

# SAĞLIK KURULUŞLARINDA KİŞİLERARASI İLETİŞİM

Şule KARADAĞ ALÇI

© Copyright 2023

*Bu kitabın, basım, yayın ve satış hakları Akademisyen Kitabevi AŞ'ye aittir. Anılan kuruluşun izni alınmadan kitabın tümü ya da bölümleri mekanik, elektronik, fotokopi, manyetik kağıt ve/veya başka yöntemlerle çoğaltılamaz, basılamaz, dağıtılamaz. Tablo, şekil ve grafikler izin alınmadan, ticari amaçlı kullanılamaz. Bu kitap T.C. Kültür Bakanlığı bandrolü ile satılmaktadır.*

<b>ISBN</b> 978-625-399-329-0	<b>Sayfa ve Kapak Tasarımı</b> Akademisyen Dizgi Ünitesi
<b>Kitap Adı</b> Sağlık Kuruluşlarında Kişilerarası İletişim	<b>Yayıncı Sertifika No</b> 47518
<b>Yazar</b> Şule KARADAĞ ALÇI ORCID iD: 0000-0002-5082-3449	<b>Baskı ve Cilt</b> Vadi Matbaacılık
<b>Yayın Koordinatörü</b> Yasin DİLMEN	<b>Bisac Code</b> BUS052000
	<b>DOI</b> 10.37609/akya.2760

**Kütüphane Kimlik Kartı**

**Karadağ Alçı, Şule.**

Sağlık Kuruluşlarında Kişilerarası İletişim / Şule Karadağ Alçı.

Ankara : Akademisyen Yayınevi Kitabevi, 2023.

70 s. : şekil, resim ; 135x210 mm.

Kaynakça var.

ISBN 9786253993290

1. Halkla ilişkiler.

**GENEL DAĞITIM**

**Akademisyen Kitabevi AŞ**

Halk Sokak 5 / A

Yenişehir / Ankara

Tel: 0312 431 16 33

siparis@akademisyen.com

[www.akademisyen.com](http://www.akademisyen.com)

## ÖNSÖZ

İletişim, sosyal bir varlık olarak insanın hayatında vazgeçilmez bir unsurdur. Sabah uyandıığımız andan itibaren sürekli bir iletişim halindeyiz. Sosyal yaşamımız için bu kadar önemli bir olgu, çağımızın önemli mottolarından biri olan sağlıklı ve kaliteli bir yaşam felsefesinin de odak noktasındadır. Kaliteli iletişim, kaliteli etkileşimi sağlar.

Sağlık, bireyin günlük yaşantısından iş ortamına, zihinsel ve fiziki aktivitelerini etkileyen hassas bir konudur. Hasta ve hasta yakını profilinin değişmesi, sağlık okuryazarlığının ön plana çıkmaya başlaması ve bu konuda çalışmaların yapılması, kaliteli yaşam olgusunun her geçen gün ön plana çıkması sağlıklı yaşama bakışı değiştirmiştir. Sağlığı konusunda endişe yaşayan, muhtemel hastalıklarını en başından itibaren teşhis ve tedavisine önem veren bireyler bir arayış içerisine girmektedir. Bireylerin sağlığında eksiklik hissetmesi üzerine başlayan bu arayış genellikle sağlık kurumlarında son bulmaktadır. Bu nedenle de sağlık hizmeti sunucularının hasta ve hasta yakınlarına yaklaşımları önem arz etmektedir. Sağlık hizmeti sunucularının iletişim becerileri ve yaklaşımları hastaların açık iletişime geçmelerine, kendilerini ifade edebilmelerine, tanı konması ve tedavi sürecinin iş birliği içerisinde yürütülmesine katkı sağlamaktadır. Kurumlar, kurum içi iletişimin yanı sıra çalışanların iletişim becerilerinin geliştirilmesi konusunda çaba sarf etmeli ve ortaya çıkan kişilerarası iletişim engelleri konusunda hızlı ve etkili çözümler üretmelidir.

Bu kitap sağlık kuruluşlarından kişilerarası iletişimin önemine dikkat çekmekte, sağlık hizmeti sunucularının kendi aralarında ve hasta ile olan yetersiz iletişimin nedenleri ve çözümleri konusunda öneriler sunmaktadır.

Kitabın fikir ve yazım aşamasında sonsuz desteğini esirgemeyen canım ablalarım Emel EGE ve Emine GEÇKİL, hazırlık aşamasında sabırla vaktini benim için harcayan eşim Mesut ALÇI'ya ve bugünlere ulaşmamı sağlayan canım annem ve babama çok teşekkür ederim.

Bir rehber olması dileđiyle...

# İÇİNDEKİLER

## BÖLÜM 1

<b>GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>
Sağlık Kuruluşları Ve Sağlık Hizmeti Sunucuları.....	3
İletişim .....	5
Sağlık İletişimi .....	8

## BÖLÜM 2

<b>KİŞİLERARASI İLETİŞİM</b> .....	<b>11</b>
Sözsüz İletişim .....	15
Savunucu İletişim .....	19

## BÖLÜM 3

<b>KİŞİLERARASI İLETİŞİM KURAMLARI</b> .....	<b>21</b>
<b>Bireysel Merkezli Teoriler</b> .....	<b>21</b>
Hedefler-Planlar-Eylem Teorisi .....	21
Belirsizlik Teorileri.....	22
<b>Etkileşim Merkezli Teoriler</b> .....	<b>26</b>
İletişim Uyum Teorisi (Communication Accomodation Theory).....	26
Yüz/İmaj ve Nezaket Teorisi.....	29
Konuşma Kodları Teorisi.....	31
<b>İlişki Merkezli Teoriler</b> .....	<b>33</b>
Sosyal Nüfus ve Karşılıklılık Normu.....	33
İletişim Mahremiyetinin Yönetimi.....	34

## **BÖLÜM 4**

### **SAĞLIK KURULUŞLARINDA KIŐİLERARASI İLETİŞİM.....37**

Sağlık Hizmeti Sunucularının Kendi Aralarındaki  
Kişilerarası İletişim ..... 37

Sağlık Hizmeti Sunucuları İle Hasta Ve Hasta Yakınları Arasındaki  
Kişilerarası İletişim ..... 43

**SONUÇ.....55**

**KAYNAKÇA.....59**

## KAYNAKÇA

- Abaan, S. (2005). Hemşirelerde problem çözme becerileri: öz değerlendirme sonuçlarının analizi. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 12(1), 62-76.
- Asher J, Hamm D, Sheather J (2007). The right to health: a toolkit for health professionals. London: British Medical Association. [http://www.ifhhro.org/wp-content/uploads/2017/09/bma\\_toolkit\\_en.pdf](http://www.ifhhro.org/wp-content/uploads/2017/09/bma_toolkit_en.pdf). Erişim tarihi: 5.09.2023
- Avizohar, C., Gazit, T. and Aharony, N. (2023), "Facebook medical support groups: the communication privacy management perspective", *Aslib Journal of Information Management*, Vol. 75 No. 4, pp. 664-684. <https://doi.org/10.1108/AJIM-10-2021-0298>
- Başol, E. (2018). Hasta ile sağlık hizmeti sunucuları (doktor ve hemşire) arasındaki iletişim sorunları ve çözüm önerileri. *International Anatolia Academic Online Journal Social Sciences Journal*, 4(1), 76-93.
- Brashers, D. E., Hsieh, E., Neidig, J. L., & Reynolds, N. R. (2006). Managing uncertainty about illness: Health care providers as credible authorities. *Applied interpersonal communication matters: Family, health, and community relations*, 219-240.
- Bylund, C. L., Peterson, E. B., & Cameron, K. A. (2012). A practitioner's guide to interpersonal communication theory: an overview and exploration of selected theories. *Patient education and counseling*, 87(3), 261-267. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2011.10.006>
- Cegala, D. J., McClure, L., Marinelli, T. M., & Post, D. M. (2000). The effects of communication skills training on patients' participation during medical interviews. *Patient education and counseling*, 41(2), 209-222.
- Charlton CR, Dearing KS, Berry JA, & Johnson MJ. (2008). Nurse practitioners' communication styles and their impact on patient outcomes: an integrated literature review. *Journal of the American Academy of Nurse Practitioners*, 20(7), 382-388. <https://doi.org/10.1111/j.1745-7599.2008.00336.x>
- Coiera E. (2006). Communication systems in healthcare. *The Clinical biochemist. Reviews*, 27(2), 89-98.
- Cüceloğlu D (2002). İletişim Donanımları, Remzi Kitabevi, İstanbul.

- Çevik, N. K., & Yüksel, O. (2019). Türkiye, Almanya ve Hindistan sağlık sistemleri: Karşılaştırmalı bir analiz. *Balkan Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(16), 209-218.
- de Negri, B., Brown, D. L., Hernández, O., Rosenbaum, J., & Roter, D. (1997). Improving interpersonal communication between health care providers and clients. Bethesda US, 3-59.
- Diñçel, Y. M. (2019). Çalışma ortamlarında hekim-hemşire arasındaki çatışma nedenleri ve çatışmaların yönetimi. *Sağlık ve hemşirelik yönetimi dergisi*, 6(3), 256-265.
- Dökmen, Ü. (2008). Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları ve Empati. İstanbul: Remzi.
- Dökmen, Ü. (2010). İletişim çatışmaları ve empati. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Dragojevic, M., Gasiorek, J., & Giles, H. (2015). Communication accommodation theory. The international encyclopedia of interpersonal communication, 1-21.
- Farzadnia, S., & Giles, H. (2015). Patient-provider interaction: A communication accommodation theory perspective. *International Journal of Society, Culture & Language*, 3(2), 17-34.
- Geçkil, T. (2021). Değerlerle Yönetim. Eğitim Yayınevi, Konya.
- Gibb, J. R. (1965). Defensive communication. ETC: A review of general semantics, 221-229.
- Becker J. A. H. , Jonathon R. B. Halbesleben & H. Dan O’Hair (2005) Defensive Communication and Burnout in the Workplace: The Mediating Role of Leader–Member Exchange, *Communication Research Reports*, 22:2, 143-150, DOI: 10.1080/00036810500130653.
- Govindaraju, V. (2021). Interpersonal Communication Skills in Healthcare: Literature Review On Doctors and Patients Communication. *Multicultural Education*, 7(12).
- Hall, J. A., Horgan, T. G., & Murphy, N. A. (2019). Nonverbal communication. *Annual review of psychology*, 70, 271-294.
- Hall, J. A., Roter, D. L., & Rand, C. S. (1981). Communication of affect between patient and physician. *Journal of health and social behavior*, 18-30.
- Hart, T. (2017). “Speech Codes Theory” The International Encyclopedia of Intercultural Communication. <https://doi.org/10.1002/9781118783665.ieicc0123>



- Hu, H., Gong, H., Wu, X., & Wu, X. (2022). Effect of patient-provider communication on patient risk awareness: The moderating role of trust based on scenario experiment. *PsyCh Journal*, 11(3), 359-369.
- Hülür, A. B. (2016). Sağlık iletişimi, medya ve etik: Bir sağlık haberinin analizi. *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(01), 155-178.  
<https://sozluk.gov.tr/> erişim tarihi: 31.08.2023  
<https://www.oed.com/search/dictionary/?scope=Entries&q=communication>. Erişim tarihi:31.08.2023
- Kaya, Ş. D., Yüceler, A., Uludağ, A., & Karadağ, Ş. (2017). Hasta İlişkilerinde Tıbbi Sekreterlerin Duygusal Emek Ve İletişim Becerilerinin Nitel Olarak Değerlendirilmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 8(19), 62-76.
- Kellermann, K., & Reynolds, R. (1990). When ignorance is bliss: The role of motivation to reduce uncertainty in uncertainty reduction theory. *Human Communication Research*, 17(1), 5-75.
- Keser, B. M. (2018). Nezaket, Nezaket Teorileri Ve Türkçede Kullanılan Nezaket Kavramları. *Türk Uluslararası Dil Edebiyat ve Halk Bilimi Araştırmaları Dergisi*, 1(15), 127-138.
- Koçak, A. & Bulduklu, Y. (2010). Sağlık İletişimi: Yaşlıların Televizyonda Yayınlanan Sağlık Programlarını İzleme Motivasyonları. *Selçuk İletişim*, 6, 3, s.5-17.
- Kulińska, J., Rypicz, L., & Zatońska, K. (2022). The Impact of Effective Communication on Perceptions of Patient Safety—A Prospective Study in Selected Polish Hospitals. *International journal of environmental research and public health*, 19(15), 9174.
- Labelle S. & Ball H. (2019). College Student Goals In The Context Of Prescription Stimulant Misuse:An Application Of Goals-Plans-Action Theory. *Communication Quarterly*, 67:1, 76-99. DOI: 10.1080/01463373.2018.1533485
- Lunenburg, F. C. (2010). Communication: The process, barriers, and improving effectiveness. *Schooling*, 1(1), 1-10.
- Madran, H. A. D., & Andaç, H. (2012). Temel beklenti etkisi: Kendini gerçekleştiren kehanet. İçinde: K. Çayır & MA Ceyhan (Ed.), *Ayrımcılık: Çok Boyutlu Yaklaşımlar*, 29-40.  
[https://www.who.int/health-topics/human-rights#tab=tab\\_1](https://www.who.int/health-topics/human-rights#tab=tab_1)
- Moreira, F. T. L. D. S., Callou, R. C. M., Albuquerque, G. A., & Oliveira, R. M. (2019). Effective communication strategies for mana-

- ging disruptive behaviors and promoting patient safety. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 40.
- Nutbeam, D., & Kickbusch, I. (1998). Health promotion glossary. *Health promotion international*, 13(4), 349-364.
- Özselçuk, S., & Yalım, F. (2019). Sağlık Çalışanlarında Empatik Eğilim Düzeyi Ve İletişim Becerileri: Şafak Sağlık Grubuna Yönelik Bir Çalışma. *Kurgu*, 27(3), 66-89.
- Petronio, S., & Venetis, M. K. (2017). Communication privacy management theory and health and risk messaging. In *Oxford Research Encyclopedia of Communication*.
- Philipsen, G. (2008). Speech codes theory. *Engaging theories in interpersonal communication: Multiple perspectives*. Los Angeles: Sage, 269-280.
- Prince, A. G. (2021). Managing anxiety and uncertainty: applying anxiety/uncertainty management theory to university health professionals and students' communication. *Journal of Communication in Healthcare*, 14(4), 293-302."
- Rahim, M. A. (2002). Toward a Theory of managing Organizational Conflict. *International Journal of Conflict Management*, Vol. 13(3):206-235.
- Rains, S. A. (2014). Health information seeking and the World Wide Web: an uncertainty management perspective. *Journal of health communication*, 19(11), 1296-1307.
- Carpenter, A., & Greene, K. (2015). Social penetration theory. *The international encyclopedia of interpersonal communication*, 1-4.
- Ramaraju, S. (2012). Psychological perspectives on interpersonal communication. *Journal of Arts, Science & Commerce*, 3(4), 68-73.
- Rani, K. U. (2016). Communication barriers. *Journal of English Language and Literature*, 3(2), 74-76.
- Ratzan, S. C., Payne J. G. & Bishop C. (1996). The status and scope of health communication. *Journal of health communication*, 1(1), 25-42.
- Uncertainty Reduction Theory" (2015). *English Technical Reports and White Papers*. 3. [http://lib.dr.iastate.edu/engl\\_reports/3](http://lib.dr.iastate.edu/engl_reports/3)
- Sapitri, P. A., Chasanah, A., Putri, A. A., & Paulima, J. (2019). Exploring Brown and Levinson's Politeness Strategies: An Explanation on the Nature of the Politeness Phenomenon. *REiLA: Journal of Research and Innovation in Language*, 1(3), 111-117.

- Sethi, D., & Seth, M. (2009). Interpersonal communication: Lifeblood of an organization. *IUP Journal of Soft Skills*, 3.
- Solomon, D & Theiss, J. (2013). *Interpersonal Communication: Putting Theoiry into Practice*. Routledge.
- Şantaş, F., Şantaş, G., & Erigüç, G. Ü. L. S. Ü. N. (2019). Türkiye'de özel hastanelere ve devlet hastanelerine yönelik elektronik şikâyetlerin incelenmesi. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 5(3), 291-301.
- van Osch, M., van Dulmen, S., van Vliet, L., & Bensing, J. (2017). Specifying the effects of physician's communication on patients' outcomes: A randomised controlled trial. *Patient Education and Counseling*, 100(8), 1482-1489.
- Vertino, K., (2014) "Effective Interpersonal Communication: A Practical Guide to Improve Your Life" *OJIN: The Online Journal of Issues in Nursing* Vol. 19, No. 3.
- Vilki , L 2006 , Politeness, face and facework: Current issues . in A man of measure : Festschrift in honour of Fred Karlsson on his 60th birthday . vol. 2006/19 , SKY journal of linguistics, special supplement , no. 19 , The Linguistic Association of Finland , Turku , pp. 322-332 . < <http://www.ling.helsinki.fi/sky/julkaisut/sky2006special.shtml> >
- Watson, B.M. (2020). Communication Accommodation Theory as an Intervention Tool to Improve Interprofessional Practice in Healthcare. In: Mullany, L. (eds) *Professional Communication. Communicating in Professions and Organizations*. Palgrave Macmillan, Cham. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-41668-3\\_9](https://doi.org/10.1007/978-3-030-41668-3_9)
- WHO. (2020) [https://apps.who.int/gb/bd/pdf\\_files/BD\\_49th-en.pdf#page=1](https://apps.who.int/gb/bd/pdf_files/BD_49th-en.pdf#page=1)
- Yaghoubi, M., & Rahmati-Najarkolaei, F. (2014). Patient-physician communicative patterns, physicians' job satisfaction, and patients' satisfaction: the case of a hospital in Isfahan. *Iranian Journal of Health Sciences*, 2(2), 37-44.
- Yıldırım, R. F., & Kumru, S. (2021). Hasta Şikâyetleri ve Tatmininin Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezine Yapılan Başvurular ile Değerlendirilmesi: İstanbul-Kadıköy Örneği. *Eurasian Journal of Health Technology Assessment*, 5(2), 124-137.
- Yılmaz, D., & Günay, M. A. (2022). Türkiye'de Sağlık İletişimi: Sağlık hizmeti sunucuları Üzerine Yapılmış Bir Araştırma. *İnönü*

Üniversitesi İletişim Fakóltesi Elektronik Dergisi (İnif E-Dergi),  
7(1), 75-91.

Zolnierek, K. B., & Dimatteo, M. R. (2009). Physician communication and patient adherence to treatment: a meta-analysis. *Medical care*, 47(8), 826-834. <https://doi.org/10.1097/MLR.0b013e-31819a5acc>

<https://www.oed.com/search/dictionary/?scope=Entries&q=communication>.