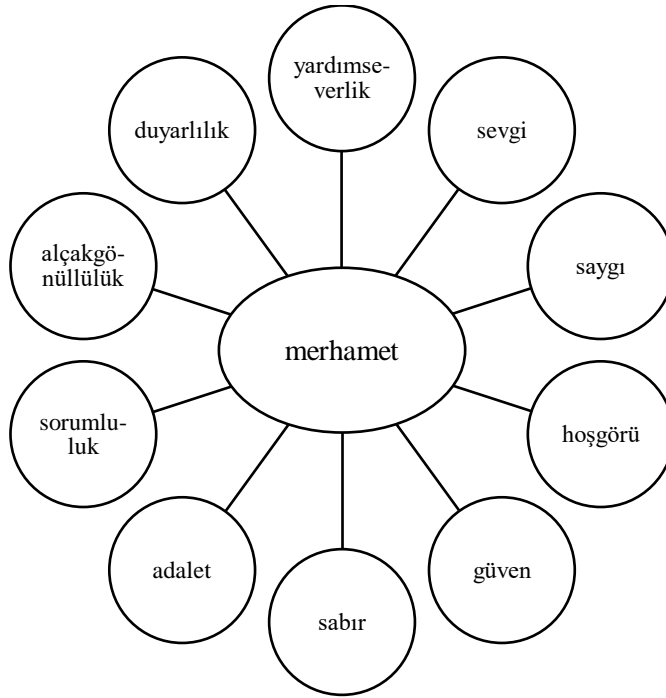
⁶ Milli Eğitim Bakanlığı, “Merhamet nedir”, http://mebk12.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/11/02/372910/icerikler/merhamet-nedir_480604.html?CHK=1e5591d0fb21f29e0addab5220ad80a_15.04.2017

⁷ Türk Dil Kurumu Türkçe Sözlük, “Merhamet”, http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&arama=kelime&guid=TDK.GTS.58f205a13d2cd8.4231810312.04.2017

⁸ Paul Gilbert, “Compassion and psychotherapy”, <https://www.youtube.com/watch?v=TdOTHY-DXOY&list=PLP65-Jj51VNQqS-9NW0EMHNvPbn6rYNZO&index=2> 10.04.2017

hurbaşkanlığı forsun da olmak üzere birçok yerde kullanılan “Sekiz Köşeli Yıldız”da sekiz ilked en bahsedilmektedir. Sekiz ilke cenneti temsil etmektedir. Merhamet ve şefkat bu ilkelere dendir.⁹ Benzer şekilde Osmanlı Devletinin kurucusu Osman Bey, oğlu Orhan Beye bıraktığı vasiyetnamede “Allah’ın yarattığı her şeye karşı merhametli ol.” diyerek merhametin önemini vurgulamıştır.¹⁰

Merhamet başkasının ızdırabından zevk alan acımasızlığın ve bunu dert etmeyen bencilliğin tersidir. Bunların yanında sertlik, soğukluk, ilgisizlik, yürek kuruluşu, duyarsızlık merhametin karşıt anlamlarıdır.¹¹



Şekil 1: Merhametle Bağlantılı Olan Değerler

⁹ Habertürk Gazetesi, “Sekiz Köşeli Selçuklu Yıldızı Ne Anlama Geliyor”, <http://www.haberturk.com/galeri/gundem/450545-8-koseli-selcuklu-yildizi-ne-anlama-geliyor> 12.06.2018.

¹⁰ Hayati Hökelekli, Psikoloji, *Din ve Eğitim Yönüyle İnsani Değerler*, Dem Yayınları, İstanbul 2013, s.192.

¹¹ Andre Comte-Sponville, *Büyük Erdemler Risalesi*, (Çev. Işık Ergüden), Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul 2004, s.131.

Merhamet karmaşık, çok yönlü bir psikolojik ve sosyal bir süreçtir.¹² Yukarıdaki tabloda belirtildiği gibi yardımseverlik, diğerkâmlık, sevgi, saygı, hoşgörü, güven, sabır, sorumluluk, alçakgönüllülük duyarlılık, adalet gibi birçok değer merhametin bir parçasını oluşturmaktadır. Ahlaki erdemlerin çoğu yalnızca insanlığı hedefler, bu erdemlerin büyüklüğü ve sınırı insanlıktır. Merhamet ise, tersine, ızdırap çeken tüm canlılarla evrensel olarak sempati kurar. Örneğin insanın evcil hayvanına sadık oluşu dostlarına sadakatinden farklıdır, bir köpeğe ya da aslana duyduğu saygı tanımadığı bile olsa bir insana duyduğu saygıdan farklıdır. Ancak merhamet değerinde bu gerçeklik silikleşir.¹³ Bu bağlamda merhamet ego sisteminden eko-sisteme geçiş olarak görülebilir. Yani insanın kendi benliğini, kendi kendine duyduğu sevgiyi merkeze alan bir yaklaşımdan bütün varlığa hürmet gösteren, saygıyı-sevgiyi bütün varlığa dağıtan bir anlayışa geçiştir.¹⁴

Schopenhauer, merhameti hem vicdan sahibi olma hem de sevgi ile yakın bir ilişkide düşünür. Ona göre, bir davranışın ahlaki olabilmesi için merhamet duygusu ile ortaya çıkması gerekir.¹⁵ Yani ahlaklı olmak, merhametli olmaktan geçer. Echart'a göre merhamet adalet yoluyla kişiyi diğer insanlarla olan ilişkilerine yönlendirir ve bu bağlamda adalet anlamına gelir.¹⁶

Merhamet içimizde bir yerlerde sönmeye yüz tutmuş insanlık kandilini yeniden tutuşturan ve bizi en temel halinde insanlığımıza geri çağırان bir duygudur.¹⁷ Bu dünya hayatında zorluk, acı, yoksunluk, haksızlık tüm insanları birleştiren ortak bir paydadadır. Kimse yardıma, ilgiye, desteğe ihtiyaç duymadan yaşayamaz. Do-

¹² Paul Gilbert vd., "The Language of Compassion in Acute Mental Health Care", *Qualitative Health Research*, USA 2013, Cilt: 23, Sayı: 6, s.719-727.

¹³ Comte-Sponville, *Büyük Erdemler Risalesi*, s.141.

¹⁴ Kemal Sayar, "İnsan halleri: Merhamet", <https://www.diyaret.tv/insan-halleri/video/insan-halleri--12-bolum-20.04.2017>

¹⁵ Arthur Schopenhauer, *Merhamet*, (Çev. Zekâi Kocatürk), Dergâh Yayınları, İstanbul 2009, s.74.

¹⁶ Kutsi Kahveci, *Bir Mistik Düşünür Meister Eckhart*, Eser Matbaacılık, Erzurum 2014, s.367-368.

¹⁷ Kemal Sayar, "Merhametsiz bir dünyayı nasıl kurtaracağız", <http://www.kemalsayar.com/KategoriDetay-MERHAMETSİZ-BİR-DUNYAYI-NASIL-ONARACAGIZ-4.html> 16.09.2017

layısıyla herkesin merhamete ihtiyacı vardır.¹⁸ Sıkıntı çekene, mesela ciddi hasta olduğu için, merhamet ya da sempati sunabiliriz. Ama ona acımamızı ifade etmeye cesaret edemeyiz, bu aşağılayıcı ya da hakaret edici olarak değerlendirilebilir. Acıma, yukardan aşağıya hissedilir. Merhamet ise, tersine, yatay bir duygudur: Ancak eşitler arasında anlam taşır; sıkıntı çekenle, onun yanında ve bundan böyle aynı düzlemde, onun ızdırabını paylaşan arasında bu eşitliği gerçekleştirir.¹⁹

Yukarıda merhametin ne olduğuna dair tanımlamalar yapılmıştır. Bununla beraber merhamet kavramıyla ilgili yanlış bilinen anlayışlar da bulunmaktadır bu yanlış bilinen anlayışlar yüzünden merhametin kötü bir şey olduğunu düşünen kişiler bulunmaktadır;

- Merhamet zayıfların duygusu değildir. O, güçlülerin zor elde ettikleri bir haldir.
- Merhametli insan, bir kişinin zor zamanlarında yanına sadece iyi kalpli bir şekilde giden insan değildir. Sever, ancak aynı zamanda nefret de eder. Cesareti vardır, aynı zamanda korkusu da. Keyif alır, aynı zamanda acı çeker; yani sadece tatlı duygular taşımaz, hayatın güçlüklerini ve acı yönlerini de yaşar.²⁰
- Merhamet, başkalarına her istediklerini vermek değildir. Örneğin hastalığına faydalı olacak ilaçları içmek istemeyen bir hastanın isteğini yerine getirip ilaç vermemek bir merhamet gösterisi değildir. Akılsız merhamet tehlikelidir.
- Merhamet, sürekli nazik olmak değildir; çoğunlukla şiddet içermeyen, sevecen, anlayışlı davranış tarzını içerse de bazı durumlarda etkili olmak için sert ve güçlü olunması gerekebilir.²¹

¹⁸ Hökelekli, *Psikoloji, Din ve Eğitim Yönüyle İnsani Değerler*, s. 187-195.

¹⁹ Comte-Sponville, *Büyük Erdemler Risalesi*, s.146.

²⁰ Hökelekli, *Psikoloji, Din ve Eğitim Yönüyle İnsani Değerler*, s. 187-195.

²¹ Alex Lickerman, "Happiness in this world", <https://www.psychologytoday.com/blog/happiness-in-world/200911/what-compassion-is> 15.04.2017

- Merhamet yalnızca doğal bir duygusal tepki, etik gereklilik veya akılcı gerekçeler dizisi değildir. Aynı zamanda ahlaki bir erdem olarak, insanı insan yapan bir özellik ve manevi tecrübenin bir parçasıdır.²²
- Merhamet, ızdıraba katlanmak değil özenli bir şekilde kendini başkalarının faydasına sunmaktır; üzüntü değil üstüne titreme, kaygı olan, cefa değil sabır ve dinlemedir.²³
- Merhamet gösteren bir kişi geri bildirim (ödül) almayı beklememelidir; aslında davranışının karşılığında ödül beklemede bir yanlışlık yoktur. Ancak bu durum kişinin merhamet göstermesinde temel motivasyon haline gelirse başkalarının mutluluğuna arttırmaktan ziyade ego tatminine dönüşebilir. Bu da merhamet gösterilen kişiye yardımdan ziyade zarar verme riskini ortaya çıkarır.²⁴

Psikoloji literatürüne bakılacak olursa kavramın derinlemesine ele alınması son birkaç yıl içerisinde mümkün olmuştur. Çünkü empati, özgecilik, yakınlık ve prososyal davranış kavramları ekseninde ele alınan merhamet kavramı, karmaşık olması empati ile benzerliği ve ölçüm güçlüğü gibi nedenlerle psikoloji alanında incelenmek istenmemiştir.²⁵ Merhamet konusunda bilimsel çalışmalar yapan klinik psikolog Paul Gilbert merhameti, acının kaynağını anlamayla ilgili bilişsel boyutu ve merhametli eylemlerde bulunmakla ilgili davranışsal boyutu içeren bir süreç olarak tanımlamaktadır.²⁶

²² Erich Von Dietze ve Angelica Orb, “Compassionate Care: A Moral Dimension of Nursing”, *Nursing Injury*, USA 2000, Cilt: 7, Sayı: 3, s.166-174.

²³ Comte-Sponville, *Büyük Erdemler Risalesi*, s.133.

²⁴ Alex Lickerman, “Happiness in this world”, <https://www.psychologytoday.com/blog/happiness-in-world/200911/what-compassion-is> 15.04.2017

²⁵ Seher Akdeniz ve Mehmet Engin Deniz, “Merhamet Ölçeğinin Türkçeye Uyarlanması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması”, *The Journal of Happiness & Well-Being*, 2016, Cilt: 4, Sayı: 1, s.50.

²⁶ Paul Gilbert, *Compassion: Conceptualisations, Research and Use in Psychotherapy*, Routledge, Canada 2005, s. 9-11.

2. Merhamet Doğuştan mı Gelir Yoksa Sonradan Öğrenilebilir mi?

Kant'a göre merhamet bir duygudur. Doğuştan gelir ya da gelmez, ama sipariş verilemez. Bu nedenle, bir görev olmaya yatkın değildir. Sevgiye karar verilmez, ama sevgi eğitilir. Merhamet için de böyledir: Merhametli hissetmek bir görev değildir ama kendi içinde bunu hissetme yeteneğini geliştirmek bir görevdir.²⁷ Belirtildiği gibi merhamet kişiye zorla dayatılmaz ancak geliştirilebilir bir kapasiteye sahiptir.

Diren, yaşlı bakım kurumlarında çalışan 200 bakım personeliyle yaptığı çalışmada yaşlı bakım personellerinin duygusal zekâları, kişilik özellikleri, yaşlılara yönelik tutumları ve merhamet arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma sonunda, yaşlı bakım çalışanlarının duygusal zekâlarını kullanabilme yetilerinin ve kişilik özelliklerindeki iyi tutumlarının; yaşlılara yönelik merhamet duyabilmelerini, merhamet duydukları yaşlılarla ilgili daha iyi bakım eylemine geçebilmelerini sağladığı görülmüştür.²⁸

Merhamet genellikle sıcakkanlılık, nezaket, destek gibi davranışlarla ilişkilendirilir. Ancak yukarıda da değinildiği gibi daha karmaşık, çok yönlü bir süreçtir. Son zamanlarda batı psikoloji bilimi merhameti nöropsikolojik perspektifte inceleyen çalışmalar yapmaktadır. Merhametin beyinde değişiklikler meydana getirdiğini gösteren çalışmalar ışığında, insanda geliştirilebilir-eğitilebilir merhamet kapasitesinin olduğu dile getirilmiştir. Bu kapasitenin anlaşılması için altı temel özelliğin altı çizilmektedir.²⁹

²⁷ Erich Von Dietze ve Angelica Orb, *Compassionate Care: A Moral Dimension of Nursing*, s.166-174.

²⁸ Zeliha Diren, *Yaşlı Bakım Çalışanlarında Duygusal Zeka, Kişilik Özellikleri, Örgütsel Güven ve Merhamet Duyguları ile Yaşlılara Yönelik Tutumlar Arasındaki İlişkiler*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi İstanbul Arel Üniversitesi), İstanbul 2018, s.59-60.

²⁹ Paul Gilbert, "The Origins and Nature of Compassion Focused Therapy", *British Journal of Clinical Psychology*, United Kingdom 2014, Cilt: 53, Sayı: 1, s. 6-41.



Şekil 2: Merhamet Kapasitesini Oluşturan Unsurlar

Motivasyon: Başkalarını desteklemek, yardımcı olabilmek için ilk aşama motive olabilmektir. Çünkü başkasına merhametli davranmak, onların sıkıntısını hafifletebilmek için belirli bir zaman ayırmak gerekmektedir. Aynı zamanda insan olarak kendimizi hangi değerler sistemine sahip olarak tanımlamak isteyip istemeyeceğimiz motive olmakla ilgilidir.

Duyarlılık: Bu bileşen görmezden gelmenin tam tersine yardıma ihtiyacı olan, sıkıntı çeken kişileri ayırt edebilmeyi, onlar üzerine odaklanabilmeyi ifade etmektedir.

Sempati: Merhamet, Yunancada “sempati” kelimesinin karşılığı olarak kullanılır. Ancak merhamet sempatiye göre daha zor durumlarda ortaya çıkar. Başkasının duygularına duygusal olarak katılmaktır. Sempati içinde olmak, birlikte ya da aynı şekilde veya bir kişinin diğeri sayesinde hissetmesi, duyması, etkilenmesidir.³⁰ Bir çeşit duygusal bağlılıktır. Örneğin şekerini düşürdüğü için ağlayan bir çocuğa merhametten ziyade sempati duyulur.

Sıkıntıyı Tolere Etme: İnsanların onları zorlayan duygulardan üstünü örtmek, karşılaşmaktan kaçınmak istemesi yerine duygularını kontrol altında tutabilmeyi, onların üstesinden gelebilmeyi ifade etmektedir.

³⁰ Comte-Sponville, *Büyük Erdemler Risalesi*, s.131.

Empati: Kendini bilişsel ve duygusal açıdan sıkıntı çeken kişinin yerine koyabilme kapasitesidir. Karşımızda ağlayan birini gördüğümüzde üzücü bir durum yaşadığını düşünür, onu anlamaya çalışırız. Empati, sempatiye göre daha az rastlanan bilişsel bir beceridir. Çünkü karşısındakinin duygusunu yaşamak yerine anlamak esastır. Empati bazen merhametin karşılığı olarak kullanılabilir ancak empatide sıkıntıları gidermeye yönelik motivasyon ve harekete geçme yoktur.

Yargılayıcı Olmama: Başkasının sıkıntısı veya acısını eleştirmemek, küçümsemek esastır. Muhatabı onaylamak ve olduğu gibi kabul etmek gerekir. Gilbert'e göre en zor gerçekleştirilen özelliktir. Merhamet gösteren kişinin kendi duygu ve düşüncelerinden sıyrılıp karşısındakini koşulsuz olarak kabul etmesini gerektirir.³¹

3. Hasta ve Hasta Yakınlarına Karşı Neden Merhametli Olunmalıdır?

Hastaneler, hastaların ve hasta yakınlarının hayatlarında en zor anlarını yaşadığı mekânlardan biridir. Stresli ve acı çekmekten korkan bir hasta, rahat olan bir hasta kadar kolay iyileşemez. Doktorlar her gün hastanede olabilirler, ortama alışkınlardır ancak hastane ortamında bulunmak çoğu hasta için geçerli olmayan bir durumdur. Bu durum onlar için şaşırtıcı ve streslidir. Hastalarda sağlık sorunlarının yanı sıra duygusal tükenmişlik hissi görülebilir. Süreç, ekonomik açıdan ve harcanan zaman açısından yıpratıcı olabilir. Hasta, daha önce olumsuz tecrübeler yaşadıysa aynı şeyleri tekrar yaşamaktan korkabilir.³² Bununla beraber her sağlık çalışanı potansiyel bir hasta/hasta yakınıdır. Kendisinden merhamet beklenen kişiyken ileride merhamete muhtaç duruma gelmeyeceğinin garantisi verilemez. Bir hasta olarak kendisine nasıl davranılmasını istiyorsa hastalarına aynı şekilde davranması ahlaki bir gerekliliktir.

³¹ Gilbert, "The Origins And Nature of Compassion Focused Therapy", s.6-41.

³² Joan Forte Scott, "Partnership with patients and families in healthcare", <https://www.youtube.com/watch?v=shPYeMLm5iw> 10.04.2017

İnsan açık bir sisteme sahiptir. Yani çevresel etkilere karşı duyarlıdır. Her insan sistemi fizyolojik ve davranışsal dengeyi kurma ve devam ettirme konusunda kendine yardımcı olan biyolojik ve bilişsel kaynaklara sahiptir. Bu mekanizmalar bazen dengesizliği düzeltmede yetersiz kalır. Bu durumlarda mutlaka dış yardım gereklidir.³³ Alaca ve arkadaşları, hastalarla yaptıkları görüşmeler sonucu şu sözleri not etmiştir:

“Acularımı anlamalarını istiyorum. Canları yanmadığı için bilmiyorlar. Daha fazla anlayışlı olmalılar. Bir şey söylediğinde dinlesinler. Biraz daha fazla ilgi göstersinler.” (32 yaşında, kadın, Cerrahi yoğun bakım ünitesi, Kolon Kanseri).

“Konuşmuyorlar. Konuşsalar. Moral verseler. Bazen yanımda otursalar. Kimden ilgi görsem rahatlıyorum. İnsanların ilgisine ve sevgisine ihtiyaç duyuyor insan hastalanınca. Hemşireye bile naz yapmak istiyorum” (64 yaşında, kadın, Cerrahi Yoğun bakım ünitesi, Meme Kanseri).³⁴

Larson & Yao'nun araştırmalarına göre hastaların endişelerini, hastalık belirtirlerini ve davranışlarını merhametli sağlık uzmanlarına daha iyi şekilde açtığı görülmüştür.³⁵ Benzer şekilde Epstein ve arkadaşlarının toplamda 100 sağlık personeliyle yapmış olduğu araştırmada bakım verenin empati (merhametin bir parçasıdır) gösterdiği hastaların semptomları ve endişeleri hakkında daha çok konuştuğu, bunun sonucunda da daha doğru teşhis ve tedavi uygulandığı gösterilmiştir.³⁶ Lown ve arkadaşları, hastanelerde merhametli bakımla ilgili Amerika Birleşik devletlerinde 800 hasta ve 510 doktor üzerinde geniş kapsamlı bir araştırma yapmışlardır. Araştırma sonuçlarına göre hem hastalar hem doktorların neredeyse tamamı ortak olarak merhametli davranmanın “çok önemli” olduğunu ancak uygulanma açısın-

³³ Gülşen Terakye, *Hemşirelikte İletişim ve Hasta Hemşire İlişkileri*, Aydoğdu Ofset, Ankara 1994, s.24-25.

³⁴ Çiğdem Alaca vd., “Yoğun Bakım Ünitesinde Yatan Hastaların Hastalık Sürecinde Yaşadığı Deneyimler Konusunda Hasta ve Hemşire Görüşlerinin Karşılaştırılması”, *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*, İstanbul 2011, Cilt: 2, Sayı: 2, s.69-74.

³⁵ Eric B. Larson ve Xin Yao, “Clinical Empathy as Emotional Labor in The Patient–Physician Relationship”, *JAMA*, USA 2005, Cilt: 293, Sayı: 9, s.1100–1116.

³⁶ Ronald M. Epstein vd., “Patient-centred Communication and Diagnostic Testing”, *Annals of Family Medicine*, USA 2005, Cilt: 3, Sayı: 5, s. 415-21.

dan hastaların yüzde 53'ü doktorların da yüzde 58'i hastane sisteminin merhametli ortamı sağladığını belirtmiştir.³⁷ Cole-King ve Harding, hastanede yatan 53 hasta üzerinde yapmış oldukları araştırma sonucunda depresyon ve anksiyete yaşayan hastaların yaralarının, hastalıklarının daha geç iyileştiğini göstermişlerdir.³⁸ Hastanelerde yapılan çalışma örneklerinde görüldüğü gibi merhametli muamele görmek hastaların tedavi sürecini kolaylaştırmakta, fiziksel sağlıklarını olumlu yönde etkilemektedir.

Hutcherson ve arkadaşları 93 gönüllüyle araştırma yapmıştır. Bu çalışmada katılımcılardan merhamet becerilerini kullananların, merhamet becerilerini kullanmayanlara göre ruh hallerinin daha pozitif olduğu görülmüştür.³⁹ Lutz ve arkadaşları uzun zamandır Budist olan ve meditasyon yapan sekiz dindar öğrenci ile meditasyon yapmayan 10 gönüllü öğrenciden oluşan iki grup üzerinde araştırma yapmışlardır. Merhamet kavramına büyük yer ve önem verilen Budist öğrencilerin ruh hallerinin diğer gruba göre anlamlı derecede pozitif olduğu gözlenmiştir. Bu çalışmada merhamet ve pozitif ruh hali arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.⁴⁰ İşgör, merhametin öznel iyi oluş üzerindeki etkisini incelemiştir. 18-32 yaş aralığındaki 402 katılımcıyla yapılan çalışmada merhamet ile öznel iyi oluş puanları arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu ve merhametin öznel iyi oluşun anlamlı bir yordayıcısı olduğu tespit edilmiştir.⁴¹

³⁷ Bety A. Lown vd., "An Agenda for Improving Compassionate Care: a Survey Shows About Half of Patients Say Such Care is Missing", *Health Aff (Millwood)*, USA 2011 Cilt: 30, Sayı: 9, s.1772-1778.

³⁸ Alys C. King ve K.G. Harding, "Psychological Factors and Delayed Healing in Chronic Wounds", *Psychosomatic Medicine*, USA 2001, Cilt: 63, Sayı: 2, s. 216-220.

³⁹ Cendri Hutcherson vd., "Loving-kindness Meditation Increases Social Connectedness", *Emotion*, USA 2008, Cilt: 8, Sayı: 5, s.720-724.

⁴⁰ Antoine Lutz vd., "Regulation of the Neural Circuitry of Emotion by Compassion Meditation: Effects of Meditative Expertise", *PLoS ONE*, California 2008, Cilt: 3, Sayı: 3, s.18-97.

⁴¹ İsa Yücel İşgör, "Üniversite Öğrencilerinde Bağlanma Stilleri ve Akademik Başarının Merhamet Üzerindeki Yordayıcı Etkisi", *Erzincan Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Erzincan 2017, Cilt: 19, Sayı: 1, s.82-99.

4. Merhametin Değerlendirilmesi:

Şimdiye kadar merhametin tanımına, bileşenlerine ve hasta üzerindeki etkilerine yer veren araştırmalara değinilmiştir. Hastane bakımında büyük önemi olan merhamet nasıl ölçülür, bu konuda belirlenmiş kıstaslar bulunmakta mıdır?

İlk olarak eğer merhametin hissedilen bir tecrübe olduğu kabul edilirse en iyi ölçme yönteminin hastaların yaşadıkları sübjektif deneyimleri öğrenmektir. Röportaj, anket, gözlem, ölçek gibi araçlarla bu deneyimler öğrenilebilir.⁴²

Firth-Cozens ve Cornwell'e göre bir mesajın doğrudan iletilmesi ve alınması olan iletişimden çok daha fazlası olan “gerçek diyalog” genellikle iyi bir bakımın ve merhametin önemli bir parçasıdır. Gerçek diyalogda, sağlık personeli-hasta ilişkisi gibi hiyerarşik bir yapılanmadan ziyade insan insana ilişki vurgulanır. Ruh ve beden birbirinden bağımsız değildir, birbirleriyle etkileşim halindedir. Bu açıdan etkili bir tedavide sağlık personeli, hastanın sağlık bakımının her noktasını üstlenmelidir.⁴³

Sağlık personeli açısından merhametin göstergesi The Royal Collage psikiyatrları tarafından şu şekilde belirtilmiştir:

A) Farkındalık açısından sahip olunması gereken özellikler:

- Hasta ve hikâyesi hakkında farkındalık, hastaların sıkıntılarını fark etmek, onları dikkatli şekilde dinlemek, hastaların ihtiyaçlarını göz önünde bulundurmak
- Sağlık personelinin merhamet hissini etkileyecek duyguların farkındalığı (örneğin, meşguliyet, sınırlı zaman ve duygusal kaynaklar hakkındaki endişeler, öfke, görevleri tamamlama baskısı)

⁴² Jocelyn Cornwell ve Joanna Goodrich, “Exploring How to Enable Compassionate Care in Hospital to Improve Patient Experience”, London 2009, *Nursing Times*, Cilt: 105, Sayı:15, s.1-7.

⁴³ Jenny Firth Cozens ve Jocelyn Cornwell, “The point of care: Enabling compassionate care in acute hospital settings”, https://www.kingsfund.org.uk/sites/default/files/field/field_publication_file/poc-enabling-compassionate-care-hospital-settings-apr09.pdf 10.06.2017

B) Duygusal tepki açısından sahip olunması gereken özellikler:

- Sıcaklık duygusu, sevecenlik, bağlanmışlık hissi
- Hastanın zihnindeki durumdan etkilenmeye açıklık: Ayrı bir birey olarak hastayla empati kurabilmek
- Sıkıntıdan uzak durmak veya görmezden gelmek yerine sıkıntının üstesinden gelebilmek
- Yargılamamak, suçlayıcı terimler kullanmamak, hastayı hiyerarşik olarak alta görmemek
- İnsanları birer obje veya görevlerinin bir parçası değil de birey olarak görebilmek

C) Başkalarının ihtiyaçlarına cevap verme açısından sahip olunması gereken özellikler:

- Saygılı ve işbirliğine açık olabilmek, endişeleri doğru bir şekilde iletebilmek
- Merhametli tutumu yansıtan bir dil kullanabilmek: Unvanını kullanarak hastaları manipüle etmemek, hiçbir açıklama yapmadan tedavi uygulamamak, bireylere karşı içten, kibar ve cömert bir şekilde onların acılarını hafifletmeye çalışmak (Genellikle bu madde beklenenin üzerinde ve çalışma ekibinin sınırlarını aşan bir etkinlik olarak görülür.)
- Örgütsel ve görevsel gerekliliklerle bireysel ihtiyaçları dengeleyebilmek⁴⁴

5. Merhameti Engelleyen Unsurlar

Hastaların zor dönemlerine tanıklık etmek ve sağlıklarına kavuşabilmeleri için onlara bakım vermek her zaman kolay olmayabilir. Bunun sağlık personellerini duygusal bir yük altında bıraktığı göz ardı edilmemelidir. Terakye'nin kitabında yer verdiği hastasıyla arasında duygusal bağ oluşan bir hemşirenin dile getirdikleri buna örnektir:

⁴⁴ The Royal College of Psychiatrists, "Compassion in care: Ten things you can do to make a difference" http://www.rcpsych.ac.uk/pdf/FR-GAP-02_Compassionate-care.pdf 14.09.2017.

“Sedyede yarı baygın servise geldiğinde beni tanıdı, çevresinde annesi - babası, diğer yakınları olmasına rağmen bana; "Abla beni ne olur beni bırakma!" diyor-du. Çok tuhaf şekilde etkilenmişim. Benden yardım istiyordu, bana bağlanmıştı. “O anda onun başka bir servise özel odaya yatırılacağını öğrendim. Onun için özenle hazırladığım yatak bomboş kalacaktı. İnşallah gitmez diyordum, işlemleri tamamlanmış, sedyede götürülüyordu. Bana "Beni bırakma!" diye fısıldıyor, mahzun bakıyordu. Gitmesini hiç istemiyordum. Özenle hazırladığım ameliyat sonrası yatağını, büyük bir kırıklıkla taburcu yatağına çevirdim. Ona nasıl bir sevgiyle bağlanmış olduğumu o an hissettim. Elimde olsa onu başka servise göndermezdim.”⁴⁵

Bazı durumlarda olumsuz tavırlarına rağmen hastalara merhametli davranmak sağlık personeli açısından zorlayıcı olabilir. Ancak empati ve sempati yapabilmek için personelin hastayı kendisine yakın hissetmesi veya ondan hoşlanmaması gerekmez. İyi bir gözlemlerle hastaların olumsuz davranışlarının altında yatan nedenler (yukarıda bahsedilen stres, utanç gibi durumlar) görüldüğü takdirde tedavi süreci kolaylaşmaktadır.

Firth-Cozens ve Cornwell sağlık personellerinin merhamet kapasitesini düşüren unsurları üç maddede açıklamışlardır.⁴⁶

1. Merhamet Yorgunluğu: Bakım veren personelin hastalara, meslektaşlarına ve başkalarına merhametli davranma ve bakım verme isteği sonucunda kişinin becerileri ve yeteneklerinde azalmaya neden olan fiziksel, duygusal, sosyal ve ruhsal anlamda tükenme olarak tanımlanmaktadır. Merhamet yorgunluğunun şiddeti bireysel farklılıklara göre değişmektedir.
2. Tükenmişlik Sendromu: Duygusal çöküntü, duyarsızlaşma, başarı duygusunda azalma olarak tanımlanır. Kişinin karakteri ve kendisi hakkındaki tutumu (örneğin kendisiyle ilgili yüksek beklentilere sahip olması) ile bağ-

⁴⁵ Terakye, *Hemşirelikte İletişim ve Hasta Hemşire İlişkileri*, s.68.

⁴⁶ Jenny Firth Cozens ve Jocelyn Cornwell, “The point of care: Enabling compassionate care in acute hospital settings”, https://www.kingsfund.org.uk/sites/default/files/field/field_publication_file/poc-enabling-compassionate-care-hospital-settings-apr09.pdf 10.06.2017

lantılıdır. İş yerinde organizasyonel desteğin az olduğu durumlarda merhamet yorgunluğu ve tükenmişlik sendromunun birlikte görüldüğü gözlenmiştir.

3. İkincil Travmatik Stres: Hastaların yaşadıkları travmalara maruz kalan, onların zor anlarına tanıklık eden sağlık çalışanların yaşadığı stres bozukluğudur. İkincil Travmatik Stres bozukluğu, post- travmatik stres bozukluğu ile benzerlik gösterir ancak daha nadir görülmektedir. Bu duruma en çok psikiyatri bölümünde çalışanlar yakalanmaktadır.

Merhametli bakım sağlamada bireysel özelliklerin beraberinde kültürel değerlerin de etkisi bulunmaktadır. Bazı kültürlerde daha bireyci (başarı, yabancılaşma ve yalnızlığa yatkındırlar ayrıca rahat bir yaşam, haz ve toplumca tanınma gibi değerlerin peşindedirler) bakış açısı yaygınken bazı kültürlerde daha toplulukçu (işbirliğine, sosyal desteğe, eşitliğe ve doğruluğa eğilimlidirler) bakış açısı yaygındır.⁴⁷ İçinde bulunduğu kültürel değerler kişinin duygu, düşünce ve davranışlarını etkilemektedir. Hastanelerde merhametli bakım bir kültür olarak kurumsallaştırılmadığı takdirde merhametli bakımın yaygın olarak görülmesi pek olası gözükmemektedir.

5.1. Merhamet Yorgunluğu:

Türkçeye ‘eş duyum yorgunluğu’ olarak da çevrilen merhamet yorgunluğu kavramı ilk olarak “merhamet yorgunluğu ile baş etme” başlığı ile bir hemşirelik dergisinde Joinson (1992) tarafından ortaya konmuş, sonrasında Figley (1995) bu kavramın daha da yaygınlaşmasını sağlamıştır.⁴⁸ Sayar, merhamet yorgunluğunun kişinin dış dünyadan beslenememesi fakat kişiden sürekli merhamet beklenmesi durumunda oluştuğunu belirtir.⁴⁹

⁴⁷ Kubilay Özyer vd., “Sağlık Sektöründe Çalışanların Demografik Özellikleri, Kişilik Özellikleri Ve Kültürel Değerleri Üzerine Bir Çoklu Durum Çalışması”, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 9, Sayı: 19, Hatay 2012, s.177-189.

⁴⁸ Duygu Hiçdurmaz ve Figen Arı, “Eş duyum Yorgunluğu: Tanımı, Nedenleri ve Önlenmesi”, *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, Adana 2015, Cilt: 7, Sayı: 3, s.295-303.

⁴⁹ Kemal Sayar, “Sınır tanımayan kalp”, <http://www.gercekhayat.com.tr/yazarlar/sinir-tanimayan-kalp/> (Erişim Tarihi: 18.04.2017)

Polat, 2016 yılında merhamet yorgunluğu düzeyinin çalışma yaşam kalitesi ile ilişkisini araştırmıştır. Araştırma 346 sağlık personeliyle yapılmıştır. Veri toplama aracı olarak “Merhamet Yorgunluğu Ölçeği” ile “Çalışanlar İçin Yaşam Kalitesi Ölçeği” kullanılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, merhamet yorgunluğunun sağlık çalışanları içerisinde yer alan kadın hemşirelerde daha çok görüldüğü ortaya çıkmaktadır. Sağlık personelinin hastaların yaşamış olduğu acı ve sıkıntıya empati kurarak hizmet vermesi durumunda merhamet yorgunluğu yaşadıkları gözlenmiştir.⁵⁰

Lombardo ve Eyre merhamet yorgunluğunun belirtilerini şu şekilde tablo haline getirmiştir:⁵¹

İşle ilgili	Duygusal
<ul style="list-style-type: none"> • Bazı hastalar ile çalışmaktan kaçınma veya korku • Hastalara ya da onların ailelerine karşı şefkat kapasitesinin azalması • Sıklıkla izin kullanma • Keyifli hissetmeme 	<ul style="list-style-type: none"> • Ruh hali • Huzursuzluk • Sinirlilik • Aşırı hassasiyet • Anksiyete • Madde kullanımı: nikotin, alkol, yasadışı uyuşturucular • Depresyon • Öfke ve kızgınlık • Nesnellik kaybı • Bellek sorunları • Yetersiz konsantrasyon, odaklanma ve yargılama,
Fiziksel	
<ul style="list-style-type: none"> • Baş ağrıları • Sindirim problemleri: ishal, kabızlık, mide sorunları • Kas gerginlikleri • Uyku bozuklukları: az uyuma, imsomniya, çok fazla uyuma • Yorgunluk 	

⁵⁰ Fatmanur Polat, *Merhamet Yorgunluğu Düzeyinin Çalışma Yaşam Kalitesi ile İlişkisi: Sağlık Profesyonelleri Örneği*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi Süleyman Demirel Üniversitesi), Isparta 2016, s. 48-76.

⁵¹ Barbara Lombardo ve Caryl Eyre, “Compassion Fatigue: A Nurse’s Primer”, *The Online Journal of Issues in Nursing*, USA 2011, Cilt: 16, Sayı: 1, s.1-8.

<ul style="list-style-type: none">• Kardiyak belirtiler: göğüs ağrısı/ basınç, çarpıntı, taşikardi	
--	--

Şekil 3: *Merhamet Yorgunluğunun Belirtileri*

Görüldüğü gibi merhamet yorgunluğu fiziksel, zihinsel ve ruhsal olarak çeşitli şekillerde açığa çıkmaktadır. Merhamet yorgunluğunun yaşanması durumunda, sağlık çalışanlarının bu durumun üstesinden gelmeleri için yapılması ve yapılması gerekenler aşağıda belirtilmiştir.

- Yapılması gerekenler: Öncelikle stresli ve sıkıntılı anlarını paylaşacak birilerini bulmak merhamet yorgunluğu yaşayan kişiler için oldukça önemlidir. İnsanlar doğası gereği çevresinde yaşanan olaylardan etkilenir; Merhamet yorgunluğu yaşayanlar hastaların acılarını hissetmenin normal bir durum olduğunu kabul etmelidir. Bu kişilerin doğru beslenmesi, egzersiz yapması, yeterli uyuması, kendine vakit ayırması, sağlık hizmetleri dışı ilgi alanları geliştirmesi, hayatında nelerin önemli olduğunu belirlemesi ve rahatlatıcı faaliyetlerle uğraşması ruh sağlıklarını olumlu yönde etkileyecektir. Son zamanlarda dünya çapında sağlık uzmanlarının çeşitli problemlerin üstesinden gelme ve mevcut şartları iyileştirme çabalarında dini baş etme yöntemlerinden faydalanmaya başladıkları görülmektedir. Genellikle din başa çıkmada; bunalım içindeyken anlam, kontrol, huzur, yakınlık veya ruhsal bağ hissine tutunmak ve bu hissi sürdürmede korumacı bir güç olarak görülmüştür. Buradan hareketle merhamet yorgunluğu yaşayan kişiler odağı stres yükleyiciden uzaklaştırmak için dini aktivitelerle meşgul olabilirler.⁵²
- Yapılmaması gerekenler: Başkalarını suçlamak, mesleğinde yetersiz olduğunu düşünüp yeni bir iş aramak, meslektaşlarla sürekli dert yakınmak, da-

⁵² Raymond F. Paloutzian ve Crystal L. Park, *Din ve Maneviyat Psikolojisi: Yeni Yaklaşımlar ve Uygulama Alanları*, (Çev.İhsan Çapçioğlu-Ali Ayten), Phoenix Yayınları, Ankara 2013, s.378-385.

ha uzun mesaiye kalmak, kendi kendine ilaç tedavisi başlatmak, kendi ihtiyaç ve ilgilerini görmezden gelmek merhamet yorgunluğu yaşayan kişilerin ruh sağlığını olumsuz olarak etkilemektedir.⁵³

“İş dışında yaşam” kavramı ya da daha basit iş-yaşam dengesi merhamet yorgunluğunun üstesinden gelmek ve bu durumdan kaçınmak için kritik önem taşır. Bu kez kendisinin yardıma muhtaç olduğunu kabul etmesi zor olsa da bir sağlık uzmanının merhamet yorgunluğuna karşı en etkili silahı mesleki olarak sürekli eğitim ve öğrenmeye açık olmasıdır.⁵⁴ Hem mesleki hem de ahlaki alanda kendini sürekli geliştiren sağlık uzmanı kendini daha yetkin hissedecek böylece işine daha profesyonel yaklaşacaktır.

Sonuç

Hastaneler hem hastaların hem de hasta yakınlarının zor zamanlar geçirdikleri, çaresiz oldukları ve merhamete ihtiyaç duydukları mekânlardır. Günümüzde gelişen teknolojiyle birlikte insani ideallerle kurulan hastaneler bozulmaya başlamış, insanın psikolojik sosyal yönleri göz ardı edilerek yalnızca biyolojik boyutu ele alınmıştır. Kendi tarihimize baktığımız zaman Osmanlı döneminde hastalara sert ve kaba davranmanın en büyük dertten ağır geleceği, onlara merhametli davranılması gerektiği çünkü bunun bir ihtiyaç olduğu belirtilmiştir. Merhamet dinlerin, öğretilerin ve insana değer veren yaklaşımların önem verdiği evrensel bir değerdir ve merhametin birçok açıdan tanımı yapılmıştır. Genel olarak başkalarının çektiği acılarla yürekte bağlantı kurarak onları rahatlatma ve korumaya çalışma duyarlılığı olarak tanımlanabilir. Merhametin yalnızca doğuştan gelen bir duyarlılık olmadığı, beyinde merhametle ilgili bir kapasite bulunduğu ve bu kapasitenin geliştirilebileceğinin altını çizen araştırmacılar bulunmaktadır. Merhamet, sağlık personel-

⁵³ The Instituted of American Stress, “Compassion fatigue” <http://www.stress.org/military/for-practitionersleaders/compassion-fatigue/> 02.05.2017

⁵⁴ Our Lady of the Lake Universty, “The signs, symptoms and treatment of compassion fatigue”.<http://onlineprograms.ollusa.edu/msw/resources/the-signs-symptoms-and-treatment-of-compassion-fatigue> 08.05.2017

lerinin hastalara göstermesi gereken manevi bir erdem olarak görülmektedir. Sağlık personelinin hastalara merhamet göstermesi aynı zamanda, bakım için etik bir boyutu temsil etmektedir. Merhametli bakımla ilgili yapılan çalışmalar gün geçtikte artmaktadır. Yapılan araştırmalar sonucu hastaların hastalık belirtilerini ve davranışlarını merhametli olan sağlık uzmanlarına daha iyi şekilde açtığı bunun sonucunda daha etkili tedavi süreci sağlandığı görülmüştür. Bununla birlikte hastaların zor dönemlerine tanıklık etmek ve sağlıklarına kavuşabilmeleri için onlara bakım vermek her zaman kolay olmayabilir. Bunun sağlık personellerini duygusal bir yük altında bıraktığı ortadadır. Literatürde bu durum ‘merhamet yorgunluğu’ olarak tanımlanmıştır. Merhamet yorgunluğu kendini fiziksel, zihinsel ve ruhsal açıdan gösterebilir ve bakım veren kişiyi ciddi olarak tüketir. Sağlık çalışanlarının merhamet yorgunluğunun üstesinden gelebilmesi için yapması gereken önemli noktalar bulunmaktadır. İş ve özel yaşamındaki dengeyi kurmak, kendine farklı ilgi alanları edinmek ve mesleki olarak sürekli öğrenmeye açık olmak bu önemli noktalardandır.

Kaynakça

- Alaca, Çiğdem vd., “Yoğun Bakım Ünitesinde Yatan Hastaların Hastalık Sürecinde Yaşadığı Deneyimler Konusunda Hasta ve Hemşire Görüşlerinin Karşılaştırılması”, *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*, İstanbul 2011, Cilt: 2, Sayı: 2, s.69-74.
- Cole-King, Alys ve Gilbert,Paul, “Compassionate Care: The Theory and the Reality”, *Journal of Holistic Healthcare*, United Kingdom 20118, Sayı: 8, s. 29-37.
- Cole-King, Alys ve Harding, K.G., “Psychological Factors and Delayed Healing in Chronic Wounds”, *Psychosomatic Medicine*, USA 2001, Cilt: 63, Sayı: 2, s. 216-220.
- Comte-Sponville, Andre, *Büyük Erdemler Risalesi*, (Çev. Işık Ergüden), Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul 2004.
- Cornwell, Jocelyn ve Goodrich, Joanna, “Exploring How to Enable Compassionate Care in Hospital to Improve Patient Experience”, London 2009, *Nursing Times*, Cilt: 105, Sayı:15, s.1-7.
- Cozens, Jenny Firth ve Cornwell, Jocelyn, *The Point of Care: Enabling Compassionate Care in Acute Hospital Settings*, <https://www.kingsfund.org.uk/sites/default/files/>

- field/field_publication_file/poc-enabling-compassionate-care-hospital-settings-apr09.pdf, 10 Haziran 2017.
- Dietze, Erich Von ve Orb, Angelica, , “Compassionate Care: A Moral Dimension of Nursing”, *Nursing Injury*, USA 2000, Cilt: 7, Sayı: 3, s.166-174.
- Diren, Zeliha, “Yaşlı Bakım Çalışanlarında Duygusal Zeka, Kişilik Özellikleri, Örgütsel Güven ve Merhamet Duyguları ile Yaşlılara Yönelik Tutumlar Arasındaki İlişkiler”, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2018.
- Epstein, Ronald M vd., “Patient-centred Communication and Diagnostic Testing”, *Annals of Family Medicine*, USA 2005, Cilt: 3, Sayı: 5, s. 415-21.
- Gilbert, Paul vd., “The Language of Compassion in Acute Mental Health Care”, *Qualitative Health Research*, USA 2013, Cilt: 23, Sayı: 6, s.719-727.
- Gilbert, Paul, “The Origins and Nature of Compassion Focused Therapy”, *British Journal of Clinical Psychology*, United Kingdom 2014, Cilt: 53, Sayı: 1, s. 6-41.
- Gilbert, Paul, *Compassion and psychotherapy*, <https://www.youtube.com/watch?v=TdOTHY-DXOY&list=PLP65-Jj51VNQqS-9NWoEMHNvPbn6rYNZO&index=2>, 10 Nisan 2017.
- Gilbert, Paul, *Compassion: Conceptualisations, Research and Use in Psychotherapy*, Routledge, Canada 2005.
- Habertürk Gazetesi, *Sekiz Köşeli Selçuklu Yıldızı Ne Anlama Geliyor*, <http://www.haberturk.com/galeri/gundem/450545-8-koseli-selcuklu-yildizi-ne-anlama-geliyor>, 12.06.2018.
- Hiçdurmaz, Duygu ve Arı, Figen, “Eş duyum Yorgunluğu: Tanımı, Nedenleri ve Önlenmesi”, *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 7 (2015), s. 295-303.
- Hökelekli, Hayati, *Psikoloji, Din ve Eğitim Yönüyle İnsani Değerler*, Dem Yayınları, İstanbul 2013.
- Hutcherson, Cendri vd., “Loving-kindness Meditation Increases Social Connectedness”, *Emotion*, USA 2008, Cilt: 8, Sayı: 5, s.720–724.
- İşgör, İsa Yücel, “ Üniversite Öğrencilerinde Bağlanma Stilleri ve Akademik Başarının Merhamet Üzerindeki Yordayıcı Etkisi”, *Erzincan Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Erzincan 2017, Cilt: 19, Sayı: 1, s.82-99.
- Kahveci, Kutsi, *Bir Mistik Düşünür Meister Eckhart*, Eser Matbaacılık, Erzurum 2014.

- Kara, Hakan ve Abay, Ercan, “Kronik ağrıya psikiyatrik yaklaşım”, *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, Sivas 2000, Cilt: 1, Sayı: 2, s.89-90.
- Larson, B, Eric ve Yao, Xin, “Clinical Empathy as Emotional Labor in The Patient– Physician Relationship”, *JAMA*, USA 2005, Cilt: 293, Sayı: 9, s.1100–1116.
- Lickerman, Alex, *Happiness in This World*, <https://www.psychologytoday.com/blog/happiness-in-world/200911/what-compassion-is>, 15 Nisan 2017.
- Lombardo, Barbara ve Eyre, Caryl, “Compassion Fatigue: A Nurse’s Primer”, *The Online Journal of Issues in Nursing*, USA 2011, Cilt: 16, Sayı: 1, s.1-8.
- Lown ,Bety A vd., “An Agenda for Improving Compassionate Care: a Survey Shows About Half of Patients Say Such Care is Missing”, *Health Aff (Millwood)*, USA 2011Cilt: 30, Sayı: 9, s.1772–1778.
- Lutz, Antoine vd., “Regulation of the Neural Circuitry of Emotion by Compassion Meditation: Effects of Meditative Expertise”, *PLoS ONE*, California 2008, Cilt: 3, Sayı: 3, s.18-97.
- Milli Eğitim Bakanlığı, *Merhamet Nedir?*, http://mebk12.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/11/02/372910/icerikler/merhamet-nedir_480604.html?CHK=1e5591d0fb21f29e0addab5220ad80a, 15 Nisan 2017.
- Our Lady of the Lake Universty, *The Signs, Symptoms and Treatment of Compassion Fatigue* <http://onlineprograms.ollusa.edu/msw/resources/the-signs-symptoms-and-treatment-of-compassion-fatigue>, 8 Mayıs 2017.
- Özyer, Kubilay vd., “Sağlık Sektöründe Çalışanların Demografik Özellikleri, Kişilik Özellikleri Ve Kültürel Değerleri Üzerine Bir Çoklu Durum Çalışması”, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 9, Sayı: 19, Hatay 2012, s.177-189.
- Paloutzian, Raymond F.ve Park, Crystal L., *Din ve Maneviyat Psikolojisi: Yeni Yaklaşımlar ve Uygulama Alanları*, (Çev.İhsan Çapçioğlu-Ali Ayten), Phoenix Yayınları, Ankara 2013.
- Polat, Fatmanur, “Merhamet Yorgunluğu Düzeyinin Çalışma Yaşam Kalitesi ile İlişkisi: Sağlık Profesyonelleri Örneği”, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2016.
- Sayar, Kemal, *İnsan Halleri: Merhamet*, <https://www.diyenet.tv/insan-halleri/video/insan-halleri--12-bolum>, 20 Nisan 2017.

- Sayar, Kemal, *Merhametsiz Bir Dünyayı Nasıl Kurtaracağız*, <http://www.kemalsayar.com/KategoriDetay-MERHAMETSIZ-BIR-DUNYAYI-NASIL-ONARACAGIZ-44.html>, 16 Eylül 2017.
- Sayar, Kemal, *Sınır Tanımayan Kalp*, <http://www.gercek hayat.com.tr/yazarlar/sinir-tanimayan-kalp/>, 18 Nisan 2017.
- Schopenhauer, Arthur, *Merhamet*, (Çev. Zekâi Kocatürk), Dergâh Yayınları, İstanbul 2009.
- Scott, Joan Forte, *Partnership with Patients and Families in Healthcare*, <https://www.youtube.com/watch?v=shPYeMLm5iw>, 10 Nisan 2017.
- Songur, Haluk ve Saygın, Tuba, “Şifahaneden Hastaneye”, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Isparta 2014, Cilt: 1, Sayı: 19, s.204-209.
- Terakye, Gülşen, *Hemşirelikte İletişim ve Hasta Hemşire İlişkileri*, Aydoğdu Ofset, Ankara 1994.
- The Instituted of American Stress, *Compassion Fatigue*, <http://www.stress.org/military/for-practitionersleaders/compassion-fatigue/>, 2 Mayıs 2017.
- The Royal College of Psychiatrists, *Compassion in Care: Ten Things You Can Do to Make a Difference* http://www.rcpsych.ac.uk/pdf/FR-GAP-02_Compassionate-care.pdf, 14 Eylül 2017.
- Türk Dil Kurumu Türkçe Sözlük, *Merhamet*, http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&arama=kelime&guid=TDK.GTS.58f205a13d2cd8.42318103, 12 Nisan 2017.