

Sağlık İletişiminde Güncel Yaklaşımlar

Editör
Emine ATALAY
Tarsus Üniversitesi



© Copyright 2026

Bu kitabın, basım, yayın ve satış hakları Akademisyen Yayınevi'ne aittir. Anılan kuruluşun izni alınmadan kitabın tümü ya da bölümleri mekanik, elektronik, fotokopi, manyetik kâğıt 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.

ISBN	Sayfa ve Kapak Tasarımı
978-625-362-217-6	Akademisyen Dizgi Ünitesi
Kitap Adı	Yayıncı Sertifika No
Sağlık İletişiminde Güncel Yaklaşımlar	47518
Editör	Baskı ve Cilt
Emine ATALAY	Vadi Matbaacılık
ORCID iD: 0009-0006-6302-8918	Bisac Code
Yayın Koordinatörü	EDU039000
Yasin DİLMEN	DOI
	10.37609/akya.4332

Kütüphane Kimlik Kartı
Sağlık İletişiminde Güncel Yaklaşımlar / ed. Emine Atalay.
Ankara : Akademisyen Yayınevi Kitabevi, 2026.
253 s. : tablo, şekil. ; 160x235 mm.
Kaynakça var.
ISBN 9786253622176

GENEL DAĞITIM
Akademisyen Yayınevi

Halk Sokak 5 / A Yenışehir / Ankara
Tel: 0312 431 16 33
siparis@akademisyen.com

www.akademisyen.com

ÖNSÖZ

Sağlık, insanın en temel ve en kırılgan alanlarından biridir; bu alanda kurulan her ilişki, çoğu zaman bir sözcüğün, bir bakışın ya da bir sessizliğin taşıdığı anlamla şekillenir. İletişim, sağlık hizmetinin yalnızca yardımcı bir aracı değil; tanının, tedavinin ve iyileşmenin ayrılmaz bir parçasıdır. Doğru kurulan bir iletişim güven inşa eder, kaygıyı azaltır, tedaviye uyumu güçlendirir ve kimi zaman hastalığın kendisi kadar belirleyici hâle gelir. İşte bu kitap, sağlık ile iletişim arasındaki bu derin ve çok katmanlı ilişkiyi güncel bir bakışla ele alma çabasının ürünüdür.

“Sağlık İletişiminde Güncel Yaklaşımlar”, sağlık iletişimini kavramsal ve kuramsal temellerinden başlayarak geniş bir uygulama yelpazesi içinde inceleyen bölümlerden oluşmaktadır. Kitap; sağlık iletişiminin temel kavramları, aktörleri ve kuramsal modellerinden yola çıkarak yaşlılık ve demans, nörolojik rehabilitasyon, onkoloji, ruh sağlığı, kadın ve üreme sağlığı, çocuk ve ergen ruh sağlığı gibi özel bağlamlara; aşı iletişiminden zor hasta profillerine, göçmen ve mülteci sağlığından sağlık turizmine, veteriner hekimlikten yapay zekâ temelli uygulamalara kadar günümüzün en güncel tartışma alanlarına uzanmaktadır. Her bölüm, alanında uzman yazarların katkılarıyla hazırlanmış; hem kuramsal derinlik hem de uygulamaya dönük bir bakış gözetilmiştir.

Kitabın temel amacı, sağlık iletişimini yalnızca bilgi aktarımı olarak değil; anlam üreten, ilişki kuran ve toplumsal sağlığı biçimlendiren stratejik bir alan olarak ortaya koymaktır. Bu doğrultuda okuyucuya, farklı hasta gruplarının ve sağlık bağlamlarının kendine özgü iletişim gereksinimlerini bütüncül bir çerçevede sunmayı hedefledik. Kitabın; sağlık ve iletişim alanlarında çalışan akademisyenlere, hekim, hemşire, ebe ve diğer sağlık profesyonellerine, lisans ve lisansüstü öğrencilere ve konuya ilgi duyan tüm okuyuculara katkı sunacağına inanıyoruz.

Bu eserin ortaya çıkmasında emeği geçen, değerli bilgi ve deneyimlerini büyük bir özveriyle paylaşan tüm bölüm yazarlarına içtenlikle teşekkür ederim. Onların titiz çalışmaları ve alanlarına olan bağlılıkları olmasaydı bu kitap mümkün olmazdı. Ayrıca yayın sürecinin her aşamasında destek veren herkese katkıları için müteşekkirim.

Son olarak, bu kitabı sağlığa ve sağlıkta iletişime gönül vermiş değerli kuzenim Dr. Feyza Nur ERGİN ÖZTURAN’a ithaf ediyorum. Halk sağlığı alanında araştırma görevlisi (asistan) hekim olarak sürdürdüğü çalışmalarında, iletişimin iyileştirici gücüne duyduğu inancı ve insana verdiği değeri her fırsatta göstermiştir. Onun

bu içten adanmışlığı, bu kitabın satırlarına sinen ruhun da esin kaynaklarından biri oldu. Mesleğinin daha nice verimli yılında sağlık iletişimine katkı sunmasını yürekten diliyorum.

Sağlıkla ve iyi bir iletişimle kalmanız dileğiyle.

Editör

Doç. Dr. Emine Atalay

Tarsus Üniversitesi

Eylül, 2026

İÇİNDEKİLER

Bölüm 1	Sağlık İletişiminde Yapay Zekâ: Dünü, Bugünü Ve Yarını..... 1 <i>Hakan YÖNDEN</i>
Bölüm 2	Çocuk ve Ergen Ruh Sağlığında Koruyucu Yaklaşımlar ve Sağlık İletişimi..... 17 <i>Feyza Nur ERGİN ÖZTURAN</i> <i>Kevser Hüsnâ CAN</i>
Bölüm 3	Sağlık İletişimine Giriş: Kavramlar, Aktörler ve Güncel Eğilimler 39 <i>Emine ATALAY</i> <i>Kevser CAN</i>
Bölüm 4	Sağlık Turizminde Kültürlerarası İletişim ve Yönetim Stratejileri..... 61 <i>Sinem BARUT KIRAT</i> <i>Seda KALEÖZÜ</i>
Bölüm 5	Göçmen ve Mülteci Sağlığında İletişim: Dilsel, Kültürel ve Yapısal Engeller..... 83 <i>Halil Can AYDEMİR</i>
Bölüm 6	Aşı İletişimi ve Aşı Tereddüdüyle Mücadele: Güven, Risk Algısı ve İkna Süreçleri..... 103 <i>Pelin ZİVDİR YEŞİLYURT</i> <i>Gamze DEMİREL</i>
Bölüm 7	Onkoloji Alanında Sağlık İletişimi: Tanı, Tedavi Süreci ve Hasta Deneyimi 117 <i>İzzet ERDEM</i>
Bölüm 8	Veteriner Hekimlikte Sağlık İletişimi 137 <i>Zeynep KAPLAN</i> <i>Merve ÖZBABA AKINGİRAY</i>
Bölüm 9	Sağlık Hizmetlerinde Zor Hasta Profilleri ve İletişim Stratejileri 155 <i>Gamze DEMİREL</i> <i>Pelin ZİVDİR YEŞİLYURT</i>
Bölüm 10	Psikiyatrik Ve Ruh Sağlığı Hizmetlerinde İletişim: Dil Kullanımı, Damgalama ve Terapötik İlişkinin İnşası 169 <i>Kübra YALABUK</i>
Bölüm 11	Kadın ve Üreme Sağlığında İletişim..... 181 <i>Gülnaz ERDİ</i> <i>Tuğçe SÖNMEZ</i>

Bölüm 12	Nörolojik Rehabilitasyonda Sağlık İletişimi: Motor, Kognitif ve Afektif Bileşenlerin Etkileşimi	207
	<i>Nermin KART</i>	
	<i>Filiz ALTUĞ</i>	
Bölüm 13	Yaşlılık ve Demans Bağlamında Sağlık İletişimi: Bakım Pratikleri, Mahremiyet ve Anlam İnşası.....	227
	<i>Ece ÇÖLKESEN TEFİROĞLU</i>	

YAZARLAR

Öğr. Gör. Hakan YÖNDEN

Tarsus Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek
Yüksekokulu, Yönetim ve Organizasyon
Bölümü

Öğr. Gör. Kevser Hüsna CAN

Tarsus Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek
Yüksekokulu, Yönetim ve Organizasyon
Bölümü

Vet. Hek. Merve ÖZBABA AKINGİRAY

Petikal Hayvan Hastanesi

Prof. Dr. Filiz ALTUĞ

Pamukkale Üniversitesi, Fizyoterapi ve
Rehabilitasyon Fakültesi, Fizyoterapi ve
Rehabilitasyon Bölümü

Doç. Dr. Emine ATALAY

Tarsus Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek
Yüksekokulu, Yönetim ve Organizasyon
Bölümü

Öğr. Gör. Halil Can AYDEMİR

Tarsus Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek
Yüksekokulu, Tıbbi Hizmetler ve Teknikler
Bölümü

Öğr. Gör., Gamze DEMİREL

Tarsus Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek
Yüksekokulu, Tıbbi Hizmetler ve Teknikler
Bölümü

Doç. Dr. İzzet ERDEM

Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi,
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık
Yönetimi Bölümü

Arş. Gör. Gülnaz ERDİ

Çukurova Üniversitesi Sağlık Bilimleri
Enstitüsü, Ebelik AD

Öğr. Gör. Dr. Seda KALEÖZÜ

Harran Üniversitesi, Harran Üniversitesi,
Harran Üniversitesi, Şanlıurfa Sağlık
Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Yönetim ve
Organizasyon Bölümü

Dr. Zeynep KAPLAN

Toros Üniversitesi

Öğr. Gör. Dr. Nermin KART

Harran Üniversitesi, Şanlıurfa Sağlık
Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Terapi ve
Rehabilitasyon Bölümü

Öğr. Gör. Sinem BARUT KIRAT

Harran Üniversitesi, Harran Üniversitesi,
Şanlıurfa Sağlık Hizmetleri Meslek
Yüksekokulu, Yönetim ve Organizasyon
Bölümü

Arş. Gör. Dr. Feyza Nur ERGİN ÖZTURAN

Kocaeli Üniversite Hastanesi

Doç. Dr. Tuğçe SÖNMEZ

Tarsus Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi,
Ebelik Bölümü, Ebelik AD

Arş. Gör. Ece ÇÖLKESEN TEFİROĞLU

Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi,
Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi
Bölümü, Ankara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri
Enstitüsü, Sağlık Yönetimi AD

Öğr. Gör. Kübra YALABUK

Tarsus Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek
Yüksekokulu, Tıbbi Hizmetler ve Teknikler
Bölümü

Öğr. Gör. Dr. Pelin ZİVDIR YEŞİLYURT

Tarsus Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek
Yüksekokulu, Tıbbi Hizmetler ve Teknikler
Bölümü

Bölüm 1

SAĞLIK İLETİŞİMİNDE YAPAY ZEKÂ: DÜNÜ, BUGÜNÜ VE YARINI

Hakan YÖNDEN¹

1. Giriş

Sağlık iletişimi nedir diye kısa bir tanım yapmamız gerekirse; toplumdaki bireylerin bireysel sağlık kararlarını ve toplumun sağlıkla ilgili kararlarını belirleyen iletişim süreçlerinin ve stratejilerinin tamamıdır diyebiliriz. Daha geniş bir tanım yapacak olursak; bireyin hastalıkları ile ilgili semptomlarını anlatmasından kamu sağlığı kampanyasının milyonlarca insanın davranışını değiştirmesine kadar çok geniş bir yelpazedir. Sağlık uygulayıcıları tarafından kötü haberlerin verilme biçiminden, salgın dönemlerinde toplumun salgın ile ilgili bilgilere inanmasına kadar geniş bir pratikler bütünüdür. Sağlık iletişimi alanında genelde örtük bir güven veya güvensizlik varsayımı yatar. Sağlık iletişimi ne kadar kişiler, kurumlar ve toplumlar arasında görünse de temelde bireyler arasında gerçekleştiğini görürüz. Yani sağlık iletişimi insanlar arasında gerçekleşir. Sağlık bilgisini veren de alan da güveni kuran da kıran da insandır.

Artık yapay zekâ çağı dediğimiz bir çağda yaşıyoruz. Bu çağın tarifini bile yapacak kadar uzun bir dönem göremiyoruz. LLM dil modelleri ile başlayan süreç birkaç yıl içerisinde ajan yapay zekâlarının olduğu döneme evrildi; genel yapay zekâ, süper yapay zekâ tanımları yapılırken kuantum bilgisayar bu çağı nasıl etkileyecek diye konuşmaya başladık. Daha bu gelişmelere adapte olmadan; yapay zekâ LLM modellerinin nasıl çalıştığını bilmeden, halüsinasyon sorununu çözmeden milyonlarca insan bir semptomu önce hekime değil bir LLM arama motoruna, üretken yapay zekâ sistemine sormaktadır (Ayers vd., 2023). Dünyada birçok sağlık kuruluşu randevu, bilgilendirme ve triyaj süreçlerinde sohbet robotları kullanmaya başlamıştır (Laranjo vd., 2018). EHR sistemleri, klinik karar destek sistemleri, radyoloji sistemleri; hekimin hastayla kurduğu iletişimin

¹ Öğr. Gör., Tarsus Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Yönetim ve Organizasyon Bölümü, hakanyonden@tarsus.edu.tr, ORCID iD: 0000-0003-1734-967

hekim, kurum ve toplum arasındaki güven ilişkisini yeniden tanımlayan güçlü bir dönüşüm aracı olmalıdır. Ancak bu dönüşümün insan onuru, mahremiyet, etik sorumluluk ve empati temelinde yönetilmesi gerekir. Sağlık iletişiminin geleceği, makinelerin ne kadar iyi konuşacağına değil; insanların ve kurumların bu konuşmayı hangi değerler etrafında örgütleyeceğine bağlıdır.

KAYNAKÇA

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Ayers, J. W., Poliak, A., Dredze, M., Leas, E. C., Zhu, Z., Kelley, J. B., ... Smith, D. M. (2023). Comparing physician and artificial intelligence chatbot responses to patient questions posted to a public social media forum. *JAMA Internal Medicine*, 183(6), 589–596.
- Bickmore, T. W., & Picard, R. W. (2005). Establishing and maintaining long-term human-computer relationships. *ACM Transactions on Computer-Human Interaction*, 12(2), 293–327.
- boyd, d., & Crawford, K. (2012). Critical questions for big data. *Information, Communication & Society*, 15(5), 662–679.
- Crawford, K. (2021). *Atlas of AI: Power, politics, and the planetary costs of artificial intelligence*. Yale University Press.
- Daft, R. L., & Lengel, R. H. (1986). Organizational information requirements, media richness and structural design. *Management Science*, 32(5), 554–571.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ). (2021). *Ethics and governance of artificial intelligence for health: WHO guidance*. World Health Organization.
- Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ). (2024). *Ethics and governance of artificial intelligence for health: Guidance on large multi-modal models*. World Health Organization.
- Emanuel, E. J., & Emanuel, L. L. (1992). Four models of the physician-patient relationship. *JAMA*, 267(16), 2221–2226.
- Eysenbach, G. (2001). What is e-health? *Journal of Medical Internet Research*, 3(2), e20.
- Floridi, L., Cows, J., Beltrametti, M., Chatila, R., Chazerand, P., Dignum, V., ... Vayena, E. (2018). AI4People—An ethical framework for a good AI society: Opportunities, risks, principles, and recommendations. *Minds and Machines*, 28(4), 689–707.
- Glikson, E., & Woolley, A. W. (2020). Human trust in artificial intelligence: Review of empirical research. *Academy of Management Annals*, 14(2), 627–660.
- Kreps, G. L., & Neuhauser, L. (2010). New directions in eHealth communication: Opportunities and challenges. *Patient Education and Counseling*, 78(3), 329–336.
- Laranjo, L., Dunn, A. G., Tong, H. L., Kocaballi, A. B., Chen, J., Bashir, R., ... Coiera, E. (2018). Conversational agents in healthcare: A systematic review. *Journal of the American Medical Informatics Association*, 25(9), 1248–1258.
- Longoni, C., Bonezzi, A., & Morewedge, C. K. (2019). Resistance to medical artificial intelligence. *Journal of Consumer Research*, 46(4), 629–650.
- Lupton, D. (2018). *Digital health: Critical and cross-disciplinary perspectives*. Routledge.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.
- Miner, A. S., Milstein, A., Schueller, S., Hegde, R., Mangurian, C., & Linos, E. (2016). Smartphone-based conversational agents and responses to questions about mental health, interpersonal violence, and physical health. *JAMA Internal Medicine*, 176(5), 619–625.

- Nadarzynski, T., Miles, O., Cowie, A., & Ridge, D. (2019). Acceptability of artificial intelligence (AI)-led chatbot services in healthcare: A mixed-methods study. *Digital Health*, 5, 1–12.
- Nass, C., & Moon, Y. (2000). Machines and mindlessness: Social responses to computers. *Journal of Social Issues*, 56(1), 81–103.
- Norman, C. D., & Skinner, H. A. (2006). eHealth literacy: Essential skills for consumer health in a networked world. *Journal of Medical Internet Research*, 8(2), e9.
- Nutbeam, D. (2000). Health literacy as a public health goal: A challenge for contemporary health education and communication strategies into the 21st century. *Health Promotion International*, 15(3), 259–267.
- Obermeyer, Z., Powers, B., Vogeli, C., & Mullainathan, S. (2019). Dissecting racial bias in an algorithm used to manage the health of populations. *Science*, 366(6464), 447–453.
- Reeves, B., & Nass, C. (1996). *The media equation: How people treat computers, television, and new media like real people and places*. Cambridge University Press.
- Rosenstock, I. M. (1974). Historical origins of the health belief model. *Health Education Monographs*, 2(4), 328–335.
- Street, R. L., Makoul, G., Arora, N. K., & Epstein, R. M. (2009). How does communication heal? Pathways linking clinician-patient communication to health outcomes. *Patient Education and Counseling*, 74(3), 295–301.
- Topol, E. (2019). *Deep medicine: How artificial intelligence can make healthcare human again*. Basic Books.
- Vayena, E., Blasimme, A., & Cohen, I. G. (2018). Machine learning in medicine: Addressing ethical challenges. *PLoS Medicine*, 15(11), e1002689.
- Weizenbaum, J. (1966). ELIZA—A computer program for the study of natural language communication between man and machine. *Communications of the ACM*, 9(1), 36–45.

Bölüm 2

ÇOCUK VE ERGEN RUH SAĞLIĞINDA KORUYUCU YAKLAŞIMLAR VE SAĞLIK İLETİŞİMİ

Feyza Nur ERGİN ÖZTURAN¹
Kevser Hüsna CAN²

1. Giriş

Erken çocukluk ve ergenlik dönemleri, insan yaşamının gelişimsel açıdan en kritik ve belirleyici evreleri arasında yer almaktadır. Bu dönemler, bireyin kendisini, çevresini ve dünyayı anlamlandırma biçiminin temellerinin atıldığı, aynı zamanda ruhsal yapılanmanın şekillendiği hassas süreçlerdir. Bu yıllarda edinilen deneyimler yalnızca mevcut işlevselliği değil; yetişkinlik dönemindeki ruh sağlığını, kişilerarası ilişkileri, öz yeterlik algısını ve toplumsal uyumu da doğrudan etkilemektedir. Çocukluk Çağı Olumsuz Yaşantıları (ACE) çalışmaları, erken dönem travmatik deneyimlerin depresyon, anksiyete ve madde kullanımı gibi birçok psikopatoloji için risk oluşturduğunu; ruhsal bozuklukların önemli bir kısmının başlangıç belirtilerinin de çocukluk ve ergenlik döneminde ortaya çıktığını göstermektedir (Felitti vd., 1998; Patel vd., 2007). Bu bulgular, çocukluk ve ergenlik dönemlerinin yalnızca gelişimsel değil, aynı zamanda koruyucu ruh sağlığı açısından da kritik olduğunu ortaya koymakta; bireysel, ailesel, okul temelli ve dijital düzeydeki risk ve koruyucu etkenlerin yakından incelenmesini gerekli kılmaktadır.

Bu bölüm, çocuk ve ergen ruh sağlığını iki temel eksenle ele almaktadır. İlk eksen, riskleri azaltmayı ve koruyucu faktörleri güçlendirmeyi amaçlayan koruyucu ruh sağlığı yaklaşımıdır; bu çerçevede bireysel, ailesel, okul temelli ve dijital etkenler ile birincil, ikincil ve üçüncül koruma düzeyleri izleyen bölümlerde ayrıntılı biçimde tartışılacaktır. İkinci eksen ise sağlık iletişimidir. Sağlık iletişimi; bireylerin sağlıkla ilgili bilgiye erişmesini, bu bilgiyi anlamlandırmasını ve

¹ Arş. Gör., Kocaeli Üniversite Hastanesi, feyzanergin@gmail.com, ORCID iD: 0000-0003-1734-967

² Öğr. Gör., Tarsus Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Yönetim ve Organizasyon Bölümü, kozyildiz@tarsus.edu.tr, ORCID iD: 0000-0002-7580-0139

ruh sağlığı stratejileriyle entegre edilmesi ve toplum genelinde ruh sağlığı okuryazarlığının artırılması kritik öneme sahiptir. Gelecekte teknolojik gelişmeler ve dijital sağlık uygulamaları bu alana yeni olanaklar sunacak olsa da, insan merkezli yaklaşım, etik ilkeler ve etkili iletişim temelli bir sistemin korunması temel öncelik olmaya devam etmelidir.

KAYNAKÇA

- Ainsworth, M. D. S., Blehar, M. C., Waters, E., & Wall, S. (1978). *Patterns of attachment: A psychological study of the strange situation*. Lawrence Erlbaum.
- Aldridge, J. M., & McChesney, K. (2018). The relationships between school climate and adolescent mental health and wellbeing: A systematic literature review. *International Journal of Educational Research*, 88, 121–145. <https://doi.org/10.1016/j.ijer.2018.01.012>
- Allen, K. A., Kern, M. L., Vella-Brodrick, D., Hattie, J., & Waters, L. (2018). What schools need to know about fostering school belonging: A meta-analysis. *Educational Psychology Review*, 30(1), 1–34. <https://doi.org/10.1007/s10648-016-9389-8>
- American Psychiatric Association. (2022). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders* (5th ed., text rev.; DSM-5-TR).
- Arseneault, L. (2018). Annual research review: The persistent and pervasive impact of being bullied in childhood and adolescence. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 59(4), 405–421. <https://doi.org/10.1111/jcpp.12841>
- Baumrind, D. (1991). The influence of parenting style on adolescent competence and substance use. *Journal of Early Adolescence*, 11(1), 56–95. <https://doi.org/10.1177/0272431691111004>
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Prentice-Hall.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. Freeman.
- Boer, M., Stevens, G. W. J. M., Finkenauer, C., de Looze, M. E., & van den Eijnden, R. J. J. M. (2021). Social media use intensity, social media use problems, and mental health among adolescents. *Journal of Youth and Adolescence*, 50, 147–162. <https://doi.org/10.1007/s10964-020-01333-5>
- Bowlby, J. (1988). *A secure base: Parent-child attachment and healthy human development*. Basic Books.
- Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human development: Experiments by nature and design*. Harvard University Press.
- Caspi, A., Houts, R. M., Belsky, D. W., Harrington, H., Hogan, S., Ramrakha, S., Poulton, R., & Moffitt, T. E. (2016). Childhood forecasting of a small segment of the population with large economic burden. *Nature Human Behaviour*, 1, Article 0005. <https://doi.org/10.1038/s41562-016-0005>
- Cicchetti, D., & Rogosch, F. A. (2002). A developmental psychopathology perspective on adolescence. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 70(1), 6–20.
- Cicchetti, D., & Toth, S. L. (2009). *Developmental psychopathology and developmental systems*. Wiley.
- Corrigan, P. W., Druss, B. G., & Perlick, D. A. (2014). The impact of mental illness stigma on seeking and participating in mental health care. *Psychological Science in the Public Interest*, 15(2), 37–70. <https://doi.org/10.1177/1529100614531398>
- Cüceloğlu, D. (2016). *İnsan insana*. Remzi Kitabevi.
- Cummings, E. M., & Davies, P. T. (2010). *Marital conflict and children: An emotional security perspective*. Guilford Press.
- Dowdy, E., Ritchey, K., & Kamphaus, R. W. (2016). School-based screening and early intervention. *School Psychology Review*, 45(2), 121–134.

- Ebert, D. D., Van Daele, T., Nordgreen, T., Karekla, M., Compare, A., Zarbo, C., Brugnera, A., Øverland, S., Trebbi, G., Jensen, K. L., Kaehlke, F., & Baumeister, H. (2018). Internet- and mobile-based psychological interventions: Applications, efficacy, and potential for improving mental health. *European Psychologist*, 23(2), 167–187. <https://doi.org/10.1027/1016-9040/a000318>
- Erikson, E. H. (1968). *Identity: Youth and crisis*. Norton.
- Felitti, V. J., Anda, R. F., Nordenberg, D., Williamson, D. F., Spitz, A. M., Edwards, V., Koss, M. P., & Marks, J. S. (1998). Relationship of childhood abuse and household dysfunction to many of the leading causes of death in adults. *American Journal of Preventive Medicine*, 14(4), 245–258. [https://doi.org/10.1016/S0749-3797\(98\)00017-8](https://doi.org/10.1016/S0749-3797(98)00017-8)
- Fisher, J. D., & Fisher, W. A. (1992). Changing AIDS-risk behavior. *Psychological Bulletin*, 111(3), 455–474. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.111.3.455>
- Fusar-Poli, P., et al. (2021). Preventive psychiatry: A blueprint for improving mental health. *World Psychiatry*, 20(2), 200–221.
- Garnezy, N. (1991). Resiliency and vulnerability to adverse developmental outcomes associated with poverty. *American Behavioral Scientist*, 34(4), 416–430. <https://doi.org/10.1177/0002764291034004003>
- Goffman, E. (1963). *Stigma: Notes on the management of spoiled identity*. Prentice-Hall.
- Goodman, S. H., Rouse, M. H., Connell, A. M., Broth, M. R., Hall, C. M., & Heyward, D. (2011). Maternal depression and child psychopathology: A meta-analytic review. *Clinical Child and Family Psychology Review*, 14(1), 1–27. <https://doi.org/10.1007/s10567-010-0080-1>
- Huang, C. (2017). Time spent on social network sites and psychological well-being: A meta-analysis. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 20(6), 346–354.
- Jeong, J., et al. (2021). Parenting interventions and child behavior outcomes: A systematic review and meta-analysis. *The Lancet Public Health*, 6(5), e322–e334. [https://doi.org/10.1016/S2468-2667\(21\)00004-8](https://doi.org/10.1016/S2468-2667(21)00004-8)
- Jung, C. G. (1959). *The archetypes and the collective unconscious*. Princeton University Press.
- Jung, C. G. (1964). *Man and his symbols*. Doubleday.
- Kaya, N. (2018). *İyi aile yoktur*. İthaki Yayınları.
- Keles, B., McCrae, N., & Grealish, A. (2019). A systematic review: The influence of social media on depression, anxiety and psychological distress in adolescents. *International Journal of Adolescence and Youth*, 25(1), 79–93.
- Kowalski, R. M., et al. (2019). Cyberbullying: A review of research. *Psychological Bulletin*, 145(6), 567–588. <https://doi.org/10.1037/bul0000174>
- Kutcher, S., et al. (2016). School mental health literacy programs. *Canadian Journal of Psychiatry*, 61(3), 161–168. <https://doi.org/10.1177/0706743716632518>
- Longobardi, C., et al. (2020). Teacher-student relationships and wellbeing. *School Psychology International*, 41(1), 1–18. <https://doi.org/10.1177/0143034319856697>
- Masten, A. S. (2014). *Ordinary magic: Resilience in development*. Guilford Press.
- McGorry, P. D., et al. (2022). Early intervention in mental health: Progress and future directions. *The Lancet Psychiatry*, 9(2), 123–135. [https://doi.org/10.1016/S2215-0366\(21\)00370-7](https://doi.org/10.1016/S2215-0366(21)00370-7)
- Miller, A. (1981). *The drama of the gifted child*. Basic Books.
- Moore, S. E., et al. (2017). Bullying and mental health outcomes: A meta-analysis. *JAMA Pediatrics*, 171(10), 993–1000. <https://doi.org/10.1001/jamapediatrics.2017.1575>
- Mueser, K. T., et al. (2016). Psychosocial rehabilitation and recovery-oriented services. *Psychiatric Services*, 67(3), 233–245. <https://doi.org/10.1176/appi.ps.201500167>
- Naslund, J. A., et al. (2016). Digital technology and mental health. *World Psychiatry*, 15(2), 113–120. <https://doi.org/10.1002/wps.20302>
- Nesi, J., & Prinstein, M. J. (2018). Social media and adolescent development. *Clinical Psychological Science*, 6(3), 275–296. <https://doi.org/10.1177/2167702617715307>
- Norman, R. E., et al. (2012). The long-term health consequences of child abuse. *PLOS Medicine*, 9(11), e1001349. <https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1001349>

- Nutbeam, D. (2000). Health literacy as a public health goal. *Health Promotion International*, 15(3), 259–267. <https://doi.org/10.1093/heapro/15.3.259>
- Odgers, C. L., & Jensen, M. R. (2020). Adolescent mental health in the digital age. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 61(3), 336–348. <https://doi.org/10.1111/jcpp.13190>
- Orben, A., & Przybylski, A. K. (2019). The association between adolescent well-being and digital technology use. *Nature Human Behaviour*, 3, 173–182. <https://doi.org/10.1038/s41562-018-0506-1>
- Öztürk, M. O., & Uluşahin, N. A. (2018). Ruh sağlığı ve bozuklukları (14. Baskı). Nobel Tıp Kitabevleri.
- Pascoe, M. C., et al. (2020). School-related stress and mental health. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 55, 1–13. <https://doi.org/10.1007/s00127-019-01738-4>
- Patel, V., Flisher, A. J., Hetrick, S., & McGorry, P. (2007). Mental health of young people: A global public-health challenge. *The Lancet*, 369(9569), 1302–1313. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(07\)60368-7](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(07)60368-7)
- Patel, V., Saxena, S., Lund, C., Thornicroft, G., Baingana, F., Bolton, P., Chisholm, D., Collins, P. Y., Cooper, J. L., Eaton, J., Herrman, H., Herzallah, M. M., Huang, Y., Jordans, M. J. D., Kleinman, A., Medina-Mora, M. E., Morgan, E., Niaz, U., Omigbodun, O., ... Unützer, J. (2018). The Lancet Commission on global mental health and sustainable development. *The Lancet*, 392(10157), 1553–1598. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(18\)31612-X](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(18)31612-X)
- Pearce, J. C. (2002). *The biology of transcendence*. Park Street Press.
- Pinquart, M., & Shen, Y. (2013). Behavior problems in children with chronic physical illness. *Journal of Pediatric Psychology*, 38(3), 275–292.
- Rosenstock, I. M. (1974). Historical origins of the Health Belief Model. *Health Education Monographs*, 2(4), 328–335. <https://doi.org/10.1177/109019817400200403>
- Rothbart, M. K. (2011). Temperament, development, and personality. *Current Directions in Psychological Science*, 20(3), 133–138.
- Rutter, M. (1987). Psychosocial resilience and protective mechanisms. *American Journal of Orthopsychiatry*, 57(3), 316–331. <https://doi.org/10.1111/j.1939-0025.1987.tb03541.x>
- Rutter, M., Moffitt, T. E., & Caspi, A. (2006). Gene-environment interplay and psychopathology: Multiple varieties but real effects. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 47(3-4), 226–261. <https://doi.org/10.1111/j.1469-7610.2005.01557.x>
- Sameroff, A. (2009). The transactional model of development: How children and contexts shape each other. American Psychological Association.
- Sartorius, N. (2007). Stigma and mental health. *The Lancet*, 370(9590), 810–811. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(07\)61245-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(07)61245-8)
- Schunk, D. H., & DiBenedetto, M. K. (2020). Self-efficacy and human motivation. *Educational Psychology Review*, 32, 1–30.
- Segrin, C., et al. (2013). Overprotective parenting. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 32(5), 569–596.
- Siegel, D. J. (2012). *The developing mind: How relationships and the brain interact to shape who we are* (2nd ed.). Guilford Press.
- Steinberg, L. (2001). We know some things: Parent–adolescent relationships. *Journal of Research on Adolescence*, 11(1), 1–19.
- Taylor, R. D., et al. (2017). Social-emotional learning programs. *Child Development*, 88(4), 1152–1168.
- Thapa, A., et al. (2016). A review of school climate research. *Review of Educational Research*, 83(3), 357–385.
- Thapar, A., et al. (2017). Psychiatry and neurodevelopmental disorders. *The Lancet Psychiatry*, 4(4), 291–300.
- Thompson, R. A. (2016). Early attachment and later development. *Current Opinion in Psychology*, 15, 56–60.

- Torous, J., Myrick, K. J., Rauseo-Ricupero, N., & Firth, J. (2020). Digital mental health and COVID-19: Using technology today to accelerate the curve on access and quality tomorrow. *JMIR Mental Health*, 7(3), e18848. <https://doi.org/10.2196/18848>
- Twenge, J. M., et al. (2018). Increases in depressive symptoms among adolescents. *Clinical Psychological Science*, 6(1), 3–17.
- UNICEF. (2021). The state of the world's children 2021: On my mind – Promoting, protecting and caring for children's mental health. UNICEF.
- Vogel, E. A., et al. (2014). Social comparison on social media. *Psychology of Popular Media Culture*, 3(4), 206–222.
- Vygotsky, L. S. (1978). *Mind in society: The development of higher psychological processes*. Harvard University Press.
- Winnicott, D. W. (1965). *The maturational processes and the facilitating environment*. Hogarth Press.
- Winnicott, D. W. (1971). *Playing and reality*. Tavistock.
- Wolke, D., & Lereya, S. T. (2015). Long-term effects of bullying. *Archives of Disease in Childhood*, 100(9), 879–885.
- World Health Organization. (2004). *Promoting mental health: Concepts, emerging evidence, practice*. WHO.
- World Health Organization. (2013). *Mental health action plan 2013–2020*. WHO.
- World Health Organization. (2022). *World mental health report: Transforming mental health for all*. WHO.
- Yap, M. B. H., & Jorm, A. F. (2015). Parental factors and adolescent mental health. *Current Opinion in Psychiatry*, 28(6), 451–457.
- Yavuzer, H. (2017). Çocuk psikolojisi (40. Baskı). Remzi Kitabevi.
- Yörükoğlu, A. (1998). Çocuk ruh sağlığı. Özgür Yayınları.

Bölüm 3

SAĞLIK İLETİŞİMİNE GİRİŞ: KAVRAMLAR, AKTÖRLER VE GÜNCEL EĞİLİMLER

Emine ATALAY¹
Kevser CAN²

Giriş

Sağlık iletişimi, sağlıkla ilgili bilginin üretildiği, paylaşıldığı, yorumlandığı ve bireysel ya da toplumsal düzeyde eyleme dönüştürüldüğü stratejik bir alan olarak, halk sağlığı ile klinik uygulama arasında doğrudan bir köprü kurmaktadır. Bilimsel bilginin kendisi, hedef kitleye anlaşılır, güvenilir ve uygulanabilir biçimde ulaşmadığı sürece sağlık çıktıları üzerinde sınırlı bir etki yaratabilmektedir (Rimal ve Lapinski, 2009). Bu nedenle sağlık iletişimi, yalnızca bir bilgilendirme tekniği değil; bireyleri, kurumları, medyayı ve toplumu bir arada kapsayan çok aktörlü ve çok düzeyli bir disiplindir.

Alanın önemini görünür kılan iki temel gerekçe bulunmaktadır. Birincisi, sağlık bilgisine erişimin toplumda eşit dağılmamasıdır; Viswanath ve Kreps (2006), bu eşitsizliğin sağlık çıktılarındaki farklılıkları derinleştirebileceğini vurgulamakta, dolayısıyla etkili bir sağlık iletişimi stratejisinin yalnızca mesajın doğruluğunu değil, hedef kitleye ulaşabilirliğini de gözetmek zorunda olduğunu göstermektedir. İkincisi, alanın doğası gereği disiplinler arası olmasıdır; Ratzan ve arkadaşları (1996), sağlık iletişiminin davranış bilimleri, halk sağlığı, tıp ve iletişim çalışmalarının kesişiminde geliştiğini belirtmektedir. Bu çok yönlülük, sağlık iletişimini yalnızca iletişimciler için değil; hekimler, hemşireler, halk sağlığı uzmanları ve politika yapımcılar için de ortak bir çalışma zemini hâline getirmektedir.

Kitabın açılış bölümü olan bu çalışmanın amacı, sağlık iletişiminin kavramsal ve kuramsal zeminini bütüncül biçimde sunarak izleyen bölümler için ortak bir

¹ Doç. Dr., Tarsus Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Yönetim ve Organizasyon Bölümü, emineatalay@tarsus.edu.tr, ORCID iD: 0009-0006-6302-8918

² Öğr. Gör., Tarsus Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Yönetim ve Organizasyon Bölümü, kozyildiz@tarsus.edu.tr, ORCID iD: 0000-0002-7580-0139

çerçeve, kitabın izleyen bölümlerinde ele alınan özel bağlamlar ve uygulama alanları için ortak bir zemin sunmakta; okuyucunun, ilerleyen bölümlerdeki tartışmaları burada tanıtılan aktörler, düzeyler ve kuramlar ışığında konumlandırmasına olanak tanımaktadır.

KAYNAKÇA

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Avcı, K., & Avşar, Z. (2014). Sağlık iletişimi ve yeni medya. *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, 39, 181–190.
- Aydemir, H. C. (2025). Sağlık kurumlarında yapay zekâ ve kullanım alanları. *İçinde Dijital dönüşüm ve yapay zekâ ışığında sağlık hizmetleri* (ss. 3–19). İKSAD Yayınevi.
- Bandura, A. (2004). Health promotion by social cognitive means. *Health Education & Behavior*, 31(2), 143–164.
- Berkman, N. D., Sheridan, S. L., Donahue, K. E., Halpern, D. J., & Crotty, K. (2011). Low health literacy and health outcomes: An updated systematic review. *Annals of Internal Medicine*, 155(2), 97–107.
- Bishwajit, G. (2016). Role of health journalism in promoting communication among stakeholders in healthcare sector. *Journal of Healthcare Communications*, 1(3), 16.
- Centers for Disease Control and Prevention. (2011). What is health communication? <https://www.cdc.gov/healthcommunication/healthbasics/WhatIsHC.html>
- Charles, C., Gafni, A., & Whelan, T. (1997). Shared decision-making in the medical encounter: What does it mean? (Or it takes at least two to tango). *Social Science & Medicine*, 44(5), 681–692.
- Chou, W.-Y. S., Gaysynsky, A., & Cappella, J. N. (2020). Where we go from here: Health misinformation on social media. *American Journal of Public Health*, 110(S3), S273–S275.
- Çınarlı, İ. (2008). Sağlık iletişimi. Nobel Yayın Dağıtım.
- Covello, V. T. (2003). Best practices in public health risk and crisis communication. *Journal of Health Communication*, 8(sup1), 5–8.
- Davison, K. P., Pennebaker, J. W., & Dickerson, S. S. (2000). Who talks? The social psychology of illness support groups. *American Psychologist*, 55(2), 205–217.
- Elwyn, G., Frosch, D., Thomson, R., Joseph-Williams, N., Lloyd, A., Kinnersley, P., Cording, E., Tomson, D., Dodd, C., Rollnick, S., Edwards, A., & Barry, M. (2012). Shared decision making: A model for clinical practice. *Journal of General Internal Medicine*, 27(10), 1361–1367.
- Entman, R. M. (1993). Framing: Toward clarification of a fractured paradigm. *Journal of Communication*, 43(4), 51–58.
- Epstein, R. M., & Street, R. L., Jr. (2007). Patient-centered communication in cancer care: Promoting healing and reducing suffering. National Cancer Institute.
- Eysenbach, G. (2002). Infodemiology: The epidemiology of (mis)information. *American Journal of Medicine*, 113(9), 763–765.
- Gabarron, E., Oyeyemi, S. O., & Wynn, R. (2021). COVID-19-related misinformation on social media: A systematic review. *Bulletin of the World Health Organization*, 99(6), 455–463A.
- Glanz, K., Rimer, B. K., & Viswanath, K. (Eds.). (2015). *Health behavior: Theory, research, and practice* (5th ed.). Jossey-Bass.
- Haykır, H. (2024). Sağlıkta iletişimin rolü. *Uluslararası İktisadi ve İdari Akademik Araştırmalar Dergisi*, 4(2), 95–107.
- Işık, T. (2019). Türkiye’de sağlık kurumlarının sosyal medya uygulamaları. Eğitim Yayınevi.
- Kreps, G. L. (1988). The pervasive role of information in health and health care: Implications for health communication policy. *Communication Yearbook*, 11, 238–276.

- Kreps, G. L., Bonaguro, E. W., & Query, J. L. (1998). The history and developments of the field of health communication. In L. D. Jackson & B. K. Duffy (Eds.), *Health communication research: A guide to developments and directions* (pp. 1–15). Greenwood Press.
- Kreps, G. L., & Maibach, E. W. (2008). Transdisciplinary science: The nexus between communication and public health. *Journal of Communication*, 58(4), 732–748.
- McCombs, M. E., & Shaw, D. L. (1972). The agenda-setting function of mass media. *Public Opinion Quarterly*, 36(2), 176–187.
- Moorhead, S. A., Hazlett, D. E., Harrison, L., Carroll, J. K., Irwin, A., & Hoving, C. (2013). A new dimension of health care: Systematic review of the uses, benefits, and limitations of social media for health communication. *Journal of Medical Internet Research*, 15(4), e85.
- Nutbeam, D. (2000). Health literacy as a public health goal: A challenge for contemporary health education and communication strategies into the 21st century. *Health Promotion International*, 15(3), 259–267.
- Petty, R. E., & Cacioppo, J. T. (1986). The elaboration likelihood model of persuasion. *Advances in Experimental Social Psychology*, 19, 123–205.
- Prochaska, J. O., & DiClemente, C. C. (1983). Stages and processes of self-change of smoking: Toward an integrative model of change. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 51(3), 390–395.
- Ratzan, S. C., Payne, J. G., & Bishop, C. (1996). The status and scope of health communication. *Journal of Health Communication*, 1(1), 25–41.
- Reynolds, B., & Seeger, M. W. (2005). Crisis and emergency risk communication as an integrative model. *Journal of Health Communication*, 10(1), 43–55.
- Rimal, R. N., & Lapinski, M. K. (2009). Why health communication is important in public health. *Bulletin of the World Health Organization*, 87(4), 247–247a.
- Rogers, E. M. (1994). The field of health communication today. *American Behavioral Scientist*, 38(2), 208–214.
- Rogers, E. M. (1996). The field of health communication today: An up-to-date report. *Journal of Health Communication*, 1(1), 15–23.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- Rosenstock, I. M. (1974). Historical origins of the Health Belief Model. *Health Education Monographs*, 2(4), 328–335.
- Rothman, A. J., & Salovey, P. (1997). Shaping perceptions to motivate healthy behavior: The role of message framing. *Psychological Bulletin*, 121(1), 3–19.
- Schiavo, R. (2014). *Health communication: From theory to practice* (2nd ed.). Jossey-Bass.
- Slovic, P. (1987). Perception of risk. *Science*, 236(4799), 280–285.
- Sørensen, K., Van den Broucke, S., Fullam, J., Doyle, G., Pelikan, J., Slonska, Z., & Brand, H. (2012). Health literacy and public health: A systematic review and integration of definitions and models. *BMC Public Health*, 12, 80.
- Street, R. L., Jr., Makoul, G., Arora, N. K., & Epstein, R. M. (2009). How does communication heal? Pathways linking clinician–patient communication to health outcomes. *Patient Education and Counseling*, 74(3), 295–301.
- Sun, G., & Zhou, Y.-H. (2023). AI in healthcare: Navigating opportunities and challenges in digital communication. *Frontiers in Digital Health*, 5, 1291132.
- Tabak, R. S. (2006). *Sağlık iletişimi. Literatür Yayıncılık*.
- Thompson, T. L. (Ed.). (2014). *Encyclopedia of health communication*. Sage Publications.
- Thompson, T. L., Dorsey, A. M., Miller, K. I., & Parrott, R. (Eds.). (2003). *Handbook of health communication*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Viswanath, K., & Kreps, G. L. (2006). Health communication and health disparities. In G. E. Thomson, F. Mitchell, & M. B. Williams (Eds.), *Examining the health disparities research plan of the National Institutes of Health: Unfinished business* (pp. 215–253). National Academies Press.

- Viswanath, K., & Kreuter, M. W. (2007). Health disparities, communication inequalities, and e-health: A commentary. *American Journal of Preventive Medicine*, 32(5 Suppl), S131–S133.
- Wakefield, M. A., Loken, B., & Hornik, R. C. (2010). Use of mass media campaigns to change health behaviour. *The Lancet*, 376(9748), 1261–1271.
- Witte, K. (1992). Putting the fear back into fear appeals: The extended parallel process model. *Communication Monographs*, 59(4), 329–349.
- World Health Organization. (2020a). Infodemic. Erişim tarihi: 6 Temmuz 2026, <https://www.who.int/health-topics/infodemic>
- World Health Organization. (2020b). Managing the COVID-19 infodemic: Promoting healthy behaviours and mitigating the harm from misinformation and disinformation. World Health Organization.
- Yılmaz, M. B. (2018). *Doktorum medya*. Literatür Yayıncılık.

Bölüm 4

SAĞLIK TURİZMİNDE KÜLTÜRLERARASI İLETİŞİM VE YÖNETİM STRATEJİLERİ

**Sinem BARUT KIRAT¹
Seda KALEÖZÜ²**

GİRİŞ

Sağlık hizmetlerine erişimde ülkeler arasında görülen maliyet, bekleme süresi, teknolojik kapasite ve uzmanlık farklılıkları, bireylerin tedavi amacıyla ikamet ettikleri ülkelerin dışına yönelmesini teşvik etmektedir. Ulaşım ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler ile sağlık hizmetlerinin uluslararası ölçekte tanıtılması da sınır ötesi hasta hareketliliğini kolaylaştırmaktadır. Bu gelişmeler doğrultusunda medikal turizm, sağlık hizmetleri ile ulaşım, konaklama ve destinasyon hizmetlerinin aynı süreç içerisinde bütünleştiği küresel bir hizmet alanına dönüşmüştür (Connell, 2006, 2013; Lunt vd., 2011).

Medikal turistler tedaviye erişmek üzere farklı ülkeler, sağlık kuruluşları ve hekimler arasında seçim yaparken klinik riskleri, hizmet maliyetlerini, kurumsal yeterlilikleri ve destinasyon özelliklerini birlikte değerlendirmektedir. Medikal turizmin sınır ötesi niteliği, farklı dilsel ve kültürel geçmişlere sahip hastalar ile sağlık çalışanlarını aynı hizmet ortamında bir araya getirmektedir. Tarafların ortak bir dili paylaşmaması, tıbbi öykünün alınmasını, tanı ve tedavi seçeneklerinin açıklanmasını, bilgilendirilmiş onamın sağlanmasını ve taburculuk talimatlarının anlaşılmasını güçleştirebilmektedir. İletişim süreci ayrıca hastalık ve tedaviye yüklenen anlamlar, sağlık okuryazarlığı, mahremiyet beklentileri, dini uygulamalar, aile katılımı ve profesyonel rollere ilişkin kültürel kabuller tarafından şekillenmektedir (Al Shamsi vd., 2020; Segalowitz ve Kehayia, 2011). Bu nedenle kültürlerarası sağlık iletişimi, tıbbi bilginin farklı dillere aktarılmasının

¹ Öğr. Gör., Harran Üniversitesi, Harran Üniversitesi, Şanlıurfa Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Yönetim ve Organizasyon Bölümü, sinembarut@harran.edu.tr, ORCID iD: 0000-0003-3838-9931

² Öğr. Gör. Dr., Harran Üniversitesi, Harran Üniversitesi, Harran Üniversitesi, Şanlıurfa Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Yönetim ve Organizasyon Bölümü, sedakaleozu@harran.edu.tr, ORCID iD: 0000-0002-3859-8082

KAYNAKÇA

- Alhamami, M. (2022). Language barriers in multilingual Saudi hospitals: Causes, consequences, and solutions. *International Journal of Multilingualism*, 19(4), 553–565.
- Al Shamsi, H., Almutairi, A. G., Al Mashrafi, S., ve Al Kalbani, T. (2020). Implications of language barriers for healthcare: A systematic review. *Oman Medical Journal*, 35(2), e122.
- Altsoy, S., ve Taştan Boz, İ. (2019). Medikal turizm alanında faaliyet gösteren hastanelerdeki mevcut sorunlar ve çözüm önerileri. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 22(1), 113–134.
- Cohen, E. (2008). Medical tourism in Thailand. *AU-GSB e-Journal*, 1(1), 24–37.
- Connell, J. (2006). Medical tourism: Sea, sun, sand and ... surgery. *Tourism Management*, 27(6), 1093–1100.
- Connell, J. (2013). Contemporary medical tourism: Conceptualisation, culture and commodification. *Tourism Management*, 34, 1–13.
- Cook, P. S. (2008). *What is health and medical tourism?*. The Annual Conference of the Australian Sociological Association, The University of Melbourne, Victoria.
- Cormany, D., ve Baloglu, S. (2011). Medical travel facilitator websites: An exploratory study of web page contents and services offered to the prospective medical tourist. *Tourism Management*, 32(4), 709–716.
- Coroban, C. (2018). On the importance of intercultural communication and English language skills for health professionals. *Journal of Romanian Literary Studies*, (14), 327–332.
- Crooks, V. A., Kingsbury, P., Snyder, J., ve Johnston, R. (2010). What is known about the patient's experience of medical tourism? A scoping review. *BMC Health Services Research*, 10, Article 266.
- Crooks, V. A., Li, N., Snyder, J., Dharamsi, S., Benjaminy, S., Jacob, K. J., ve Illes, J. (2015). "You don't want to lose that trust that you've built with this patient...": (Dis)trust, medical tourism, and the Canadian family physician-patient relationship. *BMC Family Practice*, 16, Article 25. S.1-7.
- Demir, T., ve Özcan, A. (2024). Sağlık turizmi alanında hizmet sunanlara odaklanmış bilimsel araştırmaların metaanaliz yöntemi ile incelenmesi. *Academic Social Resources Journal*, 9(3), 293–305.
- Eriş, H. (2020). *Sağlık Turizmi*. İksad Yayınevi.
- Gaines, J., ve Lee, C. V. (2019). *Medical tourism*. J. Gaines ve C. V. Lee (Eds.), Travel medicine (4. baskı, ss. 371–375). Elsevier.
- Gibson, D., ve Zhong, M. (2005). Intercultural communication competence in the healthcare context. *International Journal of Intercultural Relations*, 29, 621–634.
- Hamilton, J., ve Woodward-Kron, R. (2010). Developing cultural awareness and intercultural communication through multimedia: A case study from medicine and the health sciences. *System*, 38, 560–568.
- Hanefeld, J., Lunt, N., Smith, R., ve Horsfall, D. (2015). Why do medical tourists travel to where they do? The role of networks in determining medical travel. *Social Science & Medicine*, 124, 356–363.
- Hanssen, I. (2011). A song of identity: Yoik as example of the importance of symbolic cultural expression in intercultural communication/health care. *Journal of Intercultural Communication*, 11(3), 1–10.
- Hanssen, I., ve Alpers, L. M. (2010). Interpreters in intercultural health care settings: Health professionals' and professional interpreters' cultural knowledge, and their reciprocal perception and collaboration. *Journal of Intercultural Communication*, 10(2), 1–17.
- Hwang, S., Lee, D., ve Kang, C.-Y. (2018). Medical tourism: Focusing on patients' prior, current, and post experience. *International Journal of Quality Innovation*, 4, Article 4.
- Johnston, R., Crooks, V. A., Adams, K., Snyder, J., ve Kingsbury, P. (2011). An industry perspective on Canadian patients' involvement in medical tourism: Implications for public health. *BMC Public Health*, 11, Article 416.

- Johnston, R., Crooks, V. A., ve Snyder, J. (2012). "I didn't even know what I was looking for": A qualitative study of the decision-making processes of Canadian medical tourists. *Globalization and Health*, 8, Article 23.
- Jæger, K. (2012). Adopting a critical intercultural communication approach to understanding health professionals' encounter with ethnic minority patients. *Journal of Intercultural Communication*, 12(2), 1-15.
- Kerrigan, V., McGrath, S. Y., Baker, R. D., Burrinali, J., Ralph, A. P., Herdman, R. M., Alley, T., ve Armstrong, E. (2025). "If they help us, we can help them": First Nations peoples identify intercultural health communication problems and solutions in hospital in northern Australia. *Journal of Racial and Ethnic Health Disparities*, 12(6), 3601-3612.
- Kesin, M. (2025). 2012-2024 yılları arasında ülkemize gelen turistlerin sağlık turizmi kapsamında incelenmesi. *Safran Kültür ve Turizm Araştırmaları Dergisi*, 8(2), 205-216.
- Kördeve, M. K. (2016). Sağlık turizmine genel bir bakış ve Türkiye'nin sağlık turizmindeki yeri. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 2(1), 51-61.
- Lunt, N., Smith, R., Exworthy, M., Green, S. T., Horsfall, D., ve Mannion, R. (2011). *Medical tourism: Treatments, markets and health system implications: A scoping review*. Organisation for Economic Co-operation and Development. <https://www.birmingham.ac.uk/documents/college-social-sciences/social-policy/hsmc/publications/2011/medical-tourism-scoping-review.pdf>
- Lunt, N., Horsfall, D., ve Hanefeld, J. (2016). Medical tourism: A snapshot of evidence on treatment abroad. *Maturitas*, 88, 37-44.
- Marino, F., Alby, F., Zucchermaglio, C., Scalisi, T. G., ve Lauriola, M. (2023). Navigating intercultural medical encounters: An examination of patient-centered communication practices with Italian and foreign cancer patients living in Italy. *Cancers*, 15(11), Article 3008, 1-17.
- Meng, C. K., Piaralal, S. K., Islam, M. A., Yusof, M. F. B., ve Chowdhury, R. S. (2023). International medical tourists' expectations and behavioral intention towards health resorts in Malaysia. *Helion*, 9(9), e19721.
- Papadopoulos, I., Shea, S., Taylor, G., Pezzella, A., ve Foley, L. (2016). Developing tools to promote culturally competent compassion, courage, and intercultural communication in healthcare. *Journal of Compassionate Health Care*, 3(2), 1-10.
- Penney, K., Snyder, J., Crooks, V. A., ve Johnston, R. (2011). Risk communication and informed consent in the medical tourism industry: A thematic content analysis of Canadian broker websites. *BMC Medical Ethics*, 12, Article 17, 1-9.
- Pereira, R., Costa, V., ve Gomes, H. (2023). Health and wellness tourism: An overview of thermal tourism in Portugal. *Journal of Tourism, Sustainability and Well-being*, 11(3), 136-147.
- Polat, G., ve Öztürk, İ. (2021). Current supporting practices in health tourism. V. Krystev, S. Çelik Uğuz, R. Efe, ve E. Kapluhan (Eds.), *Tourism studies and social sciences* (ss. 375-392). St. Kliment Ohridski University Press.
- Prajitmutita, L. M., Perényi, Á., ve Prentice, C. (2016). Quality, value? Insights into medical tourists' attitudes and behaviors. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 31, 207-216.
- Reed, C. M. (2008). Medical tourism. *Medical Clinics of North America*, 92(6), 1433-1446.
- Segalowitz, N., ve Kehayia, E. (2011). Exploring the determinants of language barriers in health care (LBHC): Toward a research agenda for the language sciences. *The Canadian Modern Language Review*, 67(4), 480-507.
- Snyder, J., Crooks, V. A., Johnston, R., ve Dharamsi, S. (2013). "Do your homework...and then hope for the best": The challenges that medical tourism poses to Canadian family physicians' support of patients' informed decision-making. *BMC Medical Ethics*, 14, Article 37, 1-10.
- Taheri, B., Chalmers, D., Wilson, J., ve Arshed, N. (2021). Would you really recommend it? Antecedents of word-of-mouth in medical tourism. *Tourism Management*, 83, 104209.
- T.C. Sağlık Bakanlığı. (2013). Türkiye Medikal Turizm Değerlendirme Raporu 2013. Sağlık Bakanlığı Yayınları.

- Tosun, N., Demir, Y., ve Sağlık, E. (2020). Traditional and complementary medicine from health tourism perspective. *International Journal of Health Management and Tourism*, 5(1), 32–43.
- Xu, T., Wang, W., ve Du, J. (2020). An integrative review of patients' experience in the medical tourism. *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 57, 1–14.
- World Health Organization. (1946). *Preamble to the Constitution of the World Health Organization* (Official Records of the World Health Organization, No. 2, p. 100). World Health Organization.
- Van Wieringen, J. C. M., Harmsen, J. A. M., ve Bruijnzeels, M. A. (2002). Intercultural communication in general practice. *European Journal of Public Health*, 12(1), 63–68.
- Zhao, X. (2023). Challenges and barriers in intercultural communication between patients with immigration backgrounds and health professionals: A systematic literature review. *Health Communication*, 38(4), 824–833.

Bölüm 5

GÖÇMEN VE MÜLTECİ SAĞLIĞINDA İLETİŞİM: DİLSEL, KÜLTÜREL VE YAPISAL ENGELLER

Halil Can AYDEMİR¹

Uluslararası göç hareketleri son yıllarda dünya genelinde önemli ölçüde artış göstermiş ve göç, günümüzün en önemli toplumsal, ekonomik ve sağlıkla ilişkili olgularından biri hâline gelmiştir (World Health Organization [WHO], 2026). Savaşlar, siyasi istikrarsızlıklar, ekonomik yetersizlikler, doğal afetler, iklim değişikliği ve insan hakları ihlalleri gibi çeşitli nedenlerle milyonlarca insan yaşadıkları yerleri terk ederek farklı ülkelere göç etmek zorunda kalmaktadır (Rozo ve Grossman, 2025). Bu süreçte bireyler yalnızca barınma, eğitim ve istihdam gibi temel gereksinimlerini karşılamakta güçlük çekmemekte; aynı zamanda sağlık hizmetlerine erişim ve bu hizmetlerden etkili biçimde yararlanma konusunda da çeşitli engellerle karşılaşmaktadır (Coumans ve Wark, 2024).

Sağlık hizmetlerinin etkili biçimde sunulabilmesinde iletişim temel unsurlardan biridir (Sharkiya, 2023). Sağlık çalışanları ile hizmet alan bireyler arasında kurulan etkili iletişim; doğru tanı ve tedavi süreçlerinin yürütülmesine, hasta güvenliğinin sağlanmasına, tedaviye uyumun artırılmasına ve sağlık hizmetlerinden duyulan memnuniyetin geliştirilmesine önemli katkı sağlamaktadır (Allenbaugh vd., 2019). Ancak söz konusu göçmen ve mülteci nüfus olduğunda iletişim süreci daha karmaşık bir hâl almaktadır. Dil farklılıkları, kültürel normlar, sağlık inançları ve sağlık sistemine ilişkin bilgi eksiklikleri, sağlık hizmeti sunumunda önemli engeller oluşturmaktadır (Coumans ve Wark, 2024).

Göçmen ve mültecilerin sağlık hizmetleriyle etkileşimlerinde yaşanan iletişim güçlükleri yalnızca dil farklılıklarından kaynaklanmamaktadır. Kültürel değerler, toplumsal cinsiyet rolleri, hastalık algıları, dini inançlar ve sağlık davranışları da iletişim sürecini şekillendiren önemli etmenler arasında yer almaktadır (Barrio-Ruiz vd., 2024). Örneğin bazı kültürlerde sağlıkla ilgili kararların birey yerine aile tarafından verilmesi ya da belirli sağlık uygulamalarına yönelik geleneksel

¹ Öğr. Gör., Tarsus Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Tıbbi Hizmetler ve Teknikler Bölümü, halilcanaydemir@tarsus.edu.tr, ORCID iD: 0000-0002-2643-3336

engellerinin azaltılması, sağlık hizmetlerinin kalitesinin artırılması ve sağlık hakkının etkin biçimde kullanılabilmesi açısından temel bir gereklilik olarak değerlendirilmektedir.

Göçmen ve mülteci sağlığında iletişimin güçlendirilmesi için profesyonel tercümanlık hizmetlerinin yaygınlaştırılması, sağlık çalışanlarının kültürel yetkinliklerinin geliştirilmesi, sağlık okuryazarlığını destekleyen uygulamaların yaygınlaştırılması ve göçmen dostu sağlık politikalarının sürdürülmesi büyük önem taşımaktadır. Uluslararası göç hareketlerinin giderek arttığı günümüzde sağlık sistemlerinin farklı dil ve kültürel geçmişe sahip bireylerin gereksinimlerine duyarlı biçimde yapılandırılması kaçınılmazdır. Böylece daha kapsayıcı, erişilebilir ve adil sağlık hizmetlerinin sunulması mümkün olacak; bu durum hem göçmen ve mülteci bireylerin sağlık düzeyinin geliştirilmesine hem de toplum sağlığının güçlendirilmesine katkı sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Abed Alah, M., ve Abdeen, S. (2026). Beyond survival: Understanding and addressing the mental health needs of displaced populations in conflict settings. *Current Psychology*, 45, 859. <https://doi.org/10.1007/s12144-026-09423-9>
- Al Kalaf, H., Jenks, C., Mösko, M., Sanders, T., ve Schouten, B. (2025). When migrants do not speak the host country's language but need mental health care: A protocol for developing a communication intervention. *PLOS ONE*, 20(12), e0338040. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0338040>
- Alenezy, A., Salama, B., Bayomy, N. A., Esmaeel, S. E., Fahmy, E. K., Mehmood, Y., Hamid, O. A., ve Shah, S. H. S. (2025). Health consequences of refugee displacement: A comprehensive review of risks, barriers and systemic challenges. *Journal of Pioneering Medical Sciences*, 14(8), 124–134. <https://doi.org/10.47310/jpms2025140816>
- Alhur, A., Alhur, A. A., Al-Rowais, D., Asiri, S., Muslim, H., Alotaibi, D., Al-Rowais, B., Alotaibi, F., Al-Hussayein, S., Alamri, A., Faya, B., Rashoud, W., Alshahrani, R., Alsumait, N., ve Alqhtani, H. (2024). Enhancing patient safety through effective interprofessional communication: A focus on medication error prevention. *Cureus*, 16(4), e57991. <https://doi.org/10.7759/cureus.57991>
- Ali, O., Dervic, E., Prieto-Viertel, G., Källner, C., Stütz, R., Vismara, A., ve Prieto-Curiel, R. (2025). *Refugees' path to legal stability is long and systematically unequal* [Preprint]. arXiv. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2506.07916>
- Allegri, C., Belgiojoso, E. B. D., ve Rimoldi, S. M. L. (2025). Immigrants' self-perceived barriers to healthcare: A systematic review of quantitative evidence in European countries. *Health Policy*, 154, 105268. <https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2025.105268>
- Allenbaugh, J., Corbelli, J., Rack, L., Rubio, D., ve Spagnoletti, C. (2019). A brief communication curriculum improves resident and nurse communication skills and patient satisfaction. *Journal of General Internal Medicine*, 34(7), 1167–1173. <https://doi.org/10.1007/s11606-019-04951-6>
- Baite, L., & Panda, B. (2025). *Social and economic determinants of international migration: A study of Kuki migrants in Singapore*. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 45(9/10), 806–823. <https://doi.org/10.1108/IJSSP-02-2025-0087>
- Barrio-Ruiz, C., Ruiz de Viñaspre-Hernandez, R., Colaceci, S., Juarez-Vela, R., Santolalla-Arnedo, I., Durante, A., ve Di Nitto, M. (2024). Language and cultural barriers and facilitators of sexual

- and reproductive health care for migrant women in high-income European countries: An integrative review. *Journal of Midwifery & Women's Health*, 69(1), 71–90. <https://doi.org/10.1111/jmwh.13545>
- Betancourt, H., ve López, S. R. (1993). The study of culture, ethnicity, and race in American psychology. *American Psychologist*, 48(6), 629–637. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.48.6.629>
- Bhagat, M., Puga, C., ve Keller, M. S. (2026). Interventions to optimize medication management in patients with language and health literacy barriers: A scoping review. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 22(1), 33–43. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2025.08.005>
- Brown, R., Doonan, S., ve Shellenberger, S. (2005). Using children as simulated patients in communication training for residents and medical students: A pilot program. *Academic Medicine*, 80(12), 1114–1120. <https://doi.org/10.1097/00001888-200512000-00010>
- Canova, C., Dansero, L., Destefanis, C., Cogo, P., Boccuzzo, G., Cantarutti, A., Fedeli, U., ve Maso, G. (2024). Assessing the health status of migrants upon arrival in Europe: A systematic review of the adverse impact of migration journeys. *Globalization and Health*, 20(1), 69. <https://doi.org/10.1186/s12992-024-01075-3>
- Chance, E. A., Alpers, L. M., Abudayya, A., Leta, T. H., Florence, D., Nyen, S., & Pajalic, Z. (2025). Perceptions related to health, illness, and provision of healthcare among West African migrants residing in Norway: A qualitative study. *BMC Health Services Research*, 25(1), 1338. <https://doi.org/10.1186/s12913-025-13329-w>
- Chen, A. M. (2025). Re-evaluating access in healthcare: Focus on quality of care. *Public Health Challenges*, 4(4), e70100. <https://doi.org/10.1002/puh2.70100>
- Chen, L., Chu, H., Wang, H., Du, L., Gao, Y., ve Shen, J. (2025). Effects of communication, trust, and respect on shared decision-making: Insights from healthcare providers in Chinese public hospitals. *Frontiers in Medicine*, 12, 1577276. <https://doi.org/10.3389/fmed.2025.1577276>
- Chiarenza, A., Dauvrin, M., Chiesa, V., Baatout, S., Verrept, H., Azzolini, E., Cancellieri, M., Declich, S., Diurne, B., Mosca, D., Pastore Cellini, M., Saso, L., ve Šegota, I. (2019). Supporting access to healthcare for refugees and migrants in European countries under particular migratory pressure. *BMC Health Services Research*, 19(1), 513. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4353-1>
- Choi, S., ve Kang, E. (2025). Cultural factors related to immigrants' health: A scoping review. *Frontiers in Public Health*, 13, 1606772. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2025.1606772>
- Coumans, J. V. F., ve Wark, S. (2024). A scoping review on the barriers to and facilitators of health services utilisation related to refugee settlement in regional or rural areas of the host country. *BMC Public Health*, 24, 199. <https://doi.org/10.1186/s12889-024-17694-9>
- Czaika, M., ve Reinprecht, C. (2022). Migration drivers: Why do people migrate? In P. Scholten (Ed.), *Introduction to migration studies* (pp. 45–63). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-030-92377-8_3
- Çakmak, C., ve Ugurluoğlu, Ö. (2024). The effects of patient-centered communication on patient engagement, health-related quality of life, service quality perception and patient satisfaction in patients with cancer: A cross-sectional study in Türkiye. *Cancer Control*, 31, 10732748241236327. <https://doi.org/10.1177/10732748241236327>
- Davas, A. (2025). Tıp eğitiminde göçmen sağlığı ve kültürel duyarlılık. *Toplum ve Hekim*, 40(6), 451–461.
- De Jesus, M., ve Castañeda, E. (2025). Social contexts and immigration policies directly impact immigrant health. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 22(4), Article 586. <https://doi.org/10.3390/ijerph22040586>
- de Oliveira, A., Loesch, R., Conceição, C., Bekaert, T., De Smedt, S., Van den Broucke, S., ve Derluyn, I. (2026). Exploring the perspectives of professionals involved in refugee and asylum seekers' reception and integration on access and utilization of healthcare: A qualitative study. *Archives of Public Health*, 84(1), 102. <https://doi.org/10.1186/s13690-026-01907-1>
- Díaz-Millón, M., ve Olvera-Lobo, M. D. (2025). Systematic meta-review on migrant healthcare access: Language barriers and the role of translation. *Journal of Migration and Health*, 12, 100358.

- <https://doi.org/10.1016/j.jmh.2025.100358>
- Durmaz Yurt, B., Gönc Şavran, T., ve Levent, F. (2025). When words fail: International migrants' experiences with language barriers in the Turkish healthcare system. *Journal of Economy Culture and Society*, 72, 195–209. <https://doi.org/10.26650/JECS2025-1793636>
- Fitzharris, L., Siersbaek, R., Moran, M., Mockler, D., McGowan, E., ve Broderick, J. (2025). Barriers and facilitators to asylum seekers and refugees accessing non-hospital-based care: A mixed-methods systematic review. *Journal of Immigrant and Minority Health*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1007/s10903-025-01783-x>
- Georgiadou, M., Christodoulou-Devledian, M., Heraclides, A., ve Sakellariou, D. (2025). Health literacy as a determinant of healthcare access in refugees: A systematic review. *European Journal of Public Health*, 35(Suppl. 4), ckaf161.1482. <https://doi.org/10.1093/eurpub/ckaf161.1482>
- Ghiasi, K., Mosadeghrad, A. M., Dargahi, H., & Jaafaripooyan, E. (2025). *Healthcare access for migrants in Iran: A qualitative study*. *Discover Health Systems*, 4, Article 92. <https://doi.org/10.1007/s44250-025-00213-x>
- Gordon, A. C. T., Crenstil, C., ve Mamluk, L. (2023). Attitudes and experiences of asylum seekers and refugees to the COVID-19 vaccination: A qualitative study. *BJGP Open*, 7(2), BJGPO.2023.0016. <https://doi.org/10.3399/BJGPO.2023.0016>
- Güllü, A. (2026). "I feel more comfortable with a female doctor": Gender preference, cultural context, and health experiences of young Syrian migrant women in Turkey. *BMC Women's Health*, 26, 233. <https://doi.org/10.1186/s12905-026-04418-x>
- Harerimana, A., Pillay, J. D., ve Mchunu, G. (2025). Medical xenophobia and healthcare exclusion of refugees and migrants in Africa: A scoping review. *Journal of Migration and Health*, 12, 100343. <https://doi.org/10.1016/j.jmh.2025.100343>
- Hieke, G., Krystallidou, D., Temizöz, Ö., Wang, F., Aranda, C. Á., Biel, Ł., Biernacka, A., Cox, A., Czarnocka-Gołębiewska, K., Radeva, S. D., de Looper, M., Gattiglia, N., Hanft-Robert, S., Hoďáková, S., Hollebeke, I., Kerremans, K., Gutiérrez, R. L., Mankauskienė, D., Mösko, M., Okulska-Łukawska, U., Diaz, C. P., Estevan, E. P., Pace, C. S., Schouten, B., ve Braun, S. (2025). Communication difficulties and strategies in migrant mental healthcare: A European survey of health and social care professionals. *Health Policy*, 162, 105453. <https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2025.105453>
- Hlavac, J., Zucchi, E., ve Hu, Y. (2024). What do(n't) hospital patients like about using professional interpreting services? *Language and Health*, 2(2), 100032. <https://doi.org/10.1016/j.laheal.2024.10.002>
- Howick, J., Bennett-Weston, A., Solomon, J., Nockels, K., Bostock, J., ve Keshtkar, L. (2024). How does communication affect patient safety? Protocol for a systematic review and logic model. *BMJ Open*, 14(5), e085312. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2024-085312>
- Hussein, S., Almahasee, Z., ve Husienat, I. (2025). Breaking the language barrier: How medical interpreters are preventing misdiagnoses and medical errors in Jordan's refugee camps. *Research Journal in Advanced Humanities*, 6(3). <https://doi.org/10.58256/d2f44c76>
- Joint Research Centre. (2024, December 18). *Understanding the reasons behind migration: The interplay of migration drivers*. European Commission. https://joint-research-centre.ec.europa.eu/jrc-news-and-updates/understanding-reasons-behind-migration-interplay-migration-drivers-2024-12-18_en
- Joseph, T. D., ve Martinez, V. (2025). Language barriers and healthcare challenges for immigrants with limited English proficiency after health reform in the United States. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 23(1), 9. <https://doi.org/10.3390/ijerph23010009>
- Khanal, S. K. (2025). Language barriers and their consequences in healthcare: A qualitative case study of Nepali migrants in Finland. *BMC Health Services Research*, 25, 577. <https://doi.org/10.1186/s12913-025-12757-y>
- Kreienbrinck, A., Hanft-Robert, S., Forray, A. I., Nozewu, A., ve Mösko, M. (2025). Usability of technological tools to overcome language barriers in healthcare: A scoping review. *Archives of*

- Public Health*, 83(1), 52. <https://doi.org/10.1186/s13690-025-01543-1>
- Krystallidou, D., Temizöz, Ö., Wang, F., de Looper, M., Di Maria, E., Gattiglia, N., Giani, S., Hieke, G., Morganti, W., Pace, C. S., Schouten, B., ve Braun, S. (2024). Communication in refugee and migrant mental healthcare: A systematic rapid review on the needs, barriers and strategies of seekers and providers of mental health services. *Health Policy*, 139, 104949. <https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2023.104949>
- Kumar, C., Horwood, C., Fanjul, G., Arroyos, M., ve Bansak, C. (2021). *Beyond gratitude: Lessons learned from migrants' contribution to the COVID-19 response*. Overseas Development Institute. https://cdn.odi.org/media/documents/hmi-migrant_key_workers-working_paper-final.pdf
- Kurtuluş, Ş., Can, R., ve Beyazgül, B. (2025). An evaluation of diagnostic delays, patient delays, and health system delays in refugees diagnosed with tuberculosis: The case of the pandemic. *Tüberküloz ve Toraks*, 73(2), 123–131.
- Mayers, T., Terunuma, Y., Inokuchi, R., Guantai, F., Ring, H. Z., ve Akashi, J. (2026). Barriers and facilitators to healthcare access for refugee, immigrant, and migrant populations during the COVID-19 pandemic: An overview of reviews. *BMC Health Services Research*, 26, 363. <https://doi.org/10.1186/s12913-026-14138-5>
- Meneses-La-Riva, M. E., Fernández-Bedoya, V. H., Suyo-Vega, J. A., Ocupa-Cabrera, H. G., Grijalva-Salazar, R. V., ve Ocupa-Meneses, G. d. D. (2025). Enhancing healthcare efficiency: The relationship between effective communication and teamwork among nurses in Peru. *Nursing Reports*, 15(2), 59. <https://doi.org/10.3390/nursrep15020059>
- Müller, L. R. F., Büter, K. P., Rosner, R., ve Unterhitzenberger, J. (2019). Mental health and associated stress factors in accompanied and unaccompanied refugee minors resettled in Germany: A cross-sectional study. *Child and Adolescent Psychiatry and Mental Health*, 13(1), 8. <https://doi.org/10.1186/s13034-019-0268-1>
- Nowak, A. C., Namer, Y., ve Hornberg, C. (2022). Health care for refugees in Europe: A scoping review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(3), Article 1278. <https://doi.org/10.3390/ijerph19031278>
- Pitta, A., Tziritidou-Chatzopoulou, M., Tsiotsias, A., ve Savvidis, S. (2026). Bridging the language gap in healthcare: A narrative review of interpretation services and access to care for immigrants and refugees in Greece and Europe. *Healthcare*, 14(2), 215. <https://doi.org/10.3390/healthcare14020215>
- Rana, K., Kent, J. L., ve Page, A. (2025). Housing inequalities and health outcomes among migrant and refugee populations in high-income countries: A mixed-methods systematic review. *BMC Public Health*, 25(1), 1098. <https://doi.org/10.1186/s12889-025-22186-5>
- Riza, E., Karnaki, P., Gil-Salmerón, A., Zota, K., Ho, M., Petropoulou, M., Katsas, K., Garcés-Ferrer, J., & Linos, A. (2020). *Determinants of refugee and migrant health status in 10 European countries: The Mig-HealthCare project*. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(17), Article 6353. <https://doi.org/10.3390/ijerph17176353>
- Rozo, S. V., ve Grossman, G. (Eds.). (2025). *Refugees and other forcibly displaced populations* (Policy Research Working Paper No. 11123). World Bank. <https://doi.org/10.1596/1813-9450-11123>
- Sanchez, C. E. (2025). The impact of language barriers on patient safety in Pennsylvania: A review of 336 patient safety events. *Patient Safety*, 7(2), 143919. <https://doi.org/10.33940/001c.14391>
- Sharkiyya, S. H. (2023). Quality communication can improve patient-centred health outcomes among older patients: A rapid review. *BMC Health Services Research*, 23(1), 886. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09869-8>
- Son, C., Forsgren, E., Öhlén, J., ve Sawatzky, R. (2025). Person-centred care for migrants: A narrative review of healthcare literature. *Frontiers in Health Services*, 5, 1573813. <https://doi.org/10.3389/frhs.2025.1573813>
- Spenger, D., Kordel, S., ve Schorner, L. (2025). Acquiring health resources during settlement in rural areas? Refugees' experiences of health infrastructure and leisure practices in Germany. *Journal*

- of Migration and Health*, 13, 100381. <https://doi.org/10.1016/j.jmh.2025.100381>
- Stevenson, K., Antia, K., Burns, R., Mosca, D., Gencianos, G., Rechel, B., Norredam, M., LeVoy, M., ve Blanchet, K. (2024). Universal health coverage for undocumented migrants in the WHO European region: A long way to go. *The Lancet Regional Health – Europe*, 41, 100803. <https://doi.org/10.1016/j.lanepe.2023.100803>
- Sukiasyan, S. (2024). The mental health of refugees and forcibly displaced people: A narrative review. *Consortium Psychiatricum*, 5(4), 78–92. <https://doi.org/10.17816/CP15552>
- T.C. Sağlık Bakanlığı Halk Sağlığı Genel Müdürlüğü. (2026). *SIHHAT Projesi: Türkiye’de Göçmen Sağlığı Hizmetlerinin Desteklenmesi*. <https://sihhatproject.saglik.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 08.07.2026).
- Tek Durmuş, İ., & Atalay, E. (2023). Sağlık çalışanlarında duygusal tükenmişlik ve yabancılaşma arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Korkut Ata Türkiyat Araştırmaları Dergisi, Özel Sayı 1 (Cumhuriyetin 100. Yılına)*, 1550–1564. <https://doi.org/10.51531/korkutataturkiyat.1371526>
- Tengilimoğlu, D., Zekioğlu, A., Budak, F., Eriş, H., ve Younis, M. (2021). Refugees’ opinions about healthcare services: A case of Turkey. *Healthcare*, 9(5), 490. <https://doi.org/10.3390/healthcare9050490>
- The Lancet Regional Health–Europe. (2024). How to address migrant health inequity in Europe. *The Lancet Regional Health – Europe*, 41, Article 100939. <https://doi.org/10.1016/j.lanepe.2024.100939>
- Theodosopoulos, L., Fradelos, E. C., Panagiotou, A., Drelizi, A., ve Tzavella, F. (2024). Delivering culturally competent care to migrants by healthcare personnel: A crucial aspect of delivering culturally sensitive care. *Social Sciences*, 13(10), 530. <https://doi.org/10.3390/socsci13100530>
- Tsegay, S. M. (2023). International migration: Definition, causes and effects. *Genealogy*, 7(3), Article 61. <https://doi.org/10.3390/genealogy7030061>
- Turhan, S., Turan, G. S., ve Karakullukçu, S. (2021). Türkiye’de göçmenlere sunulan sağlık hizmetleri için yürütülen iletişim çalışmaları. *Turkish Journal of Public Health*, 19(3), 286–294.
- United Nations High Commissioner for Refugees. (2026). *Migrant health centers*. Global Compact on Refugees Digital Platform. <https://globalcompactrefugees.org/good-practices/migrant-health-centers> (Erişim Tarihi: 04.07.2026).
- Uzunassan, Ş., ve Gökçeaslan Çifci, E. (2019). Sosyal hizmet uygulamalarında kültürel yetkinliği geliştirmenin önemi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 30(1), 213–230. <https://doi.org/10.33417/tsh.516917>
- van Lent, L. G. G., Yilmaz, N. G., Goosen, S., Burgers, J., Giani, S., Schouten, B. C., ve Langendam, M. W. (2025). Effectiveness of interpreters and other strategies for mitigating language barriers: A systematic review. *Patient Education and Counseling*, 136, 108767. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2025.108767>
- Waters, M. C. (2025). Preparing for climate migration and integration: A policy and research agenda. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 51(1), 4–23. <https://doi.org/10.1080/1369183X.2024.2438449>
- World Health Organization. (2022). *Refugee and migrant health system review*. WHO Regional Office for Europe. <https://iris.who.int/server/api/core/bitstreams/d6357087-a8ba-4f1b-b5cf-9a-87efe39396/content>
- World Health Organization. (2026, March 25). *Refugee and migrant health*. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/refugee-and-migrant-health>
- Zeng, Y., Kang, X., Yang, Y., & Hwang, E. (2025). Barriers and facilitators of preventive healthcare access among immigrants in rural America: A scoping review. *International Journal for Equity in Health*, 24, 241. <https://doi.org/10.1186/s12939-025-02603-2>
- Zimmerman, C., Kiss, L., ve Hossain, M. (2011). Migration and health: A framework for 21st century policy-making. *PLoS Medicine*, 8(5), e1001034. <https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1001034>

Bölüm 6

AŞI İLETİŞİMİ VE AŞI TEREDDÜDÜYLE MÜCADELE: GÜVEN, RİSK ALGISI VE İKNA SÜREÇLERİ

Pelin ZIVDIR YEŞİLYURT¹
Gamze DEMİREL²

Aşılar, insan sağlığının korunmasında temiz su ve sanitasyondan sonra en etkili halk sağlığı müdahaleleri arasında yer almakta; bulaşıcı hastalıkların önlenmesi, kontrol altına alınması ve toplum bağışıklığının sağlanmasında temel bir rol üstlenmektedir (Balkan ve Öztürk, 2021). Dünya Sağlık Örgütü'nün (DSÖ) 1974 yılında başlattığı Genişletilmiş Bağışıklama Programı (Expanded Programme on Immunization, EPI), aşılama hizmetlerinin küresel ölçekte yaygınlaştırılmasını sağlamış ve aşıların her yıl milyonlarca ölümün önlenmesine katkıda bulunduğu bildirilmektedir (World Health Organization, 2024). Özellikle beş yaş altı çocuklarda aşılama uygulamalarının yaygınlaşması, çocuk ölümlerindeki azalmada önemli bir payı oluşturmaktadır (Turunç ve Yalçınkaya, 2025). Günümüzde bağışıklama çalışmaları, sağlık hizmeti maliyetlerinin azaltılması ile toplumsal üretkenliğin artırılmasına katkıda bulunmaktadır (Düzgün ve İşler Dalgıç, 2019). Aşılar, bir patojenin insan bağışıklık sistemiyle doğal etkileşimini taklit ederek bağışıklık yanıtını uyaran biyolojik ürünleri oluşturmaktadır (Beler, 2024). Bu mekanizma sayesinde çiçek hastalığı dünya genelinde eradike edilmiş; çocuk felci, kızamık ve diğer aşıyla önlenabilir hastalıkların kontrol altına alınmasında önemli başarılar elde edilmiştir (Balkan ve Öztürk, 2021). Son yıllarda dünya genelinde aşı uygulamalarına yönelik endişe, kararsızlık ve tereddütlerin arttığı gözlenmektedir (Yüksel ve Topuzoğlu, 2019). Aşı tereddüdü, sağlık sistemiyle kurulan ilişki, kamu otoritelerine duyulan güven, kültürel değerler ve toplumsal deneyimler tarafından şekillenen çok boyutlu bir olgu olarak tanımlanmaktadır (Turunç ve Yalçınkaya, 2025). DSÖ, 2019 yılında aşı tereddüdünü küresel sağlığı tehdit eden en önemli on sorundan biri olarak tanımlamıştır (WHO, 2019). Aşı tereddüdü; yer, zaman ve

¹ Öğr. Gör. Dr., Tarsus Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Tıbbi Hizmetler ve Teknikler Bölümü, pelinzivdir@tarsus.edu.tr, ORCID iD: 0000-0002-3232-6991

² Öğr. Gör., Tarsus Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Tıbbi Hizmetler ve Teknikler Bölümü, gamzedemirel@tarsus.edu.tr, ORCID iD: 0000-0003-2126-3590

koruyucu faydaların dengeli bir şekilde sunulması başarı sağlamaktadır (Yılmaz, 2025). Sağlık otoritelerinin sosyal medya platformlarını resmi ve teyit edilmekte bilgilerin yayılması için daha aktif bir alan olarak kullanması tavsiye edilmektedir (Çelik, 2025; Etesaminia ve Bağcı Derinpınar, 2021). Aşıların ücretsiz, kesintisiz ve herkes için kolayca erişilebilmekte, sistemle olan güven ilişkisini pekiştiren idari bir güvence oluşturmaktadır (Utma, 2021; Balkan ve Öztürk, 2021). Aşı karışıklığıyla mücadele; tıp, eğitim, medya ve politika yapımcıların ortak sorumluluğunda yürütülmesi gereken çok disiplinli bir alanı oluşturmaktadır (Balkan ve Öztürk, 2021; Nalbantoğlu, 2025).

Sonuç

Aşılar, bulaşıcı hastalıkların neden olduğu ölüm ve sakatlıkları azaltmada en etkili ve maliyet-etkin koruyucu sağlık uygulamalarından biridir (Huang, 2017; Düzgün ve İşler Dalgıç, 2019). Son yıllarda dünya genelinde ve Türkiye’de artan aşı tereddüdü, çocukluk çağı bağışıklama programlarını ve toplum bağışıklığını tehdit eden önemli bir halk sağlığı sorunu hâline gelmiştir (Nalbantoğlu, 2025; Balkan ve Öztürk, 2021). Bu süreçte sağlık sistemine duyulan güven, bireylerin aşılama kararlarını etkileyen temel belirleyicilerden biridir. Şeffaf ve kanıta dayalı bilim iletişimi, dijital ortamlarda yayılan yanlış bilgilerle mücadele ve etkili risk iletişimi, toplum güveninin güçlendirilmesinde kritik öneme sahiptir (Çelik, 2025; Övet, 2024).

Aşı okuryazarlığının eğitim süreçlerine entegre edilmesi, sağlık profesyonellerinin iletişim becerilerinin güçlendirilmesi ve toplumda güven duyulan kişi ve kurumların aşılamaı destekleyen mesajlar vermesi, aşı kabulünü artıracak temel stratejiler arasında yer almaktadır (Yüksel ve Topuzoğlu, 2019; Kınalı ve ark., 2022; Utma, 2021). Sonuç olarak, aşı tereddüdüyle mücadele; güvenin güçlendirilmesini, sağlık okuryazarlığının geliştirilmesini, etkili iletişim stratejilerinin uygulanmasını ve çok paydaşlı iş birliğini gerektiren bütüncül bir yaklaşımla ele alınmalıdır. Bu doğrultuda geliştirilecek sürdürülebilir politikalar ve iletişim uygulamaları, aşı kabulünün artırılmasına ve toplum sağlığının korunmasına önemli katkılar sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Balkan, İ. İ., & Öztürk, R. (2021). Aşı kararsızlığı ve aşı reddi. *Sağlık Düşüncesi ve Tıp Kültürü Dergisi (SD)*, (61), 94-97.
- Baş, K. (2023). Ebeveynlere göre: Olumsuz aşı tutum nedenleri ve olumsuz tutumlarının azaltılmasıyla ilgili görüşleri. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi (USAYSAD)*, 9(1), 39-48. <https://dergipark.org.tr/pub/usaysad>

- Becker, M.H. (1974) The Health Belief Model and Personal Health Behavior. *Health Education Monographs*, 2, 324- 508. <http://dx.doi.org/10.1177/109019817400200407>.
- Belç, A. (2024). Aşı tereddüdü: Nedenler, sonuçlar ve toplum sağlığı üzerine etkileri. *Çukurova Tıp Öğrenci Dergisi*, 4(2), 52–56. <https://izlik.org/JA39TA38MK>.
- Betsch C, Schmid P, Heinemeier D, Korn L, Holtmann C, Böhm R (2018) Beyond confidence: Development of a measure assessing the 5C psychological antecedents of vaccination. *PLoS ONE* 13(12): e0208601. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0208601>
- Betsch, C., Böhm, R., & Chapman, G. B. (2015). Using behavioral insights to increase vaccination policy effectiveness. *Policy Insights from the Behavioral and Brain Sciences*, 2(1), 61-73. <https://doi.org/10.1177/2372732215600716>.
- Brewer, N. T., Chapman, G. B., Gibbons, F. X., Gerrard, M., McCaul, K. D., & Weinstein, N. D. (2007). Meta-analysis of the relationship between risk perception and health behavior: The example of vaccination. *Health Psychology*, 26(2), 136–145. <https://doi.org/10.1037/0278-6133.26.2.136>
- Çelik, D. D. (2025). *Sağlık sistemine olan güvensizliğin aşı tereddütlüğü üzerindeki etkisinde sosyal medyanın rolü* (Doktora tezi). Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Çiftçi Kırac, F. (2024). Sağlık sistemlerine güvensizliğin sağlık hizmeti talep erteleme davranışına etkisi. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(1), 1–20. <https://doi.org/10.47147/ksuiibf.1587610>.
- Düzgün, M. V., & İşler Dalgıç, A. (2019). Toplum sağlığı için giderek artan tehlike aşı reddi önenebilir mi? *Güncel Pediatri*, 17(3), 424-434. <https://izlik.org/JA44PF66LR>
- Etesaminia, S., & Bağcı Derinpinar, K. (2021). Aşı tereddütlerinde sosyal medyanın rolü. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi (USAYSAD)*, 7(2), 377-390. <https://izlik.org/JA35SA79KM>
- Huang, F., Blaschke, S., & Lucas, H. (2017). Beyond pilotitis: Taking digital health interventions to the national level in China and Uganda. *Globalization and Health*, 13, 49. <https://doi.org/10.1186/s12992-017-0275-z>
- Kınalı, G., Örgç, B. K., Örgç, C., Topal, B., & Şahin, H. (2022). Aşı Okuryazarlığı ve Covid-19 Pandemisinde Yaşama Yansıyan Tereddüt, Aşı reddi ve Aşı karşıtlığı Üzerine Bir Araştırma. *Avrupa Bilim ve Teknoloji Dergisi*, 38, 462-472. <https://doi.org/10.31590/ejosat.1146670>
- Larson, H.J., Jarrett, C., Eckersberger, E., Smith, D.M.D. and Paterson, P. (2014) Understanding Vaccine Hesitancy around Vaccines and Vaccination from a Global Perspective: A Systematic Review of Published Literature, 2007-2012. *Vaccine*, 32, 2150-2159. <https://doi.org/10.1016/j.vaccine.2014.01.081>.
- MacDonald, N. E. (2015). Vaccine hesitancy: Definition, scope and determinants. *Vaccine*, 33(34), 4161–4164. <https://doi.org/10.1016/j.vaccine.2015.04.036>
- Miller, W. R., & Rollnick, S. (2013). *Motivational interviewing: Helping people change* (3rd ed.). Guilford Press.
- Nalbantoğlu, B. (2026). Çocuklarda Aşı Kararsızlığı ve Aşı Reddi: Literatür ve Güncel Veriler Işığında Bir Derleme. *Halk Sağlığı Araştırma ve Uygulamaları Dergisi*, 3(3), 133-138. <https://doi.org/10.5281/zenodo.18183055>
- Övet, C. (2024). Türkiye’de aşı kararsızlığı ve bilim iletişimi: Tıbbi ve sosyolojik bir yaklaşım. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 16(2), 184-207. <https://doi.org/10.55978/sobiadsbd.1331672>
- Petty, R. E., & Cacioppo, J. T. (1986). *Communication and persuasion: Central and peripheral routes to attitude change*. Springer-Verlag. DOI: 10.1007/978-1-4612-4964-1.
- Rosenstock, I. M. (1974). Historical origins of the Health Belief Model. *Health Education Monographs*, 2(4), 328–335. <https://doi.org/10.1177/109019817400200403>
- Rothman, A. J., & Salovey, P. (1997). Shaping perceptions to motivate healthy behavior: The role of message framing. *Psychological Bulletin*, 121(1), 3–19. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.121.1.3>

- Salali, G. D., & Uysal, M. S. (2022). COVID-19 vaccine hesitancy is associated with beliefs on the origin of the novel coronavirus in the UK and Turkey. *Psychological medicine*, 52(15), 3750–3752. <https://doi.org/10.1017/S0033291720004067>.
- Taubert, F., MeyerHoeven, G., Schmid, P., Gerdes, P., Betsch, C. (2024). Conspiracy theories as barriers to vaccination – a systematic review. *BMC Public Health*, 24, 3325. doi: 10.1186/s12889-024-20797-y.
- Turunç, Ö., & Yalçinkaya, Z. (2025). Çocukluk çağı aşı tereddüdüyle karşılaşmaya ne kadar hazırız? Eğitim geri bildirimleri üzerinden bir değerlendirme. *Sosyal Bilimler ve Sağlık Bülteni (SoSa)*, YAZ(15), 4-20.
- Utma, S. (2021). Aşı karşıtlığıyla mücadelede sağlık iletişimi uygulamaları: Covid-19 salgını özetinde bir değerlendirme. *Journal of Social, Humanities and Administrative Sciences (JOSHAS)*, 7(43), 1372-1383.
- Witte, K. (1992). Putting the fear back into fear appeals: The Extended Parallel Process Model. *Communication Monographs*, 59(4), 329–349. <https://doi.org/10.1080/03637759209376276>
- World Health Organization. (2017). *Communicating risk in public health emergencies: A WHO guideline for emergency risk communication (ERC) policy and practice*. World Health Organization
- World Health Organization. (2019). *Ten threats to global health in 2019*. <https://www.who.int/news-room/spotlight/ten-threats-to-global-health-in-2019>
- World Health Organization. (2020). *Managing the COVID-19 infodemic: Promoting healthy behaviours and mitigating the harm from misinformation and disinformation*. World Health Organization.
- World Health Organization. (2024). *Expanded Programme on Immunization (EPI)*. <https://www.who.int/teams/immunization-vaccines-and-biologicals/essential-programme-on-immunization>.
- Yılmaz, D. (2025). Aşı karşıtlığı ve sağlık iletişimi: TTB'nin "Aşı Candır, Hayat Kurtarır" kampanyasının incelenmesi. *e-Kurgu*, 33(1), 54-82. <https://izlik.org/JA44WJ36XX>
- Yiğit, T., Oktay, B. Ö., Özdemir, C. N., & Moustafa Pasa, S. (2020). Aşı karşıtlığı ve fikri gelişimi. *Journal of Social and Humanities Sciences Research (JSHSR)*, 7(53), 1244-1261. DOI: <https://doi.org/10.26450/jshsr.1881>
- Yüksel, G. H., & Topuzoğlu, A. (2019). Aşı redlerinin artması ve aşı karşıtlığını etkileyen faktörler. *ESTÜDAM Halk Sağlığı Dergisi*, 4(2), 244-258. <https://doi.org/10.35232/estudamhsd.525983>

Bölüm 7

ONKOLOJİ ALANINDA SAĞLIK İLETİŞİMİ: TANI, TEDAVİ SÜRECİ VE HASTA DENEYİMİ

İzzet ERDEM¹

Onkoloji ve İletişim

Sağlık hizmetlerinin en karmaşık ve hassas alanlarından biri olan onkoloji, yalnızca medikal ve teknik uygulamalardan ibaret olmayıp özü itibarıyla insan ilişkilerine dayanan bir süreçtir. Bu süreçte iletişim, bireysel ve kolektif düzeyde dinamik bir yapı olarak, hastaların karşılaştıkları ciddi sağlık risklerine uyum sağlamasını kolaylaştıran en temel insani araçtır. Nitekim literatürde de vurgulandığı üzere, etkili bir sağlık iletişimi neticesinde elde edilen doğru sağlık bilgisi, klinik sürecin yönetilmesinde kritik bir kaynak teşkil eder (Kreps, 2001). Bu sayede hem sağlık hizmeti sunanlar hem de bu hizmetten yararlananlar, hastalıktan kaynaklanan tehditleri doğru tespit etme ve bu tehditlere karşı rasyonel yanıtlar geliştirme imkanına kavuşurlar. Dolayısıyla onkolojide etkili iletişim, sadece bir “beceri” değil, tedavi başarısını doğrudan şekillendiren değerli klinik bir yaklaşımdır.

Günümüzde değişen hastalık seyri, artan hayatta kalma oranları ve hızla gelişen tedavi yaklaşımları, hastaların bilgi ve destek ihtiyaçlarını sürekli olarak farklılaştırmaktadır. Bu dinamik yapı içinde tedavi seçenekleri ve klinik denemeler hakkında doğru kararlar verebilmek, ancak klinisyen ile hasta arasında kurulacak kesintisiz bir diyalogla mümkündür (Stiefel, 2006). Amerikan Ulusal Sağlık Enstitüleri ve Amerikan Klinik Onkoloji Derneği’nin de işaret ettiği gibi, hayatta kalma oranlarındaki artışın hastanın yaşam kalitesine olumlu yansımaları; klinisyenler, hastalar ve aile bireyleri arasında iyileştirici bağları besleyen ve hastanın özgün ihtiyaçlarına odaklanan bir iletişim ortamının varlığına bağlıdır (Epstein ve Street, 2007). Nitekim onkoloji pratiğindeki bu paylaşımlar; kötü haber verme, ortak karar alma süreçlerini yürütme, yan etkileri yönetme ve

¹ Doç. Dr., Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, izzeterdem42@gmail.com, ORCID iD: 0000-0003-1805-1597

anında maruz kaldıkları travmatik deneyimi aşmalarına, klinik sürece uyum sağlamalarına ve hastalıklarıyla ilgili bilinçli kararlar geliştirmelerine olanak tanıyan en kritik klinik araçlardan biridir. Özellikle kötü haber verme sürecinin SPIKES gibi sistematik ve yapılandırılmış modeller aracılığıyla, hastanın psikolojik kapasitesine uygun ve empatik bir dil ile yönetilmesi; hasta ile sağlık profesyonelleri arasında güven bağının tesis edilmesini sağlamak ve tedaviye uyumu doğrudan güçlendirmektedir. Bu bağlamda iletişim, yalnızca bir teknik beceri düzeyinde değerlendirilmemeli; tedavi başarısını şekillendiren, psiko-onkolojik desteği de bünyesinde barındıran bütüncül bir klinik paradigma olarak kavranmalıdır.

Kanser yönetimi, hastanın bireysel ihtiyaçlarının yanı sıra, sistemin çoğu zaman görünmez taşıyıcıları konumunda bulunan aile üyeleri ile bakım verenleri de kapsayan bütüncül bir stratejiyi zorunlu kılmaktadır. Sosyal destek mekanizmalarının sistematik kullanımı ile bakım verenlerin eğitim süreçlerine dâhil edilmesi, hem hastanın psikolojik direncini artırmakta hem de bakım sürecinde ortaya çıkabilecek sosyal izolasyon ve suçluluk gibi olumsuz duygusal tepkilerin önlenmesine katkı sunmaktadır. Onkolojik bakımda kalıcı ve sürdürülebilir bir başarının temeli, şeffaf, empatik ve işbirlikçi bir ortaklık anlayışıyla tüm paydaşları içine alan nitelikli bir iletişim ağının kurulmasıyla mümkündür.

KAYNAKÇA

- Bag, B. (2012). Psiko-onkoloji, psikososyal sorunlar ve ölçüm yöntemleri. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 4(4), 449-464.
- Baile, W. F., Buckman, R., Lenzi, R., Glober, G., Beale, E. A., & Kudelka, A. P. (2000). SPIKES-A six-step protocol for delivering bad news: Application to the patient with cancer. *The Oncologist*, 5(4), 302-311.
- Bilgin, G., Öztürk, G., & Şirin, S. (2008). Kanser tanısı konan hastalarda kötü haber verme: Hekime düşen görev. *Journal of Istanbul Faculty of Medicine*, 71(1), 22-26.
- Çakmak, C., & Ugurluoğlu, Ö. (2024). The effects of patient-centered communication on patient engagement, health-related quality of life, service quality perception and patient satisfaction in patients with cancer: A cross-sectional study in Türkiye. *Cancer Control*, 31, 10732748241236327.
- Crawford, G. B., Dzierzanowski, T., Hauser, K., Larkin, P., Luque-Blanco, A. I., Murphy, I., Podgornik, N., Radbruch, L., Scott, A., Strasser, F., Wood, C., & Cherny, N. I. (2021). Care of the adult cancer patient at the end of life: ESMO Clinical Practice Guidelines. *ESMO Open*, 6(4), Article 100225. <https://doi.org/10.1016/j.esmoop.2021.100225>
- Di Giuseppe, V., Gualandì, R., Tartaglini, D., De Benedictis, A., Filomeno, L., Popa, D., & Ivziku, D. (2026). What is the meaning of patient-centered decision-making for a middle nurse manager?-A qualitative study. *Nursing Reports*, 16(1), 21.
- Dubois, S., & Loiselle, C. G. (2009). Cancer informational support and health care service use among individuals newly diagnosed: A mixed methods approach. *Journal of Evaluation in Clinical Practice*, 15(2), 346-359.

- Elbi, H. (1998). Psiko-onkoloji. *3P Dergisi*, 6(3), 5-7.
- Epstein, R. M., & Street R. L. Jr. (2007). Patient-centered communication in cancer care: Promoting healing and reducing suffering. *National Cancer Institute*, NIH Publication No. 07-6225.
- Ertürk, İ. (2025). *Kanser ve psikoloji*. Dr. İsmail Ertürk web sitesi. Erişim tarihi: 10.05.2026, <https://drismailerturk.com/kanser-ve-pisikoloji/>
- Fallowfield, L., & Jenkins, V. (1999). Effective communication skills are the key to good cancer care. *European journal of Cancer*, 35(11), 1592-1597.
- Fallowfield, L., Lipkin, M., & Hall, A. (1998). Teaching senior oncologists communication skills: Results from phase I of a comprehensive longitudinal program in the United Kingdom. *Journal of Clinical Oncology*, 16(5), 1961-1968.
- Fesci, H. B., & Ünal, S. (2011). Kanserli hastaların kötü haber almaya ilişkin görüşleri. *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 10(3), 299-306.
- Fitch, M. I., Nicoll, I., Lockwood, G., Strohschein, F. J., & Newton, L. (2021). Cancer survivors 75 years and older: Physical, emotional and practical needs. *BMJ Supportive & Palliative Care*, 13(e2), e352-e360.
- Gates, T. J. (2001). Screening for cancer: evaluating the evidence. *American Family Physician*, 63(3), 513-523.
- Gómez-Batiste, X., & Connor, S. (2017). Building integrated palliative care programs and services: WHO Collaborating Centre Public Health Palliative Care Programmes. Worldwide Hospice Palliative Care Alliance.
- Güner, P. (2006). Kötü haber verme. *Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi*, 3(2), 6-9.
- Gürsoy Güven, P. (2022). Kötü haber verme. *Atatürk University Faculty of Medicine Journal of Surgical Medical Sciences*, 1(3), 118-121.
- Güzel, Ş., Dömbekci, H. A., & Arı, A. (2022). Hasta ve hekim iletişimi: Özel hastane örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (48), 38-55.
- Han, J. Y., Shaw, B. R., Hawkins, R. P., Pingree, S., McTavish, F., & Gustafson, D. H. (2008). Expressing positive emotions within online support groups by women with breast cancer. *Journal of Health Psychology*, 13(8), 1002-1007.
- Holland, J. C. (2002). History of psycho-oncology: Overcoming attitudinal and conceptual barriers. *Biopsychosocial Science and Medicine*, 64(2), 206-221.
- Husson, O., Mols, F., & Van de Poll-Franse, L. V. (2011). The relation between information provision and health-related quality of life, anxiety and depression among cancer survivors: A systematic review. *Annals of Oncology*, 22(4), 761-772.
- Jachan, D. E., Müller-Werdan, U., & Lahmann, N. A. (2021). Patient safety. Factors for and perceived consequences of nursing errors by nursing staff in home care services. *Nursing Open*, 8(2), 755-765.
- Kadambi, S., Soto-Perez-de-Celis, E., Garg, T., Loh, K. P., Krok-Schoen, J. L., Battisti, N. M. L., ... & Hsu, T. (2020). Social support for older adults with cancer: Young International Society of Geriatric Oncology review paper. *Journal of Geriatric Oncology*, 11(2), 217-224.
- Kiesler, D. J., & Auerbach, S. M. (2006). Optimal matches of patient preferences for information, decision-making and interpersonal behavior: Evidence, models and interventions. *Patient Education and Counseling*, 61(3), 319-341.
- Kreps, G. L. (2001). The evolution and advancement of health communication inquiry. *Annals of the International Communication Association*, 24(1), 231-253.
- Kreps, G. L. (2003). The impact of communication on cancer risk, incidence, morbidity, mortality, and quality of life. *Health Communication*, 15(2), 161-169.
- Kwon, J. Y., Johnson, K. L., Haase, K. R., Newton, L., Fitch, M., & Sawatzky, R. (2025). Patterns of social support among older adults with cancer and associations with patient-reported outcomes: A latent class analysis. *Journal of Geriatric Oncology*, 16(1), 102157.

- Lerman, C., Rimer, B., Blumberg, B., Cristinzio, S., Engstrom, P. F., MacElwee, N., ... & Seay, J. (1990). Effects of coping style and relaxation on cancer chemotherapy side effects and emotional responses. *Cancer Nursing*, 13(5), 308-315.
- Lewis, F. M., Cochrane, B. B., Fletcher, K. A., Zahlis, E. H., Shands, M. E., Gralow, J. R., ... & Schmitz, K. (2008). Helping Her Heal: a pilot study of an educational counseling intervention for spouses of women with breast cancer. *Psycho-Oncology: Journal of the Psychological, Social and Behavioral Dimensions of Cancer*, 17(2), 131-137.
- Leydon, G. M., Boulton, M., Moynihan, C., Jones, A., Mossman, J., Boudioni, M., & McPherson, K. (2000). Cancer patients' information needs and information seeking behaviour: In depth interview study. *BMJ*, 320(7239), 909-913.
- Li, J., Luo, X., Cao, Q., Lin, Y., Xu, Y., & Li, Q. (2020). Communication needs of cancer patients and/or caregivers: A critical literature review. *Journal of Oncology*, 2020(1), 7432849.
- Lin, C., Cohen, E., Livingston, P. M., & Botti, M. (2019). Perceptions of patient participation in symptom management: A qualitative study with cancer patients, doctors, and nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 75(2), 412-422.
- McCarthy, B. (2011). Family members of patients with cancer: What they know, how they know and what they want to know. *European Journal of Oncology Nursing*, 15(5), 428-441.
- Mills, M. E., & Sullivan, K. (1999). The importance of information giving for patients newly diagnosed with cancer: A review of the literature. *Journal of Clinical Nursing*, 8(6), 631-642.
- Mishel, M. H. (1990). Reconceptualization of the uncertainty in illness theory. Image: *The Journal of Nursing Scholarship*, 22(4), 256-262.
- Oakley, C., Johnson, J., & Deeprose, M. (2008). Development of a patient-held diary for oral chemotherapy. *Cancer Nursing Practice*, 7(6).
- Oakley, C., Taylor, C., Ream, E., & Metcalfe, A. (2017). Avoidant conversations about death by clinicians cause delays in reporting of neutropenic sepsis: Grounded theory study. *Psycho-Oncology*, 26(10), 1505-1512.
- Pedersen, B., Koktved, D. P., & Nielsen, L. L. (2013). Living with side effects from cancer treatment—a challenge to target information. *Scandinavian Journal Of Caring Sciences*, 27(3), 715-723.
- Ptacek, J. T., Fries, E. A., Eberhardt, T. L., & Ptacek, J. J. (1999). Breaking bad news to patients: physicians' perceptions of the process. *Supportive Care in Cancer*, 7(3), 113-120.
- Rabow, M. W., & McPhee, S. J. (1999). Beyond breaking bad news: Helping patients who suffer. *BMJ*, 320(Suppl S3).
- Rakowski, W., Ehrich, B., Goldstein, M. G., Rimer, B. K., Pearlman, D. N., Clark, M. A., ... & Wolverton III, H. (1998). Increasing mammography among women aged 40-74 by use of a stage-matched, tailored intervention. *Preventive medicine*, 27(5), 748-756.
- Rowland, E., & Oakley, C. (2023). Exploring the acceptability and benefits of group pretreatment consultations for people receiving systemic anticancer therapy. *Cancer Nursing Practice*, 24(6).
- Sarıtaş, A. (2026). Social Support in Health Communication: Communication between cancer patients and their relatives. *Selçuk İletişim*, 19(1), 456-485.
- Shirke, M. M., Shaikh, S. A., & Harky, A. (2020). Tele-oncology in the COVID-19 era: The way forward?. *Trends in cancer*, 6(7), 547-549.
- Sobczak, K., Leoniuk, K., & Janaszczuk, A. (2018). Delivering bad news: patient's perspective and opinions. *Patient Preference and Adherence*, 12, 2397-2404.
- Söllner, W., DeVries, A., Steixner, E., Lukas, P., Sprinzel, G., Rumpold, G., & Maislinger, S. (2001). How successful are oncologists in identifying patient distress, perceived social support, and need for psychosocial counselling?. *British journal of cancer*, 84(2), 179-185.
- Stenberg, U., Ruland, C. M., & Miaskowski, C. (2010). Review of the literature on the effects of caring for a patient with cancer. *Psycho-oncology*, 19(10), 1013-1025.
- Stiefel, F. C. (Ed.). (2006). *Communication in cancer care*. Springer.
- Stiefel, F., & Bourquin, C. (2016). Communication in oncology: Now we train-but how well?. *Annals of Oncology*, 27(9), 1660-1663.

- Street Jr, R. L. (1991). Information-giving in medical consultations: the influence of patients' communicative styles and personal characteristics. *Social Science & Medicine*, 32(5), 541-548.
- Tezcan, A. E. (2020). *Psiko-onkoloji raporu*. İstanbul Medipol Üniversitesi. Erişim tarihi: 25.06.2026, https://www.medipol.edu.tr/sites/default/files/document/SD_55_30-33.sayfalar_Ahmet_Ertan_Tezcan.pdf
- Tobiano, G., Jerofke- Owen, T., & Marshall, A. P. (2021). Promoting patient engagement: A scoping review of actions that align with the interactive care model. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 35(3), 722-741.
- Tsianakas, V., Robert, G., Richardson, A., Verity, R., Oakley, C., Murrells, T., ... & Ream, E. (2015). Enhancing the experience of carers in the chemotherapy outpatient setting: An exploratory randomised controlled trial to test impact, acceptability and feasibility of a complex intervention co-designed by carers and staff. *Supportive Care in Cancer*, 23(10), 3069-3080.
- Ülger, E., Alacacioğlu, A., Gülseren, A. Ş., Zencir, G., Demir, L., & Tarhan, M. O. (2014). Kanserde psikososyal sorunlar ve psikososyal onkolojinin önemi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 28(2), 85-92.
- Van Ryn, M., Sanders, S., Kahn, K., Van Houtven, C., Griffin, J. M., Martin, M., ... & Rowland, J. (2011). Objective burden, resources, and other stressors among informal cancer caregivers: A hidden quality issue?. *Psycho-oncology*, 20(1), 44-52.
- Vivar, C. G., Canga, N., Canga, A. D., & Arantzamendi, M. (2009). The psychosocial impact of recurrence on cancer survivors and family members: A narrative review. *Journal of Advanced Nursing*, 65(4), 724-736.

Bölüm 8

VETERİNER HEKİMLİKTE SAĞLIK İLETİŞİMİ

Zeynep KAPLAN¹

Merve ÖZBABA AKINGİRAY²

Veteriner hekimlik mesleği son yıllarda hızlı bir değişim geçirmektedir. Hizmet alanının genişlemesi ve toplumsal beklentilerin farklılaşması bu değişimi sürükleyen başlıca etmenlerdir. Küçük hayvan kliniklerinin sayısındaki artış, hayvan refahına yönelik duyarlılığın yükselmesi, evcil hayvanların aile bireyi olarak görülmeye başlanması ve gıda güvenliği ile halk sağlığı alanındaki sorumlulukların ağırlaşması, hekimin rolünü tek bir tıp uzmanlığıyla sınırlı bırakmamaktadır; danışmanlık, hizmet sağlayıcılık, ekip üyeliği ve çoğu zaman işletme yöneticiliği de bu rolün parçası hâline gelmektedir. Bu çok katmanlı görev dağılımı içinde iletişim, mesleki başarıyı belirleyen temel etmenlerin başında yer almaktadır.

Veteriner hekimlik eğitimi ve mesleki değerlendirme geleneksel olarak tanısall ve cerrahi yetkinliklere odaklanmıştır. İletişim ise uzun süre doğuştan gelen bir mizaç özelliği ya da deneyimle kendiliğinden olgunlaşan ikincil bir beceri olarak görülmüştür. Oysa sağlık bilimlerindeki birikim bu varsayımı geçersiz kılmaktadır; iletişim, öğrenilebilen, ölçülebilen ve sistemli biçimde geliştirilebilen bir klinik beceridir. Türkçe veteriner yazınında bu becerinin önemine erken tarihlerde dikkat çekilmiştir (Yerlikaya, 2004). Uluslararası düzenlemeler de aynı doğrultudadır. Örneğin, Amerikan Veteriner Hekimleri Birliği (American Veterinary Medical Association [AVMA], 2025), akreditasyon ölçütlerinde mezunların etkili iletişim becerilerine sahip olmasını gerekli mesleki yeterlilikler arasında değerlendirmektedir. Birleşik Krallık'ta Royal College of Veterinary Surgeons (RCVS) ise iletişimi mezuniyet yetkinlikleri arasında saymaktadır (RCVS, 2014). Bu düzenlemeler, iletişimi mesleki yeterliliğin çekirdek bileşenlerinden biri hâline getirmiştir.

¹ Dr., Toros Üniversitesi, zeynekaplan@icloud.com, ORCID iD: 0000-0001-7199-0943

² Vet. Hek., Petical Hayvan Hastanesi, merveozbaba@gmail.com, ORCID iD: xxxxxxxx

- **Refahın korunması:** İç iletişim, tükenmişliği önleyen ve çalışan refahını destekleyen stratejik bir araç olarak yönetilmelidir.
- **Performansa ve elde tutmaya bağlama:** İletişim göstergeleri performans yönetimine dâhil edilmeli; iletişim odaklı kültür, yetenek yönetimi ve elde tutma stratejisinin bir parçası olarak ele alınmalıdır.

Sonuç olarak, veteriner işletmelerinde iletişimi tesadüfe bırakmak yerine onu seçmeden eğitime, performanstan refaha uzanan bütünleşik bir İKY mimarisıyla inşa etmek; hayvan sağlığı çıktılarını, müşteri memnuniyetini ve çalışanların sürdürülebilir refahını aynı anda güçlendiren stratejik bir yatırımdır. İletişim, içeriden dışarıya doğru kurulan bu kapasitenin hem aracı hem de en açık göstergesidir.

Kaynakça

- Adams, C. L. ve Kurtz, S. (2017). *Skills for communicating in veterinary medicine*. Otmoor Publishing & Dewpoint Publishing.
- Armstrong, M. ve Taylor, S. (2020). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (15. baskı). Kogan Page.
- American Veterinary Medical Association. (2025). *Accreditation policies and procedures of the AVMA Council on Education (COE)*. https://www.avma.org/sites/default/files/2025-05/coe-pp-Jan-2025_revised-Mar-2025.pdf
- Babaoğlu, Ü. T., Cevizci, S. ve Arslan, M. (2012). İstanbul'da çalışan veteriner hekimlerin iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri. *Kafkas Üniversitesi Veteriner Fakültesi Dergisi*, 18(4), 599–604. <http://doi.org/10.9775/kvfd.2011.5998>
- Baile, W. F., Buckman, R., Lenzi, R., Guber, G., Beale, E. A. ve Kudelka, A. P. (2000). SPIKES—A six-step protocol for delivering bad news: Application to the patient with cancer. *The Oncologist*, 5(4), 302–311. <https://doi.org/10.1634/theoncologist.5-4-302>
- Beach, M. C., Inui, T. ve Relationship-Centered Care Research Network. (2006). Relationship-centered care: A constructive reframing. *Journal of General Internal Medicine*, 21(S1), S3–S8. <https://doi.org/10.1111/j.1525-1497.2006.00302.x>
- Boyatzis, R. E. (1982). *The competent manager: A model for effective performance*. Wiley.
- Coe, J. B., Adams, C. L. ve Bonnett, B. N. (2008). A focus group study of veterinarians' and pet owners' perceptions of veterinarian-client communication in companion animal practice. *Journal of the American Veterinary Medical Association*, 233(7), 1072–1080. <https://doi.org/10.2460/javma.233.7.1072>
- Çevrimli, M. B., Mat, B., Günlü, A., Tekindal, M. A. ve Günlü, Z. (2019). Hayvan hastanelerinde acil, veteriner klinik hizmetleri ve hasta sahibi memnuniyet kriterleri ölçekleri: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Ankara Üniversitesi Veteriner Fakültesi Dergisi*, 66(3), 247–254. <https://doi.org/10.33988/auvfd.442735>
- Danış, E. M. (2024). *Türkiye'deki klinisyen veteriner hekimlerin iletişim becerileri ve etik duyarlılık ilişkilerinin değerlendirilmesi*, [Doktora tezi, Selçuk Üniversitesi]. Ulusal Tez Merkezi.
- Edmondson, A. (1999). Psychological safety and learning behavior in work teams. *Administrative Science Quarterly*, 44(2), 350–383. <https://doi.org/10.2307/2666999>
- Erbil, A. B. (2017). *Örgüte güven, örgütsel değişim ve örgüt içi iletişimin örgütsel sağlık üzerindeki etkisi üzerine bir araştırma* [Doktora tezi, Okan Üniversitesi]. Ulusal Tez Merkezi.
- Frankel, R. M. ve Stein, T. (1999). Getting the most out of the clinical encounter: The four habits model. *The Permanente Journal*, 3(3), 79–88. <https://doi.org/10.7812/TPP/99.949>

- Kanji, N., Coe, J. B., Adams, C. L. ve Shaw, J. R. (2012). Effect of veterinarian-client-patient interactions on client adherence to dentistry and surgery recommendations in companion-animal practice. *Journal of the American Veterinary Medical Association*, 240(4), 427–436. <https://doi.org/10.2460/javma.240.4.427>
- Karakaya, Ö. (2020). *Sağlık kurumlarında örgüt içi iletişimin çalışanların aidiyet duygusuna etkisi* [Yüksek lisans tezi, İstanbul Yeni Yüzyıl Üniversitesi]. Ulusal Tez Merkezi.
- Kızıltepe, A. (2010). *Türkiye’de klinik veteriner hekimliği uygulamalarında karşılaşılan deontolojik-etik sorunlar üzerine bir araştırma* [Doktora tezi, Ankara Üniversitesi]. Ulusal Tez Merkezi.
- Kurtz, S., Silverman, J. ve Draper, J. (2005). *Teaching and learning communication skills in medicine* (2. baskı). Radcliffe Publishing.
- McArthur, M. L. ve Fitzgerald, J. R. (2013). Companion animal veterinarians’ use of clinical communication skills. *Australian Veterinary Journal*, 91(9), 374–380. <https://doi.org/10.1111/avj.12083>
- Moore, I. C., Coe, J. B., Adams, C. L., Conlon, P. D. ve Sargeant, J. M. (2014). The role of veterinary team effectiveness in job satisfaction and burnout in companion animal veterinary clinics. *Journal of the American Veterinary Medical Association*, 245(5), 513–524. <https://doi.org/10.2460/javma.245.5.513>
- Nichelason, A. ve Genovese, J. (2023). The COVID-19 pandemic negatively impacted veterinary client satisfaction and loyalty. *Journal of the American Veterinary Medical Association*, 261(11), 1–5. <https://doi.org/10.2460/javma.23.06.0351>
- Öğüt, A. (2024). *Sağlık kurumlarında örgüt içi iletişim doyumu ile örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimi arasındaki ilişki: Selçuk Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi örneği* [Yüksek lisans tezi, Selçuk Üniversitesi]. Ulusal Tez Merkezi.
- Özkul, T., Genç, S. V., Doğan, Ö. ve Özen, A. (2008). Views of Turkish veterinary practitioners on the veterinary consultation. *Veterinary Record*, 163(6), 189–190. <https://doi.org/10.1136/vr.163.6.189>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. ve Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pizzolon, C. N., Coe, J. B. ve Shaw, J. R. (2019). Evaluation of team effectiveness and personal empathy for associations with professional quality of life and job satisfaction in companion animal practice personnel. *Journal of the American Veterinary Medical Association*, 254(10), 1204–1217. <https://doi.org/10.2460/javma.254.10.1204>
- Pun, J. K. H. (2020). An integrated review of the role of communication in veterinary clinical practice. *BMC Veterinary Research*, 16, Article 394. <https://doi.org/10.1186/s12917-020-02558-2>
- Radford, A., Stockley, P., Silverman, J., Taylor, I., Turner, R., Gray, C., Bush, L., Glyde, M., Healy, A., Dale, V., Kaney, S., Magrath, C., Marshall, S., May, S., McVey, B., Spencer, C., Sutton, R., Tandy, J., Watson, P. ve Winter, A. (2006). Development, teaching, and evaluation of a consultation structure model for use in veterinary education. *Journal of Veterinary Medical Education*, 33(1), 38–44. <https://doi.org/10.3138/jvme.33.1.38>
- Radford, A. D., Stockley, P., Taylor, I. R., Turner, R., Gaskell, C. J., Kaney, S., Humphris, G. ve Magrath, C. (2003). Use of simulated clients in training veterinary undergraduates in communication skills. *Veterinary Record*, 152(14), 422–427. <https://doi.org/10.1136/vr.152.14.422>
- Royal College of Veterinary Surgeons. (2014). *RCVS day one competences*. <https://portfolio.gla.ac.uk/artefact/file/download.php?file=918071&view=137909>
- Shaw, J. R. (2006). Four core communication skills of highly effective practitioners. *Veterinary Clinics of North America: Small Animal Practice*, 36(2), 385–396. <https://doi.org/10.1016/j.cvs.2005.10.009>
- Shaw, J. R., Adams, C. L. ve Bonnett, B. N. (2004). Use of the Roter interaction analysis system to analyze veterinarian-client-patient communication in companion animal practice. *Journal of the American Veterinary Medical Association*, 225(2), 222–229. <https://doi.org/10.2460/javma.2004.225.222>

- Shaw, J. R., Barley, G. E., Hill, A. E., Larson, S. ve Roter, D. L. (2010). Communication skills education onsite in a veterinary practice. *Patient Education and Counseling*, 80(3), 337–344. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2010.06.012>
- Silverman, J., Kurtz, S. ve Draper, J. (2013). *Skills for communicating with patients* (3. baskı). CRC Press.
- Spencer, L. M. ve Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. Wiley.
- Şahin, E. (2010). Sağlık kurumlarında örgüt içi iletişim düzeyinin belirlenmesi: Kalite belgesi hastanelerde bir uygulama [Yüksek lisans tezi, Beykent Üniversitesi]. Ulusal Tez Merkezi.
- Ulrich, D. (1997). *Human resource champions: The next agenda for adding value and delivering results*. Harvard Business School Press.
- Ünsal Adaca, A. (2021). Türk veteriner fakültesi öğrencilerinin iletişim yeterlikleri algısının cinsiyet farklılıklarına göre analizi. *Journal of Veterinary Medical Education*, 48(6), 781–788. <https://doi.org/10.3138/jvme-2020-0048.tr>
- Ünsal Adaca, A. (2023a). Calgary-Cambridge kılavuzları ile Türk veteriner hekimliği mevzuatı ve meslek etiğinin uyumunun incelenmesi. *Antakya Veteriner Bilimleri Dergisi*, 2(1), 8–18. <https://izlik.org/JA89TR44YR>
- Ünsal Adaca, A. (2023b). Calgary-Cambridge kılavuzlarında yer alan becerilerin özerklik ilkesi kapsamında değerlendirilmesi. *Harran Üniversitesi Veteriner Fakültesi Dergisi*, 12(1), 47–52. <https://doi.org/10.31196/huvfd.1255647>
- Ünsal Adaca, A. (2023c). Teaching feedback skills to veterinary students by peer-assisted learning. *Ankara Üniversitesi Veteriner Fakültesi Dergisi*, 70(3), 237–244. <https://doi.org/10.33988/aufvd.950726>
- Ünsal Adaca, A. (2023d). Veteriner hekimliğinde iletişim becerileri için Calgary-Cambridge kılavuzlarının Türkçeye uyarlanması. *Veteriner Hekimler Derneği Dergisi*, 94(1), 36–49. <https://doi.org/10.33188/vetheder.1147187>
- Ünsal Adaca, A. (2025). Veteriner hekimliğinde simülasyon temelli eğitim programının tele sağlık uygulamalarında iletişim becerilerine etkisi [Yüksek lisans tezi, Hacettepe Üniversitesi]. Ulusal Tez Merkezi.
- Yerlikaya, H. (2004). Veteriner hekimliğinde iletişim becerileri. *Veteriner Hekimler Derneği Dergisi*, 75(4), 46–49.
- Zerenler, M. ve Ögüt, A. (2007). Sağlık sektöründe algılanan hizmet kalitesi ve hastane tercih nedenleri araştırması: Konya örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18, 501–519.

Bölüm 9

SAĞLIK HİZMETLERİNDE ZOR HASTA PROFİLLERİ VE İLETİŞİM STRATEJİLERİ

**Gamze DEMİREL¹
Pelin ZIVDIR YEŞİLYURT²**

İletişim, yaşamın her alanında önemli bir yere sahip olup, özellikle insanlarla doğrudan etkileşimde bulunulan mesleklerde, mesleki başarının temel belirleyicilerinden biri olarak kabul edilmektedir. Sağlık hizmetleri de insan etkileşiminin yoğun olarak yaşandığı alanların başında gelmektedir. Bu nedenle sunulan hizmetin niteliği büyük ölçüde sağlık çalışanı ve hasta arasında kurulan iletişimin kalitesine bağlıdır (Bilişli vd., 2017; Çelik, 2012). Sağlık hizmetlerinde nitelikli bakım sunumu, yalnızca klinik bilgi ve teknik becerilere değil, aynı zamanda etkili iletişim ve kişilerarası ilişki yönetimi becerilerine dayanmaktadır.

Sağlık hizmetlerinde etkili iletişim; bireylerin kültürel, psikolojik, sosyal ve klinik özelliklerinin dikkate alınmasını gerektirmekte olup sağlık çalışanlarının iletişim sürecinde daha hassas ve dikkatli bir yaklaşım geliştirmelerini gerekli kılmaktadır. Bu süreçte sağlık çalışanlarının, hastanın içinde bulunduğu duygu durumunu doğru değerlendirmesi ve iletişim yaklaşımlarını hastanın gereksinimleri doğrultusunda yapılandırması önem taşımaktadır (Demirel, 2016).

Sağlık çalışanlarının farklı hasta özellikleri ve gereksinimleriyle karşılaşması, iletişim süreçlerinin doğru yönetilmesini gerekli kılmaktadır. Sağlık çalışanlarının farklı sosyokültürel özelliklere, kişilik yapılarına, beklentilere ve sağlık davranışlarına sahip bireylerle iletişim kurması gerekmektedir. Aynı zamanda sağlık çalışanlarından göçmen ve mülteci bireyler, onkoloji hastaları, kronik hastalığı bulunan bireyler, psikiyatrik rahatsızlığı olan bireyler, çocuklar, yaşlılar ya da zor hastalar gibi farklı hasta gruplarıyla etkili iletişim kurabilmeleri ve iletişim süreçlerini doğru şekilde yönetebilmeleri beklenmektedir (Uludağ, 2013).

¹ Öğr. Gör., Tarsus Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Tıbbi Hizmetler ve Teknikler Bölümü, gamzedemirel@tarsus.edu.tr, ORCID iD: 0000-0003-2126-3590

² Öğr. Gör. Dr., Tarsus Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Tıbbi Hizmetler ve Teknikler Bölümü, pelinzivdir@tarsus.edu.tr, ORCID iD: 0000-0002-3232-6991

Sonuç

Zor hastalar, sağlık hizmetleri sunumunda iletişim ve bakım süreçlerini güçleştirebilen önemli bir hasta grubunu oluşturmaktadır. Zor hasta davranışlarının yalnızca hastadan kaynaklanmadığı, aynı zamanda sağlık çalışanı, sağlık sistemi ve çevreye bağlı birçok unsurun etkisiyle ortaya çıkabildiği unutulmamalıdır. Özellikle zor hasta davranışlarının altında yatan nedenlerin doğru anlaşılması ve hasta profillerinin doğru değerlendirilmesi etkili bir iletişim süreci açısından önem taşımaktadır.

Her ne kadar zor hasta profilleri farklı özellikler gösterse de bu hastalarla iletişimde empati, etkin dinleme, açık iletişim, hasta merkezli yaklaşım, terapötik iletişim, güven oluşturma ve profesyonel sınırların korunması gibi temel yaklaşımlar öne çıkmaktadır. Sağlık çalışanlarının bu ilkeleri benimseyerek profesyonel bir tutum sergilemeleri hem hasta bakım kalitesinin artırılmasına hem de hasta ve sağlık çalışanı ilişkisinin güçlendirilmesine katkı sağlayacaktır.

Bu doğrultuda, zor hasta deneyimlerinin diğer sağlık çalışanlarıyla yapılandırılmış bir biçimde ele alındığı Balint Grupları, sağlık profesyonellerinin hastalar ile kurdukları iletişimi değerlendirmelerine, zor hasta ilişkilerini daha iyi anlamalarına ve mesleki farkındalık geliştirmelerine yardımcı olabilmektedir (Pomeroy, 1989). Bunun yanı sıra, sağlık çalışanlarına yönelik zor hasta yönetimini ve etkili iletişim becerilerini geliştirmeyi amaçlayan düzenli hizmet içi eğitim programlarının planlanması ve uygulanması, ayrıca hasta merkezli iletişim yaklaşımının kurumsal kültürün bir parçası hâline getirilmesi önem taşımaktadır (Epstein ve Street, 2007; Kurtz vd., 2005). Bunlara ek olarak iletişim becerileri eğitimlerinin sağlık alanındaki eğitim programlarında uygulamalı içeriklerle desteklenmesi, sağlık çalışanlarının zor hasta yönetiminde daha etkili iletişim kurma becerilerinin geliştirilmesine katkı sağlayacaktır (Kurtz vd., 2005).

Kaynakça

- Akyol, T. (2025). *Zor hasta davranışlarını yönetme becerileri ölçeğinin geliştirilmesi* (Yayın No. 966144) [Yüksek lisans tezi, Ordu Üniversitesi]. YÖK Ulusal Tez Merkezi.
- Başol, E. (2015). *Sağlık kurumlarında iletişim, uygulama ve sorunlar: Hasta ile sağlık personeli iletişimi üzerine bir uygulama (Namık Kemal Üniversitesi Tıp Fakültesi Örneği)* (Yayın No. 423095) [Yüksek lisans tezi, Beykent Üniversitesi]. YÖK Ulusal Tez Merkezi.
- Bilişli, Y., Altaş, B., & Aygen Zetter, S. (2017). Nitelikli sağlık iletişimini engelleyen bir unsur olarak "zor hasta". *Sağlık Akademisyenleri Dergisi*, 4(4), 289–300. <https://doi.org/10.5455/sad.13-1510842009>
- Brach, C. (Ed.). (2024). *AHRQ health literacy universal precautions toolkit* (3rd ed.). Agency for Healthcare Research and Quality. <https://www.ahrq.gov/sites/default/files/publications2/files/health-literacy-universal-precautions-toolkit-3rd-edition.pdf>

- Çelik, R. (2012). *Zor hasta olgusu ve Isparta il merkezindeki hastaneler üzerinde bir çalışma* (Yayın No. 321741) [Yüksek lisans tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi]. YÖK Ulusal Tez Merkezi.
- Çelik, R., & Erdem, R. (2014). Hastanelerde huysuz hastaların görülme sıklığı ve hastane çalışanlarına etkisi. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 17(2), 77–88.
- Demirel, Y. (2016). *Sağlık hizmetlerinde sağlıklı iletişim*. Akademisyen Tıp Kitabevi.
- Doğru Tunca, A. (2019). *Zor hasta kavramı ve sağlık alanında eğitim gören öğrencilerin zor hasta algısı: Namık Kemal Üniversitesi Sağlık Yüksekokulu ve Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu örneği* (Yayın No. 556111) [Yüksek lisans tezi, Namık Kemal Üniversitesi]. YÖK Ulusal Tez Merkezi.
- Elder, N., Ricer, R., & Tobias, B. (2006). How respected family physicians manage difficult patient encounters. *Journal of the American Board of Family Medicine*, 19(6), 533–541. <https://doi.org/10.3122/jabfm.19.6.533>
- Epstein, R. M., & Street, R. L., Jr. (2007). *Patient-centered communication in cancer care: Promoting healing and reducing suffering* (NIH Publication No. 07-6225). U.S. Department of Health and Human Services, National Institutes of Health. https://cancercontrol.cancer.gov/sites/default/files/2020-06/pcc_monograph.pdf
- Flores, G. (2005). The impact of medical interpreter services on the quality of health care: A systematic review. *Medical Care Research and Review*, 62(3), 255–299. <https://doi.org/10.1177/1077558705275416>
- Gerrard, T. J., & Riddell, J. D. (1988). Difficult patients: black holes and secrets. *BMJ*, 297(6647), 530–532. <https://doi.org/10.1136/bmj.297.6647.530>
- Groves, J. E. (1978). Taking care of the hateful patient. *New England Journal of Medicine*, 298(16), 883–887. <https://doi.org/10.1056/NEJM197804202981605>
- Haas, L. J., Leiser, J. P., Magill, M. K., & Sanyer, O. N. (2005). Management of the difficult patient. *American Family Physician*, 72(10), 2063–2068. <https://www.aafp.org/pubs/afp/issues/2005/1115/p2063.html>
- Haggerty, J. L., Reid, R. J., Freeman, G. K., Starfield, B. H., Adair, C. E., & McKendry, R. (2003). Continuity of care: a multidisciplinary review. *BMJ*, 327(7425), 1219–1221. <https://doi.org/10.1136/bmj.327.7425.1219>
- Jackson, D. (2006, June 1). *Difficult patients*. MDA National. <https://www.mdanational.com.au/advice-and-support/library/articles-and-case-studies/2017/08/difficult-patients>
- Koekkoek, B., Van Meijel, B., & Hutschemaekers, G. (2006). “Difficult patients” in mental health care: A review. *Psychiatric Services*, 57(6), 795–802. <https://doi.org/10.1176/ps.2006.57.6.795>
- Kurtz, S., Silverman, J., & Draper, J. (2005). *Teaching and learning communication skills in medicine* (2nd ed.). Radcliffe Publishing.
- Maguire, P., & Pitceathly, C. (2003). Managing the difficult consultation. *Clinical Medicine*, 3(6), 532–537. <https://doi.org/10.7861/clinmedicine.3-6-532>
- Mayer, M. L. (2008). On being a “difficult” patient. *Health Affairs*, 27(5), 1416–1421. <https://doi.org/10.1377/hlthaff.27.5.1416>
- Minuchin, S., Baker, L., Rosman, B. L., Liebman, R., Milman, L., & Todd, T. C. (1975). A conceptual model of psychosomatic illness in children: Family organization and family therapy. *Archives of General Psychiatry*, 32(8), 1031–1038. <https://doi.org/10.1001/archpsyc.1975.01760260095008>
- Needleman, J., Buerhaus, P., Mattke, S., Stewart, M., & Zelevinsky, K. (2002). Nurse-staffing levels and the quality of care in hospitals. *New England Journal of Medicine*, 346(22), 1715–1722. <https://doi.org/10.1056/NEJMsa012247>
- Novack, D. H. (1987). Therapeutic aspects of the clinical encounter. *Journal of General Internal Medicine*, 2(5), 346–355. <https://doi.org/10.1007/BF02596174>
- O'Dowd, T. C. (1988). Five years of heartsink patients in general practice. *British Medical Journal (Clinical Research Edition)*, 297(6647), 528–530. <https://doi.org/10.1136/bmj.297.6647.528>
- Özcan, A. (2006). *Hemşire-hasta ilişkisi ve iletişim* (2. bs.). Sistem Ofset Yayıncılık.

- Özen, M. E., Orum, M. H., & Kalenderoğlu, A. (2018). Difficult patient in psychiatry practice: A case-control study. *Adıyaman Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 4(3), 1064–1073. <https://doi.org/10.30569/adiyamansaglik.458680>
- Özmen, E., & Taşkın, E. O. (2012). Zor hasta ve hasta-hekim ilişkisinde yaşanan güçlükler. *STED*, 21(4), 250–257.
- Peplau, H. E. (1997). Peplau's theory of interpersonal relations. *Nursing Science Quarterly*, 10(4), 162–167. <https://doi.org/10.1177/089431849701000407>
- Pomeroy, D. P. (1989). Balint groups and difficult physician-patient relationships. *The Journal of Family Practice*, 29(1), 16–17.
- Potter, M., Gordon, S., & Hamer, P. (2003). The difficult patient in private practice physiotherapy: A qualitative study. *Australian Journal of Physiotherapy*, 49(1), 53–61. [https://doi.org/10.1016/s0004-9514\(14\)60188-4](https://doi.org/10.1016/s0004-9514(14)60188-4)
- Roberts, L. W., & Dyer, A. R. (2003). Caring for difficult patients. *The Journal of Lifelong Learning in Psychiatry*, 1(4), 453–458. <https://doi.org/10.1176/foc.1.4.453>
- Sağlık Bakanlığı. (2012, 14 Mayıs). *Çalışan güvenliğinin sağlanması genelgesi* (Genelge No. 2012/23). <https://vaneah.saglik.gov.tr/TR-1508894/calisan-guvenliginin-saglanması-genelgesi.html>
- Seki Öz, H. (2020). Terapötik iletişim. In R. Erdem, S. Bostan, & A. Yılmaz (Eds.), *Sağlık iletişimi: Makro perspektif* (pp. 171–187). Nobel Akademik Yayıncılık.
- Smith, R. C. (1985). Problems in family practice: A clinical approach to the somatizing patient. *Journal of Family Practice*, 21(4), 294–301.
- Steinmetz, D., & Tabenkin, H. (2001). The “difficult patient” as perceived by family physicians. *Family Practice*, 18(5), 495–500. <https://doi.org/10.1093/fampra/18.5.495>
- Terakye, G. (1994). *Hemşirelikte iletişim ve hasta hemşire ilişkileri*. Aydoğdu Ofset.
- Ulrich, R. S., Zimring, C., Zhu, X., DuBose, J., Seo, H.-B., Choi, Y.-S., Quan, X., & Joseph, A. (2008). A review of the research literature on evidence-based healthcare design. *HERD: Health Environments Research & Design Journal*, 1(3), 61–125. <https://doi.org/10.1177/193758670800100306>
- Uludağ, A. (2013). *Hastanın seçimi ve doktor-hasta iletişimi*. Sage Yayıncılık.
- Usta, H., & Yılmaz, E. (2026). Terapötik iletişim: Sağlık çalışanı hasta etkileşimi açısından bir değerlendirme. *SDÜ Sağlık Yönetimi Dergisi*, 8(1), 83–107.
- Ünal, Ö. (2016). *Hasta hekim iletişiminin hastanın hekim bağlılığına ve hastane bağlılığına etkisi* (Yayın No. 445951) [Yüksek lisans tezi, Sakarya Üniversitesi]. YÖK Ulusal Tez Merkezi.
- Wasan, A. D., Wootton, J., & Jamison, R. N. (2005). Dealing with difficult patients in your pain practice. *Regional Anesthesia & Pain Medicine*, 30(2), 184–192. <https://doi.org/10.1097/00115550-200503000-00009>
- Wilson, H. (2005). Reflecting on the “difficult” patient. *New Zealand Medical Journal*, 118(1212), U1384. https://www.researchgate.net/publication/7930371_Reflecting_on_the_'difficult'_patient

Bölüm 10

PSİKİYATRİK VE RUH SAĞLIĞI HİZMETLERİNDE İLETİŞİM: DİL KULLANIMI, DAMGALAMA VE TERAPÖTİK İLİŞKİNİN İNŞASI

Kübra YALABUK¹

Psikiyatrik ve ruh sağlığı hizmetleri, bireyin yalnızca biyolojik yönünü değil aynı zamanda psikolojik, sosyal ve kültürel boyutlarını da kapsayan bütüncül bir bakımı anlayışını gerektirmektedir. Bu hizmetlerin merkezinde ise iletişim yer almaktadır. İletişim, sağlık profesyoneli ile hasta arasında bilgi aktarımını sağlamanın ötesinde, güven ilişkisini inşa eden, terapötik süreci başlatan ve sürdüren temel bir etkileşim alanıdır. Özellikle ruh sağlığı alanında iletişim, bireyin iç dünyasını ifade edebilmesi, anlaşılabilmesi ve bakım sürecine aktif katılım gösterebilmesi açısından kritik bir öneme sahiptir (Towsend ve Morgan, 2024).

Terapötik ilişki ruh sağlığı hizmetlerinin temelini oluşturan, güven, empati, saygı ve iş birliğine dayalı profesyonel bir bağdır. Bu ilişkinin kurulabilmesi ve sürdürülebilmesi, etkili iletişim becerilerinin kullanılmasına bağlıdır. Sağlık çalışanının aktif dinleme, empati kurma, açık iletişim ve kültürel duyarlılık gibi becerileri kullanması, hastanın kendini ifade etmesini kolaylaştırmakta ve iyileşme sürecini desteklemektedir. Böylece iletişim, yalnızca bir araç değil, aynı zamanda tedavi edici bir unsur haline gelmektedir (Coelho vd., 2021).

Ruh sağlığı hizmetlerinde kullanılan dil ve iletişim biçimi, terapötik ilişkinin niteliğini doğrudan belirlemektedir. Sağlık çalışanının kullandığı sözcükler, yaklaşım biçimi ve iletişim tarzı, hastanın kendini değerli hissetmesini, güven geliştirmesini ve tedavi sürecine uyumunu etkileyebilmektedir. Açık, sade ve yargılayıcı olmayan bir dil kullanımı; bireyin damgalanma hissini azaltırken, bakım sürecine katılımını güçlendirmektedir. Buna karşılık etiketlenmiş, küçümseyici veya damgalayıcı dil kullanımı, bireyin kendini dışlanmış hissetmesine yol açarak terapötik ilişkinin zayıflamasına neden olabilmektedir (Thornicroft vd., 2016). Bu durum, bireylerin benlik saygısını zedeleyerek içselleştirilmiş damgalamaya

¹ Öğr. Gör., Tarsus Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Tıbbi Hizmetler ve Teknikler Bölümü, kubrayalabuk@tarsus.edu.tr, ORCID iD: 0000-0002-3894-3181

inancıları düzeltmeye ve karşılıklı güven oluşturmaya odaklanması gerekmektedir. Böylece damgalamanın azaltılması, hizmete başvurma davranışının desteklenmesi ve iyileşme odaklı bakımın güçlendirilmesi mümkün olabilmektedir. Meslek yaşamlarında böyle hastalarla karşılaşmakta olan sağlık profesyonellerinin ruhsal hastalığa sahip bireylerle ilgili düşünceleri, onların bu hastalara yönelik tutum ve davranışlarını yansıtmaları açısından oldukça önemlidir (Bilge ve Çam, 2010; Karagöl vd., 2013).

Sonuç

Psikiyatrik ve ruh sağlığı hizmetlerinde iletişim, terapötik ilişkinin kurulması ve sürdürülmesinde temel bir rol üstlenmektedir. Güven, empati, saygı ve hasta merkezli yaklaşım ilkeleri doğrultusunda yürütülen etkili iletişim, bireyin bakım sürecine aktif katılımını desteklerken tedaviye uyumu ve iyileşme sürecini de olumlu yönde etkilemektedir. Buna karşın damgalayıcı ve etiketleyici dil kullanımı, bireyin benlik algısını zedeleyebilmekte, yardım arama davranışını olumsuz etkileyerek terapötik ilişkiyi zayıflatabilmektedir.

Bu nedenle ruh sağlığı alanında görev yapan sağlık profesyonellerinin kişi öncelikli, güçlendirici ve iyileşme odaklı bir iletişim anlayışını benimsemeleri önem taşımaktadır. Etkili iletişim becerilerinin geliştirilmesi ve damgalamayı azaltmaya yönelik farkındalık çalışmalarının yaygınlaştırılması, daha insancıl, etik ve nitelikli ruh sağlığı hizmetlerinin sunulmasına katkı sağlamalıdır.

Kaynakça

- Altundal Duru, H., Denizhan, N. C., Güneşli, G., Yağtu, L., & Yılmaz, M. (2022). Hemşirelik öğrencilerinin terapötik iletişim becerileri nasıldır? *Ordu Üniversitesi Hemşirelik Çalışmaları Dergisi*, 5(1), 67–74. <https://doi.org/10.38108/ouhcd.973733>
- Aranda, A. M., Helms, W. S., Patterson, K. D. W., Roulet, T. J., & Hudson, B. A. (2023). Standing on the shoulders of Goffman: Advancing a relational research agenda on stigma. *Business & Society*, 62(7), 1339–1377. <https://doi.org/10.1177/00076503221148441>
- Avcil, C., Bulut, H., & Hızlı Sayar, G. (2016). Psikiyatrik hastalıklar ve damgalama. *Üsküdar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2, 175–202. <https://doi.org/10.32739/uskudarsbd.2.2.4>
- Bakır, E., & Çavuşoğlu, H. (2023). Terapötik iletişim teknikleri ve iletişimdeki engeller. İçinde H. Çavuşoğlu (Ed.), *Çocuk ve ailesi ile terapötik iletişim* (ss. 1–6). Türkiye Klinikleri.
- Başol, E. (2018). Hasta ile sağlık çalışanları (doktor ve hemşire) arasındaki iletişim sorunları ve çözüm önerileri. *International Anatolia Academic Online Journal Social Sciences Journal*, 4(1), 76–93. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/iaaoj/article/418662>
- Bekiroğlu, S. (2021). Ruhsal hastalığa sahip bireylere yönelik damgalama: Etkileyen faktörlere ve bireyler üzerindeki etkilerine dair kavramsal bir çalışma. *OPUS International Journal of Society Researches*, 17(33), 595–618. <https://doi.org/10.26466/opus.825384>
- Bilge, A., & Çam, O. (2010). Ruhsal hastalığa yönelik damgalama ile mücadele. *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 9(1), 71–78.

- Coelho, J. C. F., Sampaio, F. M. C., Nogueira, M. J. C., Sequeira, C. A. D. C., Lleixà Fortuño, M. D. M., & Roldán Merino, J. (2021). Development and psychometric properties of the Therapeutic Relationship Assessment Scale–Nurse. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 28(6), 981–994. <https://doi.org/10.1111/jpm.12796>
- Corrigan, P. W., Druss, B. G., & Perlick, D. A. (2014). The impact of mental illness stigma on seeking and participating in mental health care. *Psychological Science in the Public Interest*, 15(2), 37–70. <https://doi.org/10.1177/1529100614531398>
- Corrigan, P. W., & Rao, D. (2012). On the self-stigma of mental illness: Stages, disclosure, and strategies for change. *Canadian Journal of Psychiatry*, 57(8), 464–469. <https://doi.org/10.1177/070674371205700804>
- Cüceloğlu, D. (1998). *Yeniden insan insana* (19. bs.). Remzi Kitabevi.
- Çakmak, C., & Uğurluoğlu, Ö. (2022). Hasta merkezli iletişim ve hizmet kalitesi ilişkisi: Hizmet sunucuya güvenin aracı etkisi. *Dicle Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12(23), 93–108. <https://doi.org/10.53092/duibfd.1031256>
- Çam, O., & Bilge, A. (2013). Türkiye’de ruhsal hastalığa/hastaya yönelik inanç, tutum ve damgalama süreci: Sistematik derleme. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*, 4(2), 91–101. <https://doi.org/10.5505/phd.2013.92300>
- Çırlak, A. (2019). Hildegard E. Peplau’nun kişilerarası ilişkiler kuramının klinik uyum sürecinde yeni mezun hemşire–rehber hemşire ilişkisine uyarlanması: Bir özel hastane örneği. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 22(1), 71–77.
- Demiray, T., Dal, Ü., Güleriyüz, İ. O., & Ülker, E. (2018). Hemşirelik öğrencilerinin ruhsal hastalıklara yönelik inançları. *Hemşirelik Bilimi Dergisi*, 1(2), 14–18. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/hbd/issue/40075/449651>
- Dökmen, Ü. (2019). Empatinin yeni bir modele dayanılarak ölçülmesi ve psikodrama ile geliştirilmesi. *Ankara University Journal of Faculty of Educational Sciences (JFES)*, 21(1), 155–190. https://doi.org/10.1501/Egifak_0000000999
- Erdoğan, M., & Kırılmaz, H. (2020). Hasta merkezlilik ve hasta merkezli bakım. *İnsan ve İnsan*, 7(24), 97–126. <https://doi.org/10.29224/insanveinsan.668806>
- Ertem, M. (2020). COVID-19 pandemisi ve sosyal damgalama. *İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 5(2), 135–138. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/ikcusbfd/article/740099>
- Goffman, E. (2014). *Damga: Örselenmiş kimliğin idare edilişi üzerine notlar* (Ş. Geniş, L. Ünsaldı, & S. N. Ağırnaslı, Çev.). Heretik Yayıncılık.
- Gökçe, E., Atıcı, M., & Arslan, S. (2021). Hemşireler ile hastalar arasındaki iletişim sorunları ve beklentiler: Nitel bir araştırma. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 8(2), 171–180. <https://doi.org/10.5222/SHYD.2021.79206>
- Gregory, J. (2024). Understanding the communication skills that support nurses to provide person-centred care. *Nursing Standard*, 39(2), 61–66. <https://doi.org/10.7748/ns.2024.e12132>
- Güler, S., Dirgar, E., Kaplan, B., Avcı, S., & Çiğdem, Z. (2021). Yoğun bakım hemşirelerinin iletişim becerilerinin değerlendirilmesi. *İnönü Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 9(3), 1014–1026. <https://doi.org/10.33715/inonusaglik.849931>
- Güz, H., & Demir Yaleze, H. (2019). Sağlık iletişimi bağlamında hemşire-hasta yakını ilişkisinde terapötik iletişim kullanımı ve duygusal zeka üzerine bir analiz. *Kurgu*, 27(3), 27–52. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/kurgu/article/751589>
- Hendekçi, A. (2020). Hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerileri ve ilişkili bazı değişkenler. *Samsun Sağlık Bilimleri Dergisi*, 5(1), 36–41. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/jsbs/article/713612>
- Henderson, C., Evans-Lacko, S., & Thornicroft, G. (2013). *Mental illness stigma, help seeking, and public health programs*. *American Journal of Public Health*, 103(5), 777–780. <https://doi.org/10.2105/AJPH.2012.301056>
- Karagöl, A., Çalışkan, D., & Beyazyüz, M. (2013). Halk sağlığı açısından ruhsal bozukluklarda üç boyutluyla damgalama. *STED/Sürekli Tıp Eğitimi Dergisi*, 22(3), 96–101.

- Link, B. G., & Phelan, J. C. (2001). Conceptualizing stigma. *Annual Review of Sociology*, 27, 363–385. <https://doi.org/10.1146/annurev.soc.27.1.363>
- Santana, M. J., Manalili, K., Jolley, R. J., Zelinsky, S., Quan, H., & Lu, M. (2018). How to practice person-centred care: A conceptual framework. *Health Expectations*, 21(2), 429–440. <https://doi.org/10.1111/hex.12640>
- Sever, M., Yüceer Kardeş, T., & Kalaycı, E. (2021). Sosyal damgalanma ile psikolojik yardım arama tutumu ilişkisi: Kendini damgalamanın rolü. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 32(3), 833–846. <https://doi.org/10.33417/tsh.889199>
- Stewart, M. A. (1984). What is a successful doctor-patient interview? A study of interactions and outcomes. *Social Science & Medicine*, 19(2), 167–175. [https://doi.org/10.1016/0277-9536\(84\)90284-3](https://doi.org/10.1016/0277-9536(84)90284-3)
- Stuart, H. (2016). Reducing the stigma of mental illness. *Global Mental Health*, 3, e17. <https://doi.org/10.1017/gmh.2016.11>
- Şengün İnan, F., Çetinkaya Duman, Z., & Sarı, A. (2021). Şizofreni hastalarının ebeveynlerinin damgalanma deneyimleri: Kalitatif araştırma. *Journal of Psychiatric Nursing*, 12(1), 59–66. <https://doi.org/10.14744/phd.2020.25901>
- Şenocak, S. Ü., Arslantaş, H., & Yüksel, R. (2019). *Psikiyatrik iyileşmede yeni bir yönelim: İyileşme odaklı yaklaşım. Arşiv Kaynak Tarama Dergisi*, 28(2), 83–97. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/aktd/article/415053>
- Thornicroft, G., Mehta, N., Clement, S., Evans-Lacko, S., Doherty, M., Rose, D., Koschorke, M., Shidhaye, R., O'Reilly, C., & Henderson, C. (2016). Evidence for effective interventions to reduce mental-health-related stigma and discrimination. *The Lancet*, 387(10023), 1123–1132. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(15\)00298-6](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(15)00298-6)
- Townsend, M. C. (2005). *Essentials of psychiatric mental health nursing* (4th ed.). F. A. Davis Company.
- Tuncer, M., & Demiralp, M. (2016). Psikiyatri kliniklerinde çalışan hemşirelerde duygusal zekâ ve iletişim becerileri ilişkisi: Çok merkezli bir çalışma. *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 15(5), 389–395. <https://doi.org/10.5455/pmb.1-1448277282>
- Yang, L. H., Kleinman, A., Link, B. G., Phelan, J. C., Lee, S., & Good, B. (2007). Culture and stigma: Adding moral experience to stigma theory. *Social Science & Medicine*, 64(7), 1524–1535. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2006.11.013>
- Yamaguchi, S., Wu, S. I., Biswas, M., Yate, M., Aoki, Y., Barley, E. A., & Thornicroft, G. (2013). Effects of short-term interventions to reduce mental health-related stigma in university or college students: a systematic review. *The Journal of nervous and mental disease*, 201(6), 490–503. <https://doi.org/10.1097/NMD.0b013e31829480df>
- Yılmaz, R., & Göktaş, A. (2025). Terapötik iletişim teknikleri. İçinde H. Demir (Ed.), *Tıp ve sağlık bilimlerinde yenilikçi yaklaşımlar IV* (ss. 349–362). Book Chapter Project.

Bölüm 11

KADIN VE ÜREME SAĞLIĞINDA İLETİŞİM

Gülnaz ERDİ¹
Tuğçe SÖNMEZ²

Giriş

Kadın ve üreme sağlığı hizmetleri; adölesan dönemden menopoza sonrasına kadar yaşamın tüm evrelerinde koruyucu, tedavi edici, rehabilite edici ve geliştirici sağlık hizmetlerini kapsayan bütüncül bir bakım anlayışına dayanmaktadır. Bu hizmetlerin temel amacı yalnızca hastalıkların önlenmesi ve tedavisi değil, kadınların fiziksel, ruhsal ve sosyal iyilik hâlinin yaşam boyu desteklenmesidir (Ara ve ark., 2022; Uçar ve Ulutaş Uçar, 2026). Üreme sağlığı ise bireyin yalnızca üreme sistemi hastalıklarından uzak olması değil; fiziksel, ruhsal ve sosyal yönden tam bir iyilik hâlinde bulunmasını ifade eden kapsamlı bir sağlık kavramıdır (Yurdakul ve Ardiç Çobaner, 2015; Ara ve ark., 2022).

Kadın ve üreme sağlığı hizmetlerinin etkili sunulabilmesi, bilimsel bilgi ve klinik becerilerin yanında güçlü iletişim becerilerini de gerektirmektedir. İletişim; bilgi, duygu, düşünce ve deneyimlerin bireyler arasında ortak anlam oluşturacak şekilde aktarılmasını sağlayan dinamik bir süreçtir (Ghaffari Sardasht ve ark., 2018; Yüksel, 2019). Sağlık hizmetlerinde ise iletişim yalnızca bilgi vermeyi değil; bireyin gereksinimlerini doğru değerlendirmeyi, aktif dinlemeyi, empati kurmayı, danışmanlık sunmayı ve ortak karar verme sürecini desteklemeyi kapsayan profesyonel bir bakım becerisi olarak kabul edilmektedir (Altundal ve Yılmaz, 2020; Haykır, 2024).

Etkili iletişim, kadın ve üreme sağlığı hizmetlerinde güven ilişkisinin kurulmasını, mahremiyetin korunmasını, kadınların bakım sürecine aktif katılımını desteklemekte ve kişi merkezli bakımın uygulanmasını

¹ Arş. Gör., Çukurova Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ebelik AD gerdi@cu.edu.tr, ORCID iD: 0000-0002-9371-6571

² Doç. Dr., Tarsus Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Ebelik Bölümü, Ebelik AD, tugcesonmez@tarsus.edu.tr, ORCID iD: 0000-0001-9495-526X

yönlü iletişim modelleri, önyargılar, mahremiyet eksikliği ve gürültülü çevresel faktörler gibi engeller, kadınların sağlık hizmetlerine erişimini ve sunulan bakımdan duydukları memnuniyeti sınırlandırmaktadır. Bu doğrultuda, kadın ve üreme sağlığı göstergelerinin iyileştirilmesi ile olumlu maternal-fetal sonuçların artırılması amacıyla, klinisyenlerin iletişim yetkinliklerinin sürekli eğitim programlarıyla güçlendirilmesi ve bakım süreçlerinde kadını pasif bir alıcı yerine aktif bir ortak olarak konumlandıran iş birlikçi yaklaşımların yaygınlaştırılması önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- ACOG. (2019). Prepregnancy Counseling. Erişim: <https://www.acog.org/clinical/clinical-guidance/committee-opinion/articles/2019/01/prepregnancy-counseling> Erişim tarihi: 16.06.2026
- Adalet Bakanlığı, (2021). Şiddet nedir? Erişim: https://evicisiddet.adalet.gov.tr/SIDDET_NEDIR.html Erişim tarihi: 25.06.2026
- Afulani, P. A., Buback, L., Kelly, A. M., Kirumbi, L., Cohen, C. R., & Lyndon, A. (2020). Providers' perceptions of communication and women's autonomy during childbirth: a mixed methods study in Kenya. *Reproductive health*, 17(1), 85. <https://doi.org/10.1186/s12978-020-0909-0>
- Agbi, F. A., Zhou, L., & Asamoah, E. O. (2023). Quality of Communication between Healthcare Providers and Pregnant Women: Impact on Maternal Satisfaction, Health Outcomes, and Shared Decision Making. *Universal Journal of Obstetrics and Gynecology*, 2(1), 3–10. Retrieved from <https://www.scipublications.com/journal/index.php/ujog/article/view/784>
- Akbaş, E., & Yiğitoğlu, G. (2021). Adölesan Dönemde Psikososyal Sorunlar. *OPUS International Journal of Society Researches*, 18(43), 7277-7299. <https://doi.org/10.26466/opus.906824>
- Almorbaty, H., Ebert, L., Dowse, E., & Chan, S. W. C. (2023). An integrative review of supportive relationships between child-bearing women and midwives. *Nursing open*, 10(3), 1327-1339.
- Altundal, H., & Yılmaz, M. (2020). Sağlık hizmetlerinde iletişim. M. Yılmaz (Ed.). *Sağlık Profesyonelleri için iletişim*. (s.1-25). Akademisyen Kitabevi. Ankara.
- Ara, I., Maqbool, M., & Gani, I. (2022). Reproductive Health of Women: implications and attributes. *International Journal of Current Research in Physiology and Pharmacology*, 6(3), 8-18.
- Arabacı, L. B., & Taş, G. (2019). Effect of Using Peplau's Interpersonal Relation Nursing Model in the care of a juvenile delinquent. *Journal of Psychiatric Nursing*, 10(3), 218-226. doi: 10.14744/phd.2019.54366
- Austin, L., Littlemore, J., McGuinness, S., Turner, S., Fuller, D., & Kuberska, K. (2021). Effective Communication Following Pregnancy Loss: A Study in England. *Cambridge quarterly of healthcare ethics : CQ : the international journal of healthcare ethics committees*, 30(1), 175–187. <https://doi.org/10.1017/S0963180120000651>
- Ayçiçek, H., & Çoban, A. (2021). Kadınların Prenatal Kayıp Durumunda Ebelerden Beklentileri. *Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 8(1), 29-37. <https://doi.org/10.34087/cbusbed.753720>
- Ayoub, B. (2024). The art of effective communication between family physicians and their adolescent patients: Challenges and solutions. *Australian Journal of General Practice*, 53(11), 831-834.
- Bearak, J., Popinchalk, A., Ganatra, B., Moller, A. B., Tunçalp, Ö., Beavin, C., Kwok, L., & Alkema, L. (2020). Unintended pregnancy and abortion by income, region, and the legal status of abortion: estimates from a comprehensive model for 1990-2019. *The Lancet. Global health*, 8(9), e1152–e1161. [https://doi.org/10.1016/S2214-109X\(20\)30315-6](https://doi.org/10.1016/S2214-109X(20)30315-6)
- Bhat, A., & Byatt, N., (2016). Infertility and perinatal loss: when the bough breaks. *Curr Psychiatry Rep*, 18(3), 31.

- Bilgen, F.G., Yava, A. & Olgun, N. (2025). Crohn hastalığı tanısı alan hastanın Joyce Travelbee'nin İnsan İnsana İlişki Modeli'ne göre incelenmesi: Olgu sunumu, 67 Genel Sağlık Bilimleri Dergisi, 7(2), 444-456. <https://doi.org/10.51123/jgehes.2025.186>
- Bingham, A., Drake, J. K., Goodyear, L., Gopinath, C. Y., Kaufman, A., & Bhattarai, S. (2011). The role of interpersonal communication in preventing unsafe abortion in communities: the dialogues for life project in Nepal. *Journal of health communication*, 16(3), 245–263. <https://doi.org/10.1080/10810730.2010.529495>
- Blount, J.G. (2022). Communication with Women in the Menopause Transition. In: Geraghty, P. (eds) *Each Woman's Menopause: An Evidence Based Resource*. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-85484-3_3
- Boyle, F. M., Horey, D., Middleton, P. F., & Flenady, V. (2020). Clinical practice guidelines for perinatal bereavement care—an overview. *Women and birth*, 33(2), 107-110.
- Boz, M. K. (2025). Hasta merkezli iletişim ve hekime güvenin tedaviye uyuma etkisi. Doktora tezi, Acibadem Mehmet Ali Aydınlar Üniversitesi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü. İstanbul.
- Burden, C., Bradley, S., Storey, C., Ellis, A., Heazell, A. E., Downe, S., ... & Siassakos, D. (2016). From grief, guilt pain and stigma to hope and pride—a systematic review and meta-analysis of mixed-method research of the psychosocial impact of stillbirth. *BMC Pregnancy and Childbirth*, 16, 1-12.
- Çeber Turfan, E., & Yıldırım, C. (2026). Kadın-sağlık çalışanı ilişkisi: Güven, iletişim ve empati. F. Deniz Sayiner, F. Bay, & E. Çömezoğlu (Ed.), *Saygılı annelik bakımı*. Akademisyen Yayınevi. <https://doi.org/10.37609/akya.4139.c6900>
- Centers for Disease Control and Prevention. (CDC). (2021). STI and HIV Infection Risk Assessment. Erişim: <https://www.cdc.gov/std/treatment-guidelines/clinical-risk.htm> Erişim tarihi: 25.06.2026
- Çolak, G. V., & Hocaoglu, Ç. (2021). Kayıp ve yas: Bir gözden geçirme. *Kıbrıs Türk Psikiyatri ve Psikoloji Dergisi*, 3(1), 56-62. <https://doi.org/10.35365/ctjpp.21.1.07>
- Delaney, A. L., & Singleton, G. (2020). Information and relationship functions of communication between pregnant women and their health care providers. *Communication studies*, 71(5), 800-822.
- Demirel, G., & Özyıldız, K.H. (2025) iletişim süreçleri ve etkili iletişim. Ş. D. Kaya (Ed.) *Sağlık Kurumlarında Örgütsel Davranış: İnsan, Kültür ve Yönetim*, (s. 27-46). Nobel yayıncılık
- Dığın, F., Işcan Ataşen, G., & Demirok, N. (2022). Hemşirelik Öğrencilerinin Terapötik İletişim Becerilerinin Belirlenmesi. *Sakarya University Journal of Holistic Health*, 5(3), 262-272. <https://doi.org/10.54803/sauhsd.1127037>
- Dinçer, Y., & Oskay, Ü. (2018). Menopoz döneminde kadınların cinsellik ile ilgili sorunlarının incelenmesi: kalitatif bir çalışma. *Kadın Sağlığı Hemşireliği Dergisi*, 4(2), 16-28.
- Doğan, S., & Altındağ, E. (2017). Cinsel Yolla Bulaşan Hastalıklar Konusunda Danışmanlık Vermek. *Klinik Tıp Aile Hekimliği*, 9(2), 32-36. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/728283>
- Erdem, D. (2022). Gebelik döneminde iletişim ve etkileşim. R. Akkaya & B. Akkaya (Ed.), *Sağlık bilimlerinde güncel tartışmalar 5* (1. Baskı, s.190). Bilgin Kültür Sanat Yayınları.
- Erdoğan, B. (2025). Onkolojik sorunu olan çocuklarda semptom yönteminde dijital hikayeleme yönteminin etkinliğinin değerlendirilmesi. Doktora tezi, Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Ankara
- Erseçen, D., & Tosun, Z. (2015). Kadın danışma merkezi işleyişi eğitimi el kitabı. Ankara: Kadın Dayanışma Vakfı, Erişim adresi: <https://signinaksizbirdunya.org/images/files/kadin-danisma-merkezi-isleyisi-egitimi.pdf>
- Fata, S., & Aluş Tokat, M. (2022). Communication between infertile women and nurses: facilitators, barriers and requirements for improving. *Psychology, health & medicine*, 27(8), 1704–1714. <https://doi.org/10.1080/13548506.2021.1916959>
- Furtado Eraso, S., Escalada-Hernández, P., & Marin-Fernández, B. (2021). Integrative review of emotional care following perinatal loss. *Western Journal of Nursing Research*, 43(5), 489-504.

- Ganisia, A., & A'zdom, M. K. (2025). Effective communication in midwifery practice strengthening patient trust and maternal health outcomes. *Journal of Nutrition and Health Care*, 65-73.
- Gatenby, C., & Simpson, P. (2024). Menopause: Physiology, definitions, and symptoms. *Best Practice & Research Clinical Endocrinology & Metabolism*, 38(1), 101855.
- Gereklioğlu, Ç., Başhan, İ., & Akpınar, E. (2015). Erkek Cinsel İşlev Bozukluklarında Aile Hekimliği Yaklaşımı. *Marmara Medical Journal*, 23(2), 308-315.
- Ghaffari Sardasht, F., Jahani Shourab, N., Jafarnejad, F., & Esmaily, H. (2018). Communication skills of health personnel with women during delivery of pre-natal cares. *Journal of Holistic Nursing and Midwifery*, 28(2), 109-114. <https://doi.org/10.29252/HNMJ.28.2.109>
- Ghiasee, A., & Karakaş, M. (2022). gestasyonel süreçte iletişim. *Sağlık Akademisyenleri Dergisi*, 9(4), 365-371. <https://doi.org/10.52880/sagakaderg.1094687>
- Gökçe, A. (2026). Birinci basamak sağlık tesislerinde hasta ve sağlık personeli arasındaki sağlık iletişim sorunlarının incelenmesi: Amasya örneği. *Anatolian Clinic the Journal of Medical Sciences*, 31(1), 20-27. <https://doi.org/10.21673/anoloklin.1596859>
- Gönenç, İ. M. (2023). Menopoz. Çinde: S. Aktaş, Y. Aksoy Derya & E. Tokar (Ed.), *Adan Z'ye Temel Ebelik* (ss. 1-16). İstanbul Tıp Kitabevi.
- Gozuyesil, E., Gokyildiz Surucu, S., & Alan, S. (2018). Sexual function and quality-of-life-related problems during the menopausal period. *Journal of health psychology*, 23(14), 1769-1780. <https://doi.org/10.1177/1359105317742194>
- Güner Emül, T., Çokan Dönmez, Ç., Çelebi, A., & Çelik, F. T. (2026). The relationship between compassion and empathy levels of midwifery students and their attitudes towards infertility. *Gevher Nesibe Journal of Medical and Health Sciences*, 11(2), 181-190. <https://doi.org/10.5281/zenodo.20736433>
- Hanley, S. J., McCann, S., Lee, S. I., Schoenaker, D., Singh, M., Moss, N., Nishshanka, N. M. C. L., Vowles, Z., Plachcinski, R., Nirantharakumar, K., Black, M., Locock, L., & Taylor, B. (2026). 'It Was a Bit of a Now or Never Situation': Experiences of Preconception Care and Support for Women With Multiple Long-Term Health Conditions. *Health expectations : an international journal of public participation in health care and health policy*, 29(1), e70583. <https://doi.org/10.1111/hex.70583>
- Haykır, H. (2024). Sağlıkta iletişimin rolü. *Uluslararası İktisadi ve İdari Akademik Araştırmalar Dergisi*, 4(2), 95-107. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/4212769>
- Heidari, M., Ghodusi, M., Rezaei, P., Abyaneh, S. K., Sureshjani, E. H., & Sheikhi, R. A. (2019). Sexual function and factors affecting menopause: a systematic review. *Journal of menopausal medicine*, 25(1), 15-27.
- İldan Çalım, S., & Saruhan, A. (2019). Travelbee Kuramı'na Göre Verilen Kişilerarası İletişim Eğitiminin Ebelerin İletişim Becerilerine ve Annelerin Doğum Memnuniyetine Etkisi. *Life Sciences*, 14(4), 104-121. <http://dx.doi.org/10.12739/NWSA.2019.14.4.4B0030>
- İnceleme, İ., & Demir, S. (2025). Professional identity formation in nursing: The role of Travelbee's Human-to-Human Relationship model. *Journal of Gazi University Health Sciences Institute*, 7(1), 28-36. <https://doi.org/10.59124/guhs.1608845>
- Jafarzadeh Kenarsari, F., Ghahiri, A., Zargham-Boroujeni, A., & Habibi, M. (2015). Exploration of the counseling needs of infertile couples: A qualitative study. *Iranian journal of nursing and midwifery research*, 20(5), 552-559. <https://doi.org/10.4103/1735-9066.164506>
- Jansens, J., Faes, K., De Coninck, M., Gilissen, J., & Van Kelst, L. (2024). A qualitative study of bereaved parents and healthcare professionals on perinatal loss. *European journal of midwifery*, 8, 10.18332/ejm/194159. <https://doi.org/10.18332/ejm/194159>
- Kandel, P., Lim, S., Pirotta, S., Skouteris, H., Moran, L. J., & Hill, B. (2021). Enablers and barriers to women's lifestyle behavior change during the preconception period: A systematic review. *Obesity reviews : an official journal of the International Association for the Study of Obesity*, 22(7), e13235. <https://doi.org/10.1111/obr.13235>

- Karabulut, G., Daşkan, Z., & Güleç Şatır, D. (2026). Menopoz ve osteoporoz yönetiminde kullanılan dijital sağlık uygulamaları. <https://doi.org/10.58830/ozgur.pub1254.c5099>
- Karaçay Yıkar, S., & Nazik, E. (2022). Doğum sonu fiziksel semptomlar ve hemşirelik/ebelik bakımı. *Journal of Midwifery and Health Sciences*, 5(2), 79-84.
- Kaya, İ.G. (2022). Cinsel işlev bozuklukları ve tedavi yöntemleri. H. Özbek & D. Çakır. (Ed.), *Cinsel sağlık ve üreme sağlığı*. (s125-130). Nobel Yayıncılık.
- Kaya, T., İldan Çalım, S. ve Uçan, G. (2021). Doğum Eyleminde Ebelerle İletişimin Doğum Deneyimine Etkisi. *Jinekoloji-Obstetrik Ve Neonatoloji Tıp Dergisi* , 18 (1), 671-677. <https://doi.org/10.38136/jgon.791755>
- Keten Edis, E. (2024). Normal Doğum Yapan Kadınların Doğum Deneyimlerini Etkileyen Faktörlere Yönelik Görüşleri: Nitel Çalışma. *Journal of Midwifery and Health Sciences*, 7(2), 328-337. <https://doi.org/10.62425/esbder.1509231>
- Kiblati, E. K. N., Auliyansah, M. A., Nurhalizah, R. P., Imawan, K., & Erawati, D. (2024). Therapeutic Communication of Sexual Violence Against Women Victims. *Devotion: Journal of Research and Community Service*, 5(10), 1252-1260.
- Kim, B., & White, K. (2018). How can health professionals enhance interpersonal communication with adolescents and young adults to improve health care outcomes?: systematic literature review. *International Journal of Adolescence and Youth*, 23(2), 198-218. <https://doi.org/10.1080/02673843.2017.1330696>
- Kızılkaya Beji, N., Murat, M., & Köse, S. (2022). Perinatal mental health disorders and nursing approach, *Black Sea Journal of Health Science*. 5(1): 116-123. doi: 10.19127/bshealthscience.897439
- Kones, M. O., Kaydirak, M. M., Aslan, E., & Yildiz, H. (2017). The Perinatal Grief Scale (33-item short version): validity and reliability of the Turkish version. *Alpha Psychiatry*, 18(3), 231-236.
- Kuforiji, O., Mills, T. A., & Lovell, K. (2023). Women's experiences of care and support following perinatal death in high burden countries: A metasynthesis. *Women and Birth*, 36(2), e195-e202.
- Kurniawan, E. H., Putri, C. A., Waroh, I. K., Irham, N. A. A., Kurniawan, D. E., Nur, K. R. M., & Afandi, A. T. (2024). Therapeutic Communication for Healing Psychological Trauma Experienced by Victims of Sexual Violence: A Literature Review. *Health and Technology Journal (HTechJ)*, 2(1), 72-80.
- Larsson, B., Hildingsson, I., Ternström, E., Rubertsson, C., & Karlström, A. (2019). Women's experience of midwife-led counselling and its influence on childbirth fear: A qualitative study. *Women and birth : journal of the Australian College of Midwives*, 32(1), e88-e94. <https://doi.org/10.1016/j.wombi.2018.04.008>
- Li, L., Yang, J., Wang, X., Jiang, M., Zhang, Q., Li, H., Shen, X., Zeng, G., Huang, H., Chen, Z., & Yang, S. (2023). Global prevalence and outcomes of sexual violence against women: A systematic review and meta-analysis. *BMC Women's Health*, 23(196). <https://doi.org/10.1186/s12905-023-02338-8>
- Massarotti, C., Gentile, G., Ferreccio, C., Scaruffi, P., Remorgida, V., & Anserini, P. (2019). Impact of infertility and infertility treatments on quality of life and levels of anxiety and depression in women undergoing in vitro fertilization. *Gynecological endocrinology : the official journal of the International Society of Gynecological Endocrinology*, 35(6), 485-489. <https://doi.org/10.1080/09513590.2018.1540575>
- Mert, A. (2024). Cinsel Sağlık ve Cinsel Yolla Bulaşan Hastalıklar. *Sağlık Bilimlerinde Akademik Araştırma ve Değerlendirmeler*, 65.
- Nan, Y., Zhang, J., Nisar, A., Huo, L., Yang, L., Yin, J., Wang, D., Rahman, A., Gao, Y., & Li, X. (2020). Professional support during the postpartum period: primiparous mothers' views on professional services and their expectations, and barriers to utilizing professional help. *BMC pregnancy and childbirth*, 20(1), 402. <https://doi.org/10.1186/s12884-020-03087-4>
- NICE. (2021). Antenatal care (NICE Guideline NG201). Erişim: <https://www.nice.org.uk/guidance/ng201> Erişim tarihi:18.06.26

- Nicoloro SantaBarbara, J., Rosenthal, L., Auerbach, M. V., Kocis, C., Busso, C., & Lobel, M. (2017). Patient-provider communication, maternal anxiety, and self-care in pregnancy. *Social science & medicine* (1982), 190, 133–140. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2017.08.011>
- Öner, S. & Çeber Turfan, E. (2023). Ebelikte iletişim. S. Aktaş, Y. Aksoy Derya & E. Toker (Ed.), 'A dan Z' ye temel ebeklik (1. Cilt s.45-47). İstanbul Tıp Kitabevi.
- Özdemir, E., & Kaplan, S. (2021). İnfertilite ve Hemşirelik Yaklaşımı. *Türkiye Sağlık Bilimleri Ve Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 79-89. <https://doi.org/10.51536/tusbad.836168>
- Parlak yıldız Bilecen, A., & Filiz, E. (2023). Kadınların istenmeyen gebeliklerini resmi sağlık kuruluşu dışında sonlandırma deneyimi: Nitel bir çalışma. *Turkish Journal of Family Medicine and Primary Care*, 17(2), 296-303. <https://doi.org/10.21763/tjfmprc.1219349>
- Poels, M., Koster, M. P. H., Franx, A., & Van Stel, H. F. (2017). Parental perspectives on the awareness and delivery of preconception care. *BMC pregnancy and childbirth*, 17(1), 324.
- Putri, D., Suharyanti, S., & Putri, E. E. (2025). Midwives' therapeutic communication to treat antenatal depression. *Jurnal ASPIKOM*, 10(1), 65–82. <https://doi.org/10.24329/aspikom.v10i1.1602>
- Ramlachan, P., & Naidoo, K. (2024). Enhancing sexual health in primary care: Guidance for practitioners. *South African family practice : official journal of the South African Academy of Family Practice/Primary Care*, 66(1), e1–e5. <https://doi.org/10.4102/safp.v66i1.5822>
- Ravaldi, C., Levi, M., Angeli, E., Romeo, G., Biffino, M., Bonaiuti, R., & Vannacci, A. (2018). Stillbirth and perinatal care: Are professionals trained to address parents' needs?. *Midwifery*, 64, 53-59
- Royal College of Obstetricians and Gynaecologists. (RCOG). (2022). Best practice in abortion care. RCOG. Erişim: <https://www.rcog.org.uk/media/geify5bx/abortion-care-best-practice-paper-april-2022.pdf> Erişim tarihi: 26.06.2026
- Sağlık Bakanlığı Kadın ve Üreme Sağlığı Dairesi Başkanlığı (2025). Kadın ve Üreme Sağlığı Tarihçesi. Erişim: <https://hsqm.saglik.gov.tr/tr/kadin-ve-ureme-sagligi-tarihcesi.html> Erişim tarihi: 29.06.2026
- Sansone, A., Mollaioli, D., Ciocca, G., Limoncin, E., Colonnello, E., & Jannini, E. A. (2022). Sexual Dysfunction in Men and Women with Diabetes: A Reflection of their Complications?. *Current diabetes reviews*, 18(1), e030821192147. <https://doi.org/10.2174/1573399817666210309104740>
- Şantaş, F., & Tekin, R. (2020). Sağlık kurumlarında iletişim yetkinliğinin değerlendirilmesine yönelik bir araştırma. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 6(2), 241-250.
- Schoenaker, D., Gafari, O., Taylor, E., Hall, J., Barker, C., Jones, B., ... & UK Preconception Partnership. (2024). What does 'preconception health' mean to people? A public consultation on awareness and use of language. *Health Expectations*, 27(4), e14181.
- Şenoğlu, A., Çoban, A., & Karaçam, Z. (2019). İstenmeyen Gebelikler ve İsteyerek Yapılan Düşüklerin Değerlendirilmesi. *Arşiv Kaynak Tarama Dergisi*, 28(4), 300-305. <https://doi.org/10.17827/aktd.474072>
- Şimşirli, S. ve Kocatepe Avcı, U. (2026). Cinsel istismar sonrası cinsel yaşam ve terapötik müdahaleler. *Cumhuriyet Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 50 (1), 95-104. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/5394975>
- Stephenson, J., Heslehurst, N., Hall, J., Schoenaker, D. A. J. M., Hutchinson, J., Cade, J. E., Poston, L., Barrett, G., Crozier, S. R., Barker, M., Kumaran, K., Yajnik, C. S., Baird, J., & Mishra, G. D. (2018). Before the beginning: nutrition and lifestyle in the preconception period and its importance for future health. *Lancet* (London, England), 391(10132), 1830–1841. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(18\)30311-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(18)30311-8)
- Taşkın, L. (2024). Doğum ve kadın sağlığı hemşireliği (19. baskı). Akademisyen Kitabevi.
- Toksöz Güneş, F. & Yiğit, D. (2025). Adölesan dönemde iletişim. H. Yeşildere Sağlam & D. Yiğit. (Ed.), Adölesan sağlığı (s. 29-40). Akademisyen Yayınevi.
- Tsonis, O., Gkrozou, F., Sifaka, V., & Paschopoulos, M. (2019). The role of a midwife in assisted reproductive units. *Clin Obstet Gynecol Reprod Med* 5: 1-4. doi: 10.15761/COGRM.1000269

- Türkiye Menopoz ve Osteoporoz Derneği (TJOD). (2017). Üreme çağı sonrası kadın sağlığı & menopoz hormon tedavisi (1. Baskı, ss. 1–20). Güncel Kılavuz.
- Ulutaş, Ü., & Uçar, T. (2026). Kadın sağlığına genel bakış. A. Çuvadar, S. Yücetürk & N. Özçalkap (Ed.), Ebelik ve hemşirelik öğrencileri için kadın sağlığı ve hastalıkları (s. 1-14). Ankara Nobel Tıp Kitabevleri.
- UNICEF, (2021). Programming Guidance Parenting of Adolescents. Erişim: <https://www.unicef.org/lac/media/29786/file/Parenting-of-adolescents-guidance.pdf> Erişim tarihi: 16.06.2026
- Van Rensburg, C., Shankar, M., Makleff, S., Moulton, J., & Keogh, L. (2026). Person-centred abortion care from the perspectives of abortion seekers: A scoping review. *SSM – Health Systems*, 6, 100216. <https://doi.org/10.1016/j.ssmhs.2026.100216>
- Vural Aktan, G., & Özdemir, F. (2020). Klimakterik dönemdeki kadınların sağlık okuryazarlığı düzeyi. *Cukurova Medical Journal*, 45(1), 352-361. <https://doi.org/10.17826/cumj.641709>
- DSÖ (t.y.). Sexual health Erişim: https://www.who.int/health-topics/sexual-health#tab=tab_2 Erişim tarihi: 23.06.2026
- DSÖ. (2013). Preconception care to reduce maternal and childhood mortality and morbidity. Erişim: <https://www.who.int/publications/i/item/9789241505000> Erişim tarihi: 16.06.2026
- DSÖ. (2018). WHO recommendations: intrapartum care for a positive childbirth experience. Erişim: <https://www.who.int/publications/i/item/9789241550215> Erişim tarihi: 25.06.2026
- DSÖ. (2022). WHO recommendations on maternal and newborn care for a positive postnatal experience. Erişim: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK579653/> Erişim tarihi: 22.06.2026
- DSÖ. (2025a). Infertility. Erişim: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/infertility> Erişim tarihi: 23.06.2026
- DSÖ. (2025b). Sexually transmitted infections (STIs). Erişim: [https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/sexually-transmitted-infections-\(stis\)](https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/sexually-transmitted-infections-(stis)) Erişim tarihi: 25.06.2026
- DSÖ. (2025c). Abortion. Erişim: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/abortion> Erişim tarihi: 26.06.2026
- DSÖ. (2024). Menopause. Erişim: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/menopause> Erişim tarihi: 23.06.2026
- Yalçın, F. (2023.). Ergenlerle iletişim: Gençlerle sağlıklı iletişim kurmanın yolları. Erişim: https://snurettintopcual.meb.k12.tr/icerikler/ergenlerleiletisimgenclerlesaglikliiletisimkurmaninyollari_13810103.html Erişim tarihi: 12.06.2026
- Yazıcıoğlu, M. (2021). Aile içi şiddet ve cinsel şiddet ile mücadelede gönüllülük esaslı danışmanlık modeli önerisi. Yüksek lisans tezi. T.C. Üsküdar Üniversitesi Bağımlılık ve Adli Bilimler Enstitüsü.
- Yüksel, H. (2019). İletişimin tanımı ve temel bileşenleri. Uğur Demiray (Ed.), Etkili iletişim içinde (s. 2-42). Ankara: Pegem Akademi.
- Yurdakul, M., & Ardic Çobaner, A. (2015). Üreme sağlığı ve aile planlaması hizmetlerinde sağlık eğitimi, iletişim ve danışmanlık. *Türkiye Klinikleri Journal of Obstetric-Women's Health and Diseases Nursing Special Topics*, 1(2), 28–34.
- Zelalem, D., Worku, A., Alemayehu, T., & Dessie, Y. (2021). Association of effective spousal family planning communication with couples' modern contraceptive use in Harar, Eastern Ethiopia. *Open access journal of contraception*, 45-62.

Bölüm 12

NÖROLOJİK REHABİLİTASYONDA SAĞLIK İLETİŞİMİ: MOTOR, KOGNİTİF VE AFEKTİF BİLEŞENLERİN ETKİLEŞİMİ

Nermin KART¹
Filiz ALTUĞ²

1. Giriş

Nörolojik rehabilitasyon; merkezi veya periferik sinir sistemi hastalıkları sonucu ortaya çıkan motor, duyuşsal, kognitif ve psikososyal fonksiyon kayıplarını azaltmayı; bireyin fonksiyonel bağımsızlığını ve yaşam kalitesini en üst düzeye çıkarmayı amaçlayan **çok disiplinli, birey merkezli ve kanıta dayalı bir süreçtir**. European Federation of Neurorehabilitation Societies (EFNR) tanımına göre nörolojik rehabilitasyon; sinir sistemi hasarı sonrası **nöral plastisiteyi destekleyerek fonksiyonların yeniden öğrenilmesini sağlayan, disiplinler arası koordinasyon gerektiren bir süreç** olarak vurgulanır. (Muresanu, 2021)

İnme, travmatik beyin hasarı, Parkinson hastalığı ve multipl skleroz gibi nörolojik bozukluklara bağlı olarak ortaya çıkan hastalıklarda motor, duyuşsal ve kognitif etkilenimler bireylerin iletişim sorunları yaşamalarına yol açmaktadır. Bu durum kişilerin yalnızca hareket becerileriyle sınırlı kalmaz aynı zamanda anlama, ifade etme, dikkat, motivasyon ve duyuşsal durumunu da büyük ölçüde etkiler. (Laures & Shisler, 2022) Motor etkilenimler sonucu konuşmanın fiziksel kısmı etkilenir. Bu etkilenim; artikülasyon bozukluğu, konuşmada yavaşlama, monoton ses, solunum sorunlarıyla paralel olarak konuşmanın kesilmesi ile kendini gösterir. Genelde kişiler ne söylemek istediğini bilse de çevresine net olarak ifade edemeyebilir. Duyusal etkilenimler özellikle dilin algılanması ve işlenmesini olumsuz yönde etkiler. İşitsel algı bozuklukları ile kişi söyleneni anlamada güçlük,

¹ Öğr. Gör. Dr., Harran Üniversitesi, Şanlıurfa Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Terapi ve Rehabilitasyon Bölümü, nrmnkart@gmail.com, ORCID iD: 0000-0002-9858-8927

² Prof. Dr., Pamukkale Üniversitesi, Fizyoterapi ve Rehabilitasyon Fakültesi, Fizyoterapi ve Rehabilitasyon Bölümü, fkural@pau.edu.tr, ORCID iD: 0000-0002-4287-8562

Sonuç olarak, nörolojik hastalıkların iletişim üzerindeki etkileri, bireyin yaşamının her alanında etkili kapsamlı sonuçlar doğurur. Bu nedenle rehabilitasyon süreci, yalnızca klinik iyileşmeye değil, bireyin toplumsal yaşama yeniden katılımını ve yaşam kalitesinin artırılmasını hedefleyen bütüncül bir yaklaşımla ele alınmalıdır.

Kaynaklar

1. **Berthier, M. L. (2005).** Poststroke aphasia: Epidemiology, pathophysiology and treatment. *Drugs & Aging*, 22(2), 163–182. <https://doi.org/10.2165/00002512-200522020-00006>
2. Beukelman, D. R., Fager, S., Ball, L., & Dietz, A. (2007). AAC for adults with acquired neurological conditions: A review. *Augmentative and Alternative Communication*, 23(3), 230–242.
3. Birbaumer, N. (2006). Breaking the silence: Brain–computer interfaces (BCI) for communication and motor control. *Psychophysiology*, 43(6), 517–532.
4. Darley, F. L., Aronson, A. E., & Brown, J. R. (1975). *Motor speech disorders*. Saunders.
5. Darley, F. L., Brown, J. R., & Goldstein, N. P. (1972). Dysarthria in multiple sclerosis. *Journal of Speech and Hearing Research*, 15(2), 229–245.
6. Demirtaş Tatlıdede, A., Hanağası, H. A., Çabalar, M., & Yayla, V. (2013). Kognitif afektif se-rebellar sendrom ve psikoz bulguları ile ortaya çıkan bir multisistem atrofi (MSA-C) olgusu. *Turkish Journal of Neurology*, 19(3).
7. Dorsey, E. R., Glidden, A. M., Holloway, M. R., Birbeck, G. L., & Schwamm, L. H. (2018). Tele-neurology and mobile technologies: The future of neurological care. *Nature Reviews Neurology*, 14(5), 285–297.
8. **Ellis, C., & Urban, S. (2016).** Age and aphasia: A review of presence, type, recovery and clinical outcomes. *Topics in Stroke Rehabilitation*, 23(6), 430–439. <https://doi.org/10.1080/10749357.2016.1150412>
9. Henderson, S. K., Ramanan, S., Patterson, K. E., Garrard, P., Patel, N., Peterson, K. A., ... & Lambon Ralph, M. A. (2024). Lexical markers of impaired speech in primary progressive aphasia and Parkinson-plus disorders. *Brain Communications*, 6(6), fcae433.
10. Holtgraves, T., & Cadle, C. (2016). Communication impairment in patients with Parkinson's disease: Challenges and solutions. *Journal of Parkinsonism and Restless Legs Syndrome*, 45–55.
11. **Imura, T. (2026).** Communication support for neurological disorders. *Brain and Nerve*, 78(6), 701–705. <https://doi.org/10.11477/mf.188160960780060701>
12. Kao, S. K., & Chan, C. T. (2024). Increased risk of depression and associated symptoms in poststroke aphasia. *Scientific Reports*, 14(1), 21352.
13. **Kavya, S., Viswanathan, P., Perumal, R. C., & Charan, S. M. P. (2022).** Impact of communication difficulty on the quality of life in individuals with Parkinson's disease. *Annals of Movement Disorders*, 5(1), 49–54.
14. Kaya, A., & Özcan, F. (2017). Communication with the patients of amyotrophic lateral sclerosis and current technology. *The Journal of Turkish Family Physician*, 8(2).
15. Kim, J. M., & Yang, S. N. (2022). Diagnosis of post-stroke aphasia: A review of language tests in Korea. *Brain Neurorehabilitation*, 15, e18. <https://doi.org/10.12786/bn.2022.15.e18>
16. Kurada, H. Z. (2024). Nöromodülasyon kavramı ve inme sonrası afazi müdahalesindeki güncel rolü. *Dil Konuşma ve Yutma Araştırmaları Dergisi*, 7(2), 226–256.
17. Laures, J. S., & Shisler, R. J. (2004). Complementary and alternative medical approaches to treating adult neurogenic communication disorders: A review. *Disability and Rehabilitation*, 26(6), 315–325. <https://doi.org/10.1080/0963828032000174106>
18. Meulenbroek, P., Bowers, B., & Turkstra, L. S. (2016). Characterizing common workplace communication skills for disorders associated with traumatic brain injury: A qualitative study. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 44(1), 15–31.

19. Muresanu, D. (2021). New horizons in neurorehabilitation. *Journal of Medicine and Life*, 14(4), 429–430. <https://doi.org/10.25122/jml-2021-1004>
20. Noffs, G., Perera, T., Kolbe, S. C., Shanahan, C. J., Boonstra, F. M., Evans, A., ... & Vogel, A. P. (2018). What speech can tell us: A systematic review of dysarthria characteristics in multiple sclerosis. *Autoimmunity Reviews*, 17(12), 1202–1209.
21. Palmer, R., & Pauranik, A. (2021). Rehabilitation of communication disorders. In T. Platz (Ed.), *Clinical pathways in stroke rehabilitation: Evidence-based clinical practice recommendations*. Springer.
22. Patel, U. K., Anwar, A., Saleem, S., Malik, P., Rasul, B., Patel, K., ... & Arumaithurai, K. (2021). Artificial intelligence as an emerging technology in the current care of neurological disorders. *Journal of Neurology*, 268(5), 1623–1642.
23. Pennington, L. (2008). Cerebral palsy and communication. *Paediatrics and Child Health*, 18(9), 405–409.
24. Pennington, L., Goldbart, J., & Marshall, J. (2004). Speech and language therapy to improve the communication skills of children with cerebral palsy. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, (2), CD003466.
25. Pinto, S., Ozsancak, C., Tripoliti, E., Thobois, S., Limousin-Dowsey, P., & Auzou, P. (2004). Treatments for dysarthria in Parkinson's disease. *The Lancet Neurology*, 3(9), 547–556.
26. Pennington, L., Dave, M., Rudd, J., Hidecker, M. J. C., Caynes, K., & Pearce, M. S. (2020). Communication disorders in young children with cerebral palsy. *Developmental Medicine & Child Neurology*, 62(10), 1161–1169. <https://doi.org/10.1111/dmcn.14635>
27. Plotas, P., Nanousi, V., Kantanis, A., Tsiamaki, E., Papadopoulos, A., Tsapara, A., & Trimimis, N. (2023). Speech deficits in multiple sclerosis: A narrative review of the existing literature. *European Journal of Medical Research*, 28(1), 252. <https://doi.org/10.1186/s40001-023-01239-2>
28. Ross, E. D. (2000). Affective prosody and the aprosodias. In *Principles of Behavioral and Cognitive Neurology* (2nd ed., pp. 316–331).
29. Shah-Basak P, Boukrina O, Li XR, Jebahi F, Kielar A. Targeted neurorehabilitation strategies in post-stroke aphasia. *Restor Neurol Neurosci*. 2023;41(3-4):129-191. doi: 10.3233/RNN-231344. PMID: 37980575; PMCID: PMC10741339.
30. Stasolla, F., Lopez, A., Akbar, K., Vinci, L. A., & Cusano, M. (2023). Matching assistive technology, telerehabilitation, and virtual reality to promote cognitive rehabilitation and communication skills in neurological populations: A perspective proposal. *Technologies*, 11(2), 43.
31. Tao, L., Wang, Q., Liu, D., Wang, J., Zhu, Z., & Feng, L. (2020). Eye tracking metrics to screen and assess cognitive impairment in patients with neurological disorders. *Neurological Sciences*, 41(7), 1697–1704.
32. Vural, A. Ö. (2021). *Bilişsel-dilbilimsel terapi yönteminin tutuk afazili hastaların dil ve konuşma rehabilitasyonuna etkisi* (Yüksek lisans tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi).
33. Whillans, C., Lawrie, M., Cardell, E. A., Kelly, C., & Wenke, R. (2022). A systematic review of group intervention for acquired dysarthria in adults. *Disability and Rehabilitation*, 44(13), 3002–3018.
34. Yorkston, K. M. (1996). Treatment efficacy: Dysarthria. *Journal of Speech, Language, and Hearing Research*, 39(5), S46–S57.

Bölüm 13

YAŞLILIK VE DEMANS BAĞLAMINDA SAĞLIK İLETİŞİMİ: BAKIM PRATİKLERİ, MAHREMİYET VE ANLAM İNŞASI

Ece ÇÖLKESEN TEFİROĞLU¹

Nüfusun yaşlanması, dünya genelinde sağlık sistemlerinin karşılaştığı en önemli demografik dönüşümlerden birisidir. Doğurganlık oranlarının azalması ve yaşam süresinin uzamasıyla toplam nüfusun içinde yaşlı nüfusun payı gün geçtikçe büyümektedir. Yaşlı nüfusun artmasıyla birlikte, uzun süreli bakım ihtiyacı ve kronik hastalıklar ön plana çıkmıştır (Beard ve ark., 2016). Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) yaşlanmayı, biyolojik bir süreç olarak zaman içinde çeşitli moleküler ve hücrel hasarın birikmesinin bir sonucu olarak tanımlamaktadır. Ayrıca yaşlanmanın sadece biyolojik bir süreç olarak değil, sağlık hizmeti sunumunu ve önceliklendirmesini de değiştiren çok boyutlu bir durum olarak ele alınması gerektiğini belirtmektedir (DSÖ, 2025). Bu bağlamda yaşlıların sağlık hizmetlerine erişimi ve sağlık hizmetlerinin niteliği kadar, hizmet sunum sürecinde yaşlılarla kurulan iletişimin de rolü büyüktür (Miller, 2008).

Kişilerin yaşlanmasıyla birlikte bu süreçte çeşitli sağlık sorunları ön plana çıkmaktadır. Yaşlılıkta sık görülen rahatsızlıklar arasında işitme kaybı, görme problemleri, sırt ve boyun ağrıları, akciğer hastalığı, diyabet ve depresyon yer almaktadır. Ortaya çıkan nörodejeneratif hastalıklar arasında ise demans ve Alzheimer hastalığı ön plandadır. İnsanlar yaşlandıkça, aynı anda birden fazla rahatsızlık yaşama olasılıkları artmaktadır (DSÖ, 2025). Yaşlanmaya bağlı duyuusal yetersizlikler de iletişimi daha da karmaşık hale getirmektedir (Thomas ve Thomas, 2017). Demans, bilişsel işlevlerde bozulma olup, yalnızca hafıza kaybı veya düşünme süreçlerinde gerilik yaşanması olarak sınırlanmamalıdır. Demansın gelişmesiyle yaşlı bireyin dil kullanımı, anlama kapasitesi, sosyal becerileri de etkilenebilir. Bu bağlamda yalnızca klinik tanı değerlendirilmemeli, kişinin

¹ Arş. Gör., Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, Ankara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Yönetimi AD, ececolkesen@subu.edu.tr, ORCID iD: 0000-0002-9818-6362

kişinin kimliğini kaybetmemesi, değerli bir insan olarak hissetmesi açısından iletişim kritiktir. Kurulan iletişimin niteliği, bakımın niteliğini etkilemektedir. Yetersiz iletişim kurulması, sadece bireysel düzeyde bakımı etkilemez. Aynı zamanda artan bakım yüküne, kaynak israfına ve sağlık hizmeti sunumunda çeşitli aksaklıklara sebep olmaktadır.

Demans bağlamında önemli bir diğer konu, hasta bireyin bilişsel gerileme yaşarken mevcut durumunu anlamlandırma çabasıdır. Bu süreçte iletişim yönlendirici bir süreç değil, aynı zamanda bireyin deneyimini birlikte kuran ve sağlık profesyonellerine yol gösteren bir süreç haline gelmektedir. Demanslı hastalara bakım sürecinde en kritik konulardan birisi de mahremiyet ve etik boyutudur. Bilişsel kapasitenin azalmasıyla, hastaların karar vermeye ilişkin zorluklar yaşaması olağan bir süreçtir. Ancak bu durumda hastanın özerkliğinin korunarak mahremiyetine saygı gösterilmesi ve onuruna dikkat edilmesi önemli bir etik husustur. Bu durumda sağlık profesyonelleri ve bakım verenlerin etik davranışları beklenmektedir.

Bu çerçevede yaşlılık ve demans bağlamında sağlık iletişimi; bakım pratikleri, mahremiyet, etik ve anlam inşasını içeren çok boyutlu bir alan olarak incelenmelidir. Demans hastalığı ilerleyerek iletişimin kapasitesini değiştirirse de kişilerin benliği, onuru, tercihleri, çevresi ve sosyal ilişkileri bakım sürecinin merkezindedir. Dolayısıyla iletişim yaklaşımlarının sadece bilişsel kayıplara yönelik değil, bireyin iletişim kapasitesi, hayat hikayesi, değerleri, sosyal çevresi ve bakıma ilişkin ihtiyaçları dikkate alınarak uyarlanması önemlidir.

Politik açıdan, demansa yönelik bakımlarda sadece tıbbi tedavi ve uzun süreli bakım hizmetleri kapsamında değil, iletişim, bakım hizmeti verenlerin desteklenmesi, mahremiyet, bağımsızlık ve kişi merkezli bakım boyutlarını içeren bütüncül bir yaklaşımla incelenmelidir. Türkiye’de ailelerin bakım sürecindeki rolü sebebi ile bakım verenlere yönelik eğitim, danışmanlık, psikolojik ve sosyal destek verilmelidir. Bu doğrultuda sağlık iletişiminin demansa yönelik politikalar ve bakım şekillerinin ana bileşenlerinden biri olarak değerlendirilmesi, hem demans hastası bireylerin yaşam kalitesinin desteklenmesine ve iyileştirilmesine hem de bakımın niteliğinin geliştirilmesine fayda sağlayabileceği düşünülmektedir.

Kaynaklar

Adhikari, N., Kotisaari, K., Komp-Leukkunen, K., & Rantanen, V. (2026). What is old age? Differences in views of old age between employees and the self-employed. *The International Journal of Aging and Human Development*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1177/00914150251401564>

- Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı. (2023). *Yaşlı bireyler için bilgilendirme rehberi-IV*. Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü
- Ar, Y., & Karancı, A. N. (2019). Turkish adult children as caregivers of parents with Alzheimer's disease: Perceptions and caregiving experiences. *Dementia*, 18(3), 882–902. <https://doi.org/10.1177/1471301217693400>
- Backhouse, T., Jeon, Y.-H., Killett, A., & Mioshi, E. (2022). How do family carers and care-home staff manage refusals when assisting a person with advanced dementia with their personal care? *Dementia*, 21(8), 2458–2475. <https://doi.org/10.1177/14713012221123578>
- Beard, J. R., Officer, A., de Carvalho, I. A., Sadana, R., Pot, A. M., Michel, J.-P., Lloyd-Sherlock, P., Epping-Jordan, J. E., Peeters, G. M. E. E., Mahanani, W. R., Thiyagarajan, J. A., & Chatterji, S. (2016). The World report on ageing and health: A policy framework for healthy ageing. *The Lancet*, 387(10033), 2145–2154. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(15\)00516-4](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(15)00516-4)
- Behr, A., Meyer, R., Holzhausen, M., Kuhlmei, A., & Schenk, L. (2013). Die Intimsphäre: Eine wichtige Dimension der Lebensqualität von Pflegeheimbewohnern. *Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie*, 46(7), 639–644. <https://doi.org/10.1007/s00391-012-0464-6>
- Bhattacharyya, S., & Benbow, S. (2024). Communication with older people. In *Handbook of old age liaison psychiatry* (pp. 44–58). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/9781108292252.005>
- Bormans, L., & Van Gorp, B. (2025). The Meaning-Making of Dementia (MMoD) model: How people living with dementia navigate lived experience and cultural frames. *SSM-Mental Health*, 100531. <https://doi.org/10.1016/j.ssmmh.2025.100531>
- Bosco, A., Schneider, J., Coleston-Shields, D. M., Higgs, P., & Orrell, M. (2019). The social construction of dementia: Systematic review and metacognitive model of enculturation. *Maturitas*, 120, 12–22.
- Brooker, D. (2015). *Person-centred dementia care: Making services better* (2nd ed.). Jessica Kingsley Publishers.
- Buhr, E., & Schweda, M. (2025). The value of privacy for people with dementia. *Frontiers in Psychiatry*, 15, Article 1437813. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2024.1437813>
- Carstensen, L. L. (2006). The influence of a sense of time on human development. *Science*, 312(5782), 1913–1915. <https://doi.org/10.1126/science.1127488>
- Chen, S., Lou, V. W., Leung, R., & Yu, D. S. (2024). Meaning-making of dementia caregiving: A systematic review of qualitative studies. *International Journal of Nursing Studies*, 158, Article 104848. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2024.104848>
- Cook, J. (2011). The socioeconomic contribution of older people in the UK. *Working with Older People*, 15(4), 141–146. <https://doi.org/10.1108/13663661111191257>
- Denke, E. M. (2011). *Stellvertretende Entscheidungen für Demenzzranke: Mutmaßlicher Wille und andere determinierende Faktoren* [Doctoral dissertation, Ludwig-Maximilians-Universität München].
- Dewitte, L., Vandenbulcke, M., & Dezutter, J. (2019). Meaning in life matters for older adults with Alzheimer's disease in residential care: Associations with life satisfaction and depressive symptoms. *International Psychogeriatrics*, 31(4), 607–615. <https://doi.org/10.1017/S1041610218002338>
- Dichter, M. N., Palm, R., Halek, M., Bartholomeyczik, S., & Meyer, G. (2016). Die Lebensqualität von Menschen mit Demenz: Eine Metasynthese basierend auf den Selbstäußerungen von Menschen mit Demenz. In L. Kovács, R. Kipke, & R. Lutz (Eds.), *Lebensqualität in der Medizin* (pp. 287–302). Springer VS.
- Eggenberger, E., Heimerl, K., & Bennett, M. I. (2013). Communication skills training in dementia care: A systematic review of effectiveness, training content, and didactic methods in different care settings. *International Psychogeriatrics*, 25(3), 345–358.
- Elfrink, T. R., Zuidema, S. U., Kunz, M., & Westerhof, G. J. (2018). Life story books for people with dementia: A systematic review. *International Psychogeriatrics*, 30(12), 1797–1811. <https://doi.org/10.1017/S1041610218000376>

- Giles, H., Coupland, N., & Coupland, J. (1991). Accommodation theory: Communication, context, and consequence. In H. Giles, J. Coupland, & N. Coupland (Eds.), *Contexts of accommodation: Developments in applied sociolinguistics* (pp. 1–68). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511663673.001>
- Greenblat, C. (2012). *Love, loss and laughter: Seeing Alzheimer's differently*. Lyons Press.
- Hasta Hakları Yönetmeliği. (1998, 1 Ağustos). Resmi Gazete (Sayı: 23420).
- Howes, J., & Gastmans, C. (2021). Electronic tracking devices in dementia care: A systematic review of argument-based ethics literature. *Archives of Gerontology and Geriatrics*, 95, Article 104419. <https://doi.org/10.1016/j.archger.2021.104419>
- Immenschuh, U. (2018). Scham und Würde in der Pflege. *GGP Fachzeitschrift für Geriatrie und Gerontologische Pflege*, 2(3), 115–119.
- Isene, T. A., Kjørven Haug, S. H., Stifoss-Hanssen, H., Danbolt, L. J., Ødbehr, L. S., & Thygesen, H. (2021). Meaning in life for patients with severe dementia: A qualitative study of healthcare professionals' interpretations. *Frontiers in Psychology*, 12, Article 701353. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.701353>
- Jungert, M. (2018). „Ich habe mich sozusagen selbst verloren“ – Biographische Identität, autobiographisches Gedächtnis und Alzheimer-Demenz. *Zeitschrift für Praktische Philosophie*, 5(1), 133–152. <https://doi.org/10.22613/zfpp/5.1.6>
- Kemper, S., & Harden, T. (1999). Experimentally disentangling what's beneficial about elderspeak from what's not. *Psychology and Aging*, 14(4), 656–670. <https://doi.org/10.1037/0882-7974.14.4.656>
- Kişisel Verilerin Korunması Kanunu. (2016, 7 Nisan). Resmi Gazete (Sayı: 29677, Kanun No. 6698).
- Kitwood, T. (1997). *Dementia reconsidered: The person comes first*. Open University Press.
- Kitwood, T., & Bredin, K. (1992). Towards a theory of dementia care: Personhood and well-being. *Ageing & Society*, 12(3), 269–287. <https://doi.org/10.1017/S0144686X0000502X>
- Knoll, B., Kremer, A., Reitingner, E., Pichler, B., & Egger, B. (2017). Wenn die Orientierung versagt – unterwegs mit Menschen mit Demenz. In *REAL CORP 2017–PANTA RHEI–A world in constant motion: Proceedings of the 22nd International Conference on Urban Planning, Regional Development and Information Society* (pp. 647–657).
- Kreps, G. L. (1988). The pervasive role of information in health and health care: Implications for health communication policy. In J. A. Anderson (Ed.), *Communication yearbook 11* (pp. 238–276).
- Largent, E. A., Peterson, A., & Karlawish, J. (2023). Supported decision making: Facilitating the self-determination of persons living with Alzheimer's and related diseases. *Journal of the American Geriatrics Society*, 71(11), 3566–3573. <https://doi.org/10.1111/jgs.18596>
- Li, Z., Yang, Y., Liu, Y., Wang, X., Ping, F., Xu, L., Zhang, H., Li, W., & Li, Y. (2024). Global burden of dementia in younger people: An analysis of data from the 2021 Global Burden of Disease Study. *eClinicalMedicine*, 77, 102868. <https://doi.org/10.1016/j.eclinm.2024.102868>
- Low, L. F., Yap, M., & Brodaty, H. (2011). A systematic review of different models of home and community care services for older persons. *BMC Health Services Research*, 11, Article 93. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-11-93>
- Miller, C. A. (2008). Communication difficulties in hospitalized older adults with dementia. *American Journal of Nursing*, 108(3), 58–66. <https://doi.org/10.1097/01.NAJ.0000311828.13935.1e>
- Neal, M., & Barton Wright, P. (2003). Validation therapy for dementia. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, 2003(3), Article CD001394. <https://doi.org/10.1002/14651858.CD001394>
- Özkan Boyraz, G. (2024). Güçlendirme yaklaşımı açısından Alzheimer hastası yaşlılara bakım ve hastalarla iletişim. *Ufku Ötesi Bilim Dergisi*, 24(1), 28–54. <https://doi.org/10.54961/uo-bild.1452656>
- Park, C. L. (2010). Making sense of the meaning literature: An integrative review of meaning making and its effects on adjustment to stressful life events. *Psychological Bulletin*, 136(2), 257–301. <https://doi.org/10.1037/a0018301>

- Perry, T. E., Andersen, T. C., & Kaplan, D. B. (2014). Relocation remembered: Perspectives on senior transitions in the living environment. *The Gerontologist*, 54(1), 75–81. <https://doi.org/10.1093/geront/gnt070>
- Prince, M., Wimo, A., Guerchet, M., Ali, G. C., Wu, Y. T., & Prina, M. (2015). *World Alzheimer report 2015*. Alzheimer's Disease International. <https://www.alzint.org/u/WorldAlzheimerReport2015.pdf>
- Riis-Vestergaard, S. K., Schou-Juul, F., Skov, S. S., Kongsholm, N. C. H., & Lauridsen, S. (2024). The use of advance directives for autonomy in dementia care: A scoping meta-review and thematic synthesis. *Archives of Gerontology and Geriatrics*, 126, Article 105498. <https://doi.org/10.1016/j.archger.2024.105498>
- Ryan, E. B., Hummert, M. L., & Boich, L. H. (1995). Communication predicaments of aging: Patronizing behavior toward older adults. *Journal of Language and Social Psychology*, 14(1–2), 144–166. <https://doi.org/10.1177/0261927X95141008>
- Schiavo, R. (2014). *Health communication: From theory to practice* (2nd ed.). Jossey-Bass.
- Sourdet, S., Lafont, C., Rolland, Y., Nourhashemi, F., Andrieu, S., & Vellas, B. (2015). Preventable iatrogenic disability in elderly patients during hospitalization. *Journal of the American Medical Directors Association*, 16(8), 674–681. <https://doi.org/10.1016/j.jamda.2015.03.011>
- Street, R. L., Jr., Makoul, G., Arora, N. K., & Epstein, R. M. (2009). How does communication heal? Pathways linking clinician-patient communication to health outcomes. *Patient Education and Counseling*, 74(3), 295–301. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2008.11.015>
- Sunjaya, A. M., Schreiber, T., Kantilal, K., Davies, N., & Griffiths, S. (2025). Communication strategies for delivering personalised dementia care and support: A mixed-methods systematic review and narrative synthesis. *Age and Ageing*, 54(5), afaf120. <https://doi.org/10.1093/ageing/afaf120>
- T.C. Sağlık Bakanlığı. (2025). *Sağlık istatistikleri yılı 2024*. <https://dosyasb.saglik.gov.tr/Eklen-ti/52859/0/siy2024tr31122025pdf.pdf>
- Thomas, J.-M., & Thomas, P. (2017). Communicating with elderly patients [Communiquer avec les patients âgés]. *Revue Médicale de Bruxelles*, 38(4), 381–384. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85040176555&partnerID=40&md5=5b06b03051fff73dbef-01d1034c8d065>
- Tulek, Z., Baykal, D., Erturk, S., Bilgic, B., Hanagasi, H., & Gurvit, I. H. (2020). Caregiver burden, quality of life and related factors in family caregivers of dementia patients in Turkey. *Issues in Mental Health Nursing*, 41(8), 741–749. <https://doi.org/10.1080/01612840.2019.1705945>
- Türkiye İstatistik Kurumu. (2025, 13 Mart). *İstatistiklerle yaşlılar, 2024*
- Ulman, Y. I. (2023). Advance directives and the Turkey context. In D. Cheung & M. Dunn (Eds.), *Advance directives across Asia: A comparative socio-legal analysis* (pp. 207–222). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/9781009152631.014>
- van der Geugten, W., & Goossensen, A. (2020). Dignifying and undignifying aspects of care for people with dementia: A narrative review. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 34(4), 818–838. <https://doi.org/10.1111/scs.12791>
- Werner, P., Vermeulen, P., Van Gorp, B., & Simonsen, P. (2022). From history to intervention: A sociocultural analysis of dementia stigma. In M. Vandenbulcke, R.-M. Dröes, & E. Schokkaert (Eds.), *Dementia and society: An interdisciplinary approach* (pp. 25–44). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/9781108918954.003>
- Williams, K., Kemper, S., & Hummert, M. L. (2003). Improving nursing home communication: An intervention to reduce elderspeak. *The Gerontologist*, 43(2), 242–247. <https://doi.org/10.1093/geront/43.2.242>
- Williams, K. N., Herman, R., Gajewski, B., & Wilson, K. (2009). Elderspeak communication: Impact on dementia care. *American Journal of Alzheimer's Disease & Other Dementias*, 24(1), 11–20. <https://doi.org/10.1177/1533317508318472>

- Woods, B., O'Philbin, L., Farrell, E. M., Spector, A. E., & Orrell, M. (2018). Reminiscence therapy for dementia. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, 2018(3), Article CD001120. <https://doi.org/10.1002/14651858.CD001120.pub3>
- World Health Organization. (2015). *World report on ageing and health*. <https://www.who.int/publications/i/item/9789241565042>
- World Health Organization. (2021). *Global status report on the public health response to dementia*. World Health Organization. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240033245>
- World Health Organization. (2025, October 1). *Ageing and health*. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>
- Yang, A. R., Washington, K. T., Benson, J. J., Bogdewiecz, T. L., & Rolbiecki, A. J. (2026). Meaning making during bereavement as part of Caregiver Speaks, a narrative photo-elicitation intervention for caregivers of persons living with dementia. *Dementia*, 25(1), 85–109. <https://doi.org/10.1177/14713012251333484>