

## SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM SANATI, TERAPÖTİK İLETİŞİM VE ETKİLEYEN FAKTÖRLER

*Nilgün KAHRAMAN<sup>1</sup>*

### I. Giriş

#### İletişim Kavramı

Sağlık hizmetinin sunumunda yaşanan zaman kısıtlılığı, görev çeşitliliği, kriz yönetimi, duygusal zorlanma ve çatışmalar, merhamet, öz şefkat kavramları iletişimi oldukça anlamlı kılmaktadır. İnsan kavramının önemli olduğu, kişilerarası iletişimin yoğun olduğu alanda etkili ve terapötik iletişim teknikleri kolaylaştırıcı bir araç olarak görülmektedir (1,2).

Sürekli nüfus değişikliklerinin ve göç olaylarının etkisi ile farklı kültür ve bakış açısına sahip pek çok kişi ile bakım etkileşimi kurmakta ve iletişim teknikleri bu noktada önemli olmaktadır. Bu anlamda her kişinin birbirinden farklı olması nedeniyle iletişim süreci de farklılaşmaktadır. Bu yüzden iletişimin yalnızca tek bir tanımı ya da özelliği yoktur (3).

İnsan boyutunda oldukça karmaşık ve çeşitlilik gösterecek olan iletişim kavramı “iki kişinin duygu, düşünce ve bilgilerini paylaşarak birbirlerini anlama süreci” olarak tanımlanmaktadır (4). İletişim iki yönlü bir süreç olup iki ya da daha fazla kişiyi içeren değerlerin, inançların, varsayımların, ihtiyaçların, beklentilerin, yorumların, deneyimlerin aktarıldığı bir süreçtir. TDK’ ya göre iletişim “Duygu,

<sup>1</sup> Öğr. Gör. Dr., Ankara Üniversitesi, Hemşirelik Fakültesi, Psikiyatri Hemşireliği Anabilim Dalı, e-mail: nkahraman@ankara.edu.tr, ORCID ID: 0000-0002-5223-5317

terapötik kullanması ve iletişimin sanatsal boyutuna değinmesi söz konusudur. Belli bütünlükte olan her insanın başka bir insanla kurduğu etkileşimde bir değer ve anlam bulunmaktadır. Bir insana verilen değer, onun insan olma özelliği ve bütünlüğünden kaynaklanmaktadır. Bu anlamda her etkileşim özel, kendine özgü ve sanatsal boyutta gerçekleşir. Bu boyutta kurulan etkili iletişim tekniklerinin sağlık hizmetlerinde kullanımı bakımın kalitesini artırmaktadır. Hatta etkili iletişim yüksek kaliteli tıbbi bakımın temel bir bileşeni olarak tanımlanmaktadır. Bu sayede tedavinin etkinliğinin ve hasta bakım memnuniyetinin artması söz konusudur. Ayrıca, tıbbi hataların azalması, sağlık bakım maliyetinin düşmesi, ekip iletişiminin artması, tekrarlı yatışların azalması gibi pek çok olumlu katkısından söz edilmektedir.

## KAYNAKÇA

1. Özcan A. *Hemşire-Hasta İlişkisi ve İletişim*. Ankara: Sistem Ofset Yayınevi; 2006.
2. Terakye G. *Hemşirelikte İletişim ve Hasta Hemşire İlişkileri* Ankara: Aydoğdu Ofset; 1994.
3. Gürüz D, Aşşen TE. *Kişilerarası İletişim*. (5. Baskı). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım; 2015.
4. Üstün B, Akgün E, Partlak N. *Hemşirelikte İletişim Becerileri Öğretimi*. İzmir: Okullar Yayınevi; 2005.
5. Türk Dil Kurumu Sözlükleri (17.08.2023 tarihinde <https://tdk.gov.tr/tdk/> adresinden ulaşılmıştır.)
6. Corvette B.A.B. *Conflict management: A practical guide to developing negotiation strategies*. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Inc.; 2007.
7. Kourkouta L, Papathanasiou IV. Communication in nursing practice. *Mater Sociomed*. 2014 Feb;26(1):65-7. doi: 10.5455/msm.2014.26.65-67.
8. Cüceloğlu D. *İletişim Donanımları*. (50. Baskı). Ankara: Remzi Kitabevi; 2015
9. Kucuradi I. *Etik*. Ankara: Türk Felsefe Kurumu; 2011.
10. Velioğlu P. *Hemşirelikte Kavram ve Kuramlar*. Ankara: Akademi Yayınevi; 2012.
11. Öz F. *Sağlık Alanında Temel Kavramlar*. Ankara: Mattek Matbaacılık; 2010.
12. Parker ME, Smith MC. *Nursing Teories, Nursing Practice*. (Third Ed.) Philadelphia: F.A. Davis Company, 2010.
13. Dökmen Ü. *Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları ve Empati*. İstanbul: Remzi Kitabevi; 2017.
14. Bustos K. Defending a Kantian conception of duties to self and others. *The Journal of Value Inquiry*. 2008; 42: 241–254.
15. Stans SEA, Dalemans RJP, de Witte LP, et al. The role of the physical environment in conversations between people who are communication vulnerable and health-care professionals: a scoping review. *Disability Rehabilitation*. 2017; 39(25): 2594-2605. doi: 10.1080/09638288.2016.1239769.
16. Stans SEA, Dalemans RJP, Roentgen UR, et al. Who said dialogue conversations are easy? The communication between communication vulnerable people and health-care professionals: A qualitative study. *Health Expect*. 2018; 21(5):848-857. doi:

- 10.1111/hex.12679.
17. Videbeck SL. *Current Teories and Practice. Psychiatric-mental health nursing*. (5th ed). China: Wolters Kluwer Health, Lippincott Williams and Wilkins; 2011.
  18. Akgün Çıtak E, Hiçdurmaz D. *Psikiyatri Hemşireliği Akıl Notları*. Ankara: Güneş Tıp Kitabevleri; 2020.
  19. Ögel K. Motivasyonel görüşme tekniği. *Türkiye Klinikleri J Psychiatry- Special Topics*. 2009; 2(2): 41-44.
  20. Ögel K, Şimşek M. *Motivasyonel Görüşme Tekniği*. İstanbul: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları; 2021.
  21. Meleis AI. *Theoretical Nursing: Development and Progress*. (5th ed.) China: Wolters Kluwer Health, Lippincott Williams and Wilkins; 2007.
  22. Evans RG. Patient centred medicine: reason, emotion, and human spirit? Some philosophical reflections on being with patients. *Medical Humanities*. 2003; 29(1): 8–14. doi: 10.1136/mh.29.1.8.
  23. Peterson EB, Boland KA, Bryant KA, et al. Development of a comprehensive communication skills curriculum for pediatrics residents. *Journal of Grade Medical Education*. 2016; 8(5):739-746. doi: 10.4300/JGME-D-15-00485.
  24. Arnold EC. *Developing therapeutic communication skills*. (Seventh Ed). United States: Elsevier; 2016.
  25. Damasceno MM, Zanetti ML, de Carvalho EC, et al. Therapeutic communication between health workers and patients concerning diabetes mellitus care. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*. 2012; 20(4):685-92. doi: 10.1590/s0104-11692012000400008.
  26. Jalil A, Zakar R, Zakar MZ, et al. Patient satisfaction with doctor-patient interactions: a mixed methods study among diabetes mellitus patients in Pakistan. *BMC Health Services Research*. 2017; 21;17(1):155. doi: 10.1186/s12913-017-2094-6.
  27. Brownie S, Scott R, Rossiter R. Therapeutic communication and relationships in chronic and complex care. *Nursing Standard*. 2016; 5;31(6):54-63. doi: 10.7748/ns.2016.e9847.
  28. Darbellay C, Magnin S, Haidar Ahmad A, et al. « communication thérapeutique » en médecine interne [Healing communication: Therapeutic communication in internal medicine]. *Revue Medicale Suisse*. 2022; 26;18(801):2026-2029.