

BÖLÜM 12

ZOR İLİŞKİLERİ USTACA YÖNETME SANATI VE DOĞRU İLETİŞİM

Yusuf Ali ALTUNCI¹

1. ACİL SERVİS VE İLETİŞİM SÜRECİ

Varoluşumuz, toplum içindeki bireylerle iletişim olmadan tamamlanamaz. Sosyal yaşam belki de iletişim kelimesi ile özetlenebilir. İletişim sosyal yaşam varoluşumuzun temel öğelerindedir. İletişim tarzı ile var olma tarzı arasında karşılıklı etkileşim mevcuttur. Kurmayı başardığınız iletişimin niteliği nasıl bir insan olduğunuzu gösterir. Ayrıca nasıl bir insan olduğunuz da kuracağınız iletişimi belirler (1).

İletişim bir bireyin bir diğerinin varlığının farkına vardığı an başlar (2). Acil serviste iletişim, sözlü (yüz yüze, telefon, radyo), okuma ve yazma (hasta dosyası, hasta çizelgesi, bilgisayar bilgi sistemleri) dahil olmak üzere çeşitli yöntemlerle sağlanır ve temel acil servis süreçlerinde merkezi bir rol oynar (3).

Sağlık hizmeti sağlayıcıları ve hastalar arasındaki iletişim, hasta merkezli bakım ve olumlu bir hasta deneyimi için önemlidir. Hem ulusal hem de uluslararası sağlık hizmetlerinde özen gerektirir. Zayıf iletişim, hastanın sağlığı ve refahı üzerine ciddi olumsuz etkiye neden olabilir (4).

¹ Dr. Öğr.Üyesi, Ege Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Acil Tıp AD.

Empatik kişi, karşı tarafın dünyasına girdikçe, otomatikman kendi dünyasını da karşıya açar. Bu sayede kendi ile de yüzleşir. Yüzleşmek istemediği, hoşlanmadığı, bilmediği, korktuğu yönleri varsa, yapmak istemez. Psikolojik bakımdan son derece iyileştireci etkisi vardır (9). Empati kurmak sosyal ilişkilerde size yardımcı olur. Karşınızdaki insanı anladığınızı ve önemsedığınızı gösterir. Böylece iletişiminiz kolaylaşır. Yanlış anlaşılmalara azalır, samimiyet ve güven ortamı gelişir, sorunlar ve problemler daha kolay ortaya konur. Daha çabuk ve kolay çözümler üretilir. Daha yakın, anlamlı arkadaşlıklarınız oluşur (2, 8).

KAYNAKLAR

1. Dökmen Ü. Sosyal Yaşam: İletişim, Roller, Oyunlar, Değerler. Var olmak, Gelişmek, Uzlaşmak. İstanbul: Sistem Yayıncılık, 2002.
2. İletişim Gönüllüleri. Temel İletişim Becerileri. Eğitici Eğitimi. İzmir Ege Üniversitesi Hastanesi: Ders Notları, 2016.
3. Fairbanks RJ, Bisantz AM, Sunm M. Emergency Department Communication Links and Patterns. *Ann Emerg Med*, 2007;50:396-406
4. Blackburn J, Karen Ouseya K, Goodwinc E. Information and communication in the emergency department. *International Emergency Nursing*. 2019;42:30-35
5. Spencer R, Coiera E, Logan P. Variation in Communication Loads on Clinical Staff in the Emergency Department. *Ann Emerg Med*. 2004;44:268-273
6. Pun JKH, Matthiessen CMIM, Murray KA, Slade D. Factors affecting communication in emergency departments: doctors and nurses' perceptions of communication in a trilingual ED in Hong Kong. *International Journal of Emergency Medicine*. 2015;8:48
7. Elgünler TÇ, Fener TÇ. İletişimin Kalitesini Etkileyen Engeller ve Bu Engellerin Giderilmesi. *The Turkish Online Journal of Design, Art and Communication*. 2011;1:35-39,
8. YD, Ertürk. İnsan İlişkileri ve İletişim Yöntemleri. Ders Notları. İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi, İstanbul 2016.
9. Cüceloğlu D. İnsan İlişkilerinde Dinlemek Daha Önemlidir. İyi Düşün Doğru Karar Ver. Ankara: Remzi Kitapevi, 2001.
10. E, Boz. İletişimde Sen Dili Yerine Ben Dili. Türk Dil Kurumu. [Çevrimiçi] [Alıntı Tarihi: 11 10 2021.] <https://tdk.gov.tr/wp-content/uploads/2013/07/20130720.pdf>.
11. B, Gülşen. Empati Nedir. kemalsayar.com. [Çevrimiçi] [Alıntı Tarihi: 11 10 2021.] <https://kemalsayar.com/insana-dair/empati-nedir>.