

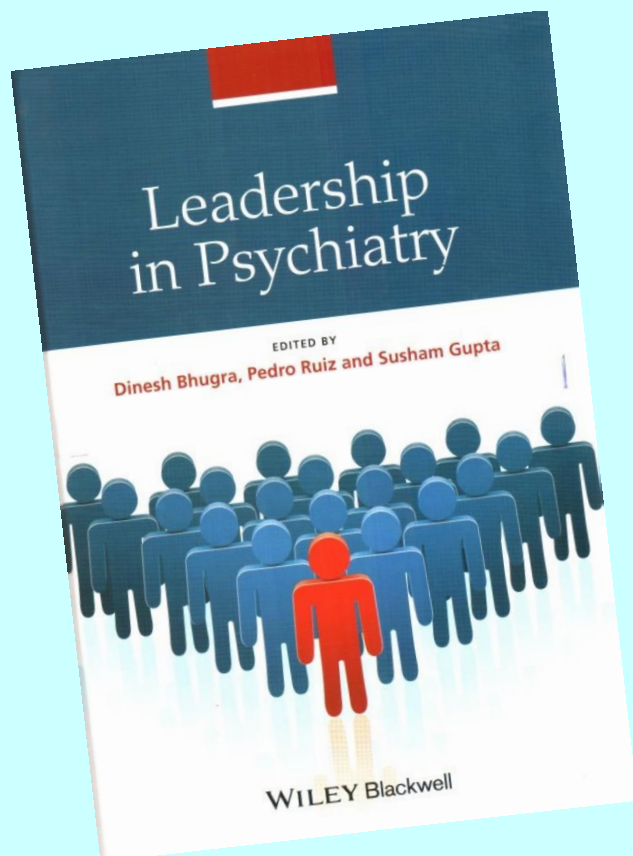
iletişim

Levent Küey
Psikiyatri Doçenti

İstanbul Bilgi Üniversitesi, İstanbul
Avrupa Psikiyatri Birliği Yönetim Kurulu Üyesi (2015-2019)
Dünya Psikiyatri Birliği önceki Genel Sekreteri (2008-2014)

kueyl@superonline.com

Medikolegal Açından İyi Hekimlik Sempozyumu
İstanbul Tabip Odası, 3 Aralık 2016, İstanbul



Chapter 7

Communication

Levent Küey

Introduction

Among the various fundamental assets of good leadership, the quality of communication seems to be the most emphasized. Thus, effective communication could be considered as a primary attribute for good leadership; conversely, the quality of leadership depends on the quality of communication.

This chapter will mainly focus on the communication skills of a psychiatrist in the contexts of his/her work roles and environment and leadership skills.

What is communication?

Communication is defined as 'a process by which information is exchanged between individuals through a common system of symbols, signs, or behaviour'.¹ So, it is an exchange and sharing of a common system or set of symbols (e.g. language) or behaviour aiming to construct meaning. Communication is the process of interchanging such symbols between the sender(s) and receiver(s) by a wide range of means and modes in a milieu; thus the information-loaded messages are shared by the parties involved. In fact, the Latin origin of the word (*communis*) meaning 'to share', implies that the communication is completed only when the messages are perceived by the receiver. A social setting provides the context or the milieu for this social interaction, namely communication, for which at least two interacting agents are needed.

A complete communication cycle embraces, at least, the sender, the message and the receiver. Furthermore, any communication also holds certain basic elements, namely:

- 1 who – the person conveying the message;
- 2 what – the message itself;
- 3 to whom – the person(s) receiving the message;
- 4 how – the medium and the means by which the message is conveyed;
- 5 when – the timing of the message;
- 6 why – the aims of the message;
- 7 outcome – the effects of the message.

Leadership in Psychiatry, First Edition. Edited by Dinesh Bhugra, Pedro Ruiz and Susham Gupta.
© 2013 John Wiley & Sons, Ltd. Published 2013 by John Wiley & Sons, Ltd.

**Küey, L. (2013) Communication,
in Leadership in Psychiatry (eds D. Bhugra, P. Ruiz and S. Gupta),
John Wiley & Sons, Ltd, Chichester, UK. pp. 89-99**



iletişim



iletişim

**hasta hekim
ilişkisi**





iletişim

**hasta hekim
ilişkisi**

klinik uygulama

**iyi hekim
iyi hekimlik**



İyi Hekim ?

**Klinisyen
Araştırmacı
Eğitimci
Okur Yazar**

**Ekip lideri
Yönetici**

**Konuşmacı
Seyyah**





İyi Hekimlik ?

**İnsani
Etik
Bilimsel**



SIYAH UZUN SAÇU BİRİYLE İLİŞKİNİZ VAR..

AYSELE!!

AİLESİNDEN BİRİ İLİŞKİNİZE KARŞI ÇIKIYOR...

ABİSİ NUSRET!

YÜZÜNÜZE BİŞEY ATMIŞ BU ADAM..

YUMRUK!!... YUMRUK ATTIL.

AMA SİZ EĞİLMİŞSİNİZ..

EVET!! AYSELE GELDİ YUMRUK

SONRA SİZ BİŞEY ATMIŞSINIZ

TOKAT!!... BEN DE TOKAT ATTIM!

AMA O DA EĞİLMİŞ..

EVET! TOKAT DA AYSELE GELDİ!

SONRA BİR KARGAŞA OLMUŞ..

ABİSİYLE BİRLİKTE AYSELE DALDIK!!

BİRAZ GERİZEKALISINIZ GALİBA..

ÖYLE Mİ ÇIKMIŞ?..

YOK BU BENİM
ŞAHSİ KANAATIM

cağrı



Bilimsel bilgi

Mistik-dinsel inanış

Sanatsal ürün

Sanrısar yaratıcılık

Bilimsel bilgi

belirli bilim çevrelerince

o gün için yaygın kabul gören bilgidir

Bilimsel bilgiye ulaşılan metodolojinin

hesabı sorulur!



İyi Hekimlik

İnsani / Etik / Bilimsel hekimlik

semptom → teşhis → tedavi





Klinik uygulama

Hasta

Farsça *ḫaste* "خسته yaralı"

ḫastan "خستن yaralamak, yaralanmak" fiilinden

Patient:

Latince *patientem* "taşıyan, acı çeken, sabreden"

Hekim

Arapça *ḫkm* kökünden gelen

ḫakīm "حكيم hikmet sahibi, bilge, filozof, tabip"

Aramice/Süryanice aynı anlama gelen *ḫakīm* חכים









Klinik uygulama

**hem hastada hem hekimde
paylaşılan ortak bir gerilim:**

gerçeğin belirsizliği ile belirlilik ihtiyacı arasında





At Eternity's Gate, Van Gogh, 1882

Klinik uygulamada temel soru ?

bu kiŒiye iliŒkin edineceğim bilgileri,

**onun acısını dindirme,
bedensel / ruhsal / zihinsel
bütünlüğünü ve ahengini
arttırma yönünde
nasıl kullanabilirim?**

hasta

hekim

dert

derman

**acı çeken, endişeli
yardım arayan**

**bilgi, beceri sahibi
uzman**

**bütüncül olarak
hastalanan**

**kategorik sistemle
çalışan**

**bir kişi olarak
iyileşme odaklı**

**semptom-teşhis-tedavi
odaklı**

anlaşılma peşinde

açıklama peşinde

Klinik uygulamada hekimin temel sorumluluğu ?

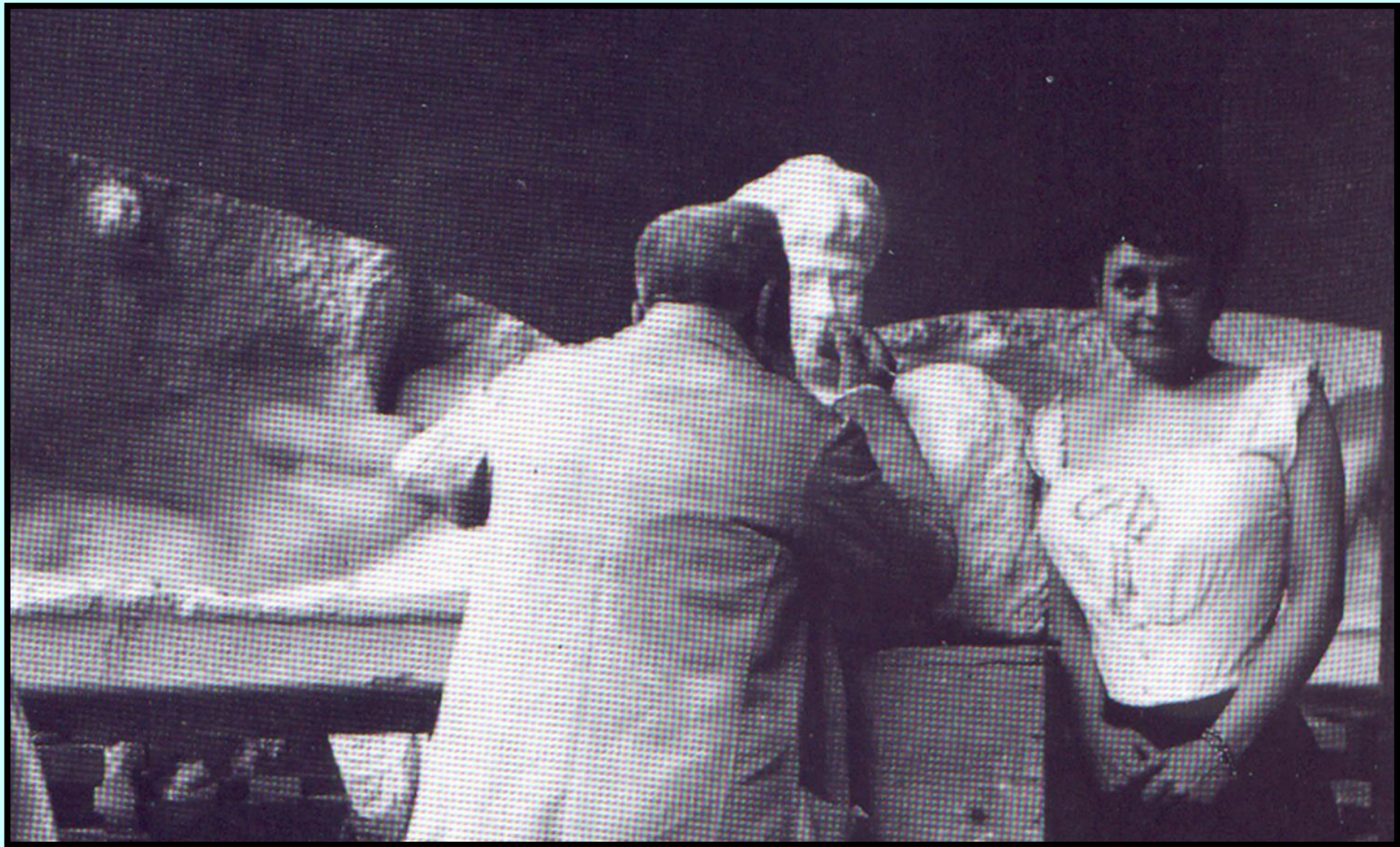
**'evrensel' bilimsel bilgi ile
hastanın 'biricik'liği arasında
işlevsel / tedaviye yönelik bir bağ**

**tanısal süreç ile
terapötik işbirliği kurmak arasında
işlevsel / tedaviye yönelik bir denge**



iletişim

**hasta hekim
ilişkisi**



Rodin ve Simpson, 1903

Tanı ve tedavi sürecinin inşası ?

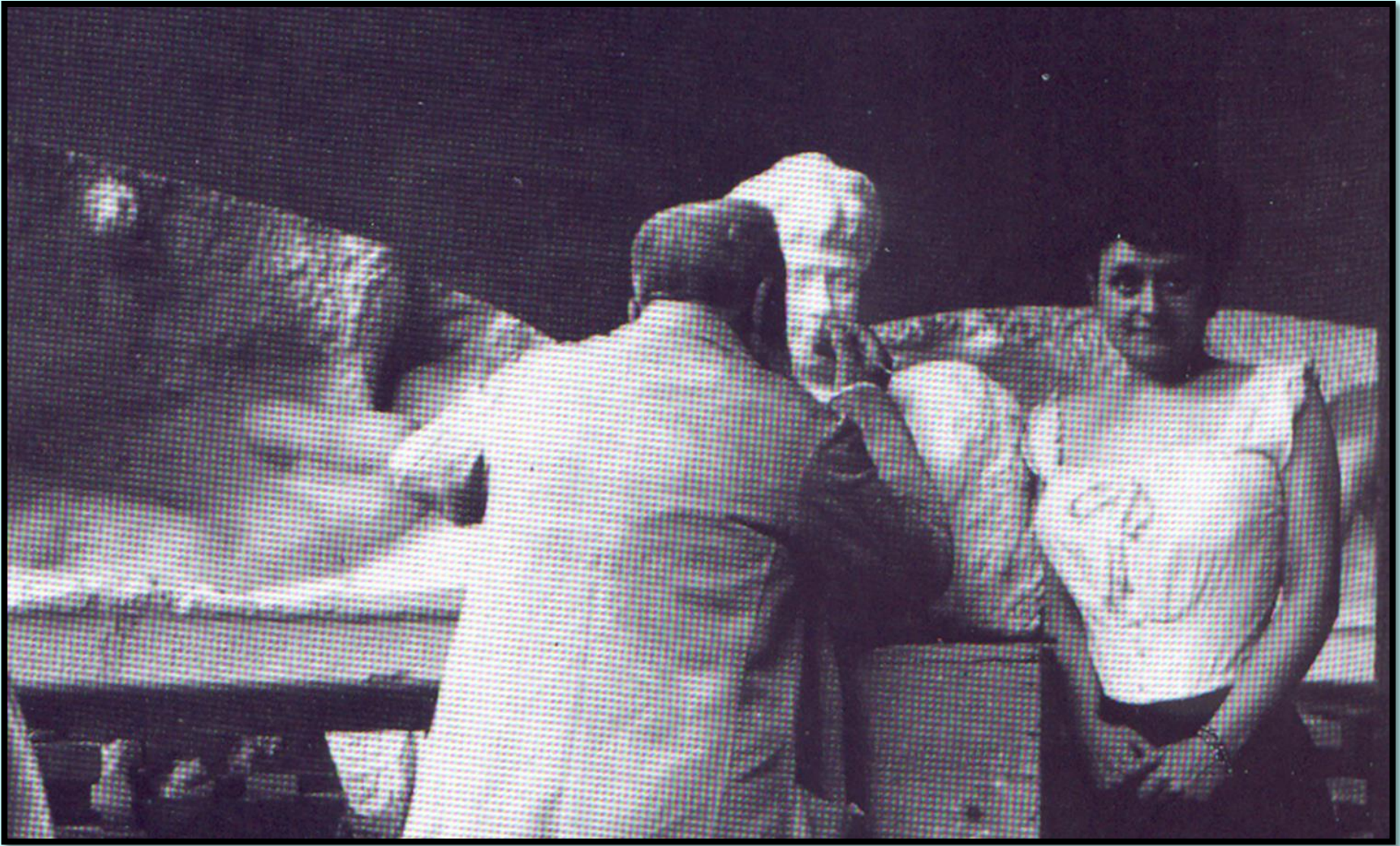
Kişinin kendi durumu / sorunları ve bunları algılayışı

**Bunların o spesifik klinik ortamda dışavurum biçimleri,
ifade edilişi**

Sağlık sorunlarını, yeti yitimlerini yaşayışı ve anlamlandırışı

Tüm bunları klinisyenin algılayışı ve yorumlayışı

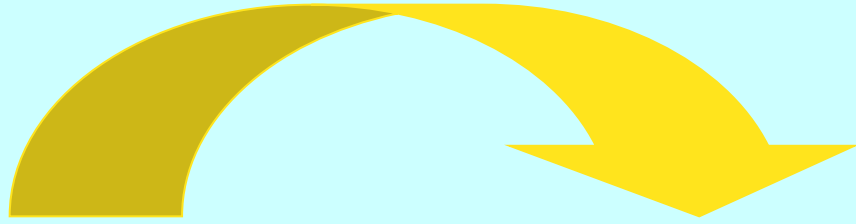
**Klinisyenin formülasyonu, tanısal değerlendirme ve
sınıflandırma, tedavi önerileri**



**tanısal değerlendirme, tedavi ve terapötik ilişki
klinisyen ve hasta arasında ortaklaşa yürütölen
ve süregiden bir yeniden inşa sürecidir**



Simpson'ın heykeli, 1903



dışavurum

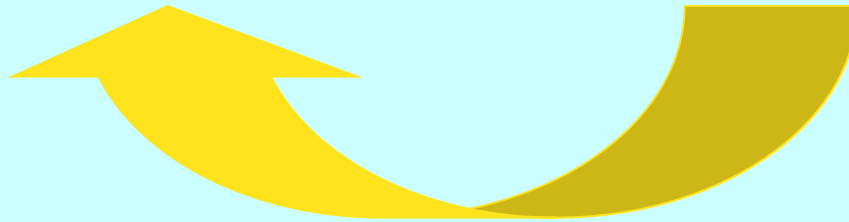
izlenim

hasta

hekim

izlenim

dışavurum







İletişim

**Bireyler arasında ileti alışverişi
Ortak sembol, işaret (dil) ya da davranış sistemi
Süreç**

**Anlam iletmeyi / inşa etmeyi amaçlar
Sosyal etkileşim
Karşılıklılık
(her biri de anlatmak ve anlaşılmak ister)**





İletişim

Kim: gönderen

Ne: mesaj / ileti

Kime: alan

Nasıl: ortam, araç

Ne zaman: zamanlama

Neden: amaç

Sonuç: etki





İletişim

Sözel / Sözsüz

Sözel (Dil)

Düşünceyi yansıtır ve yeniden inşa eder
Düşünce içeriğini ilettiği kadar duygu da iletir

Ses tonu

İstemli kontrole alınabilir; genellikle
istemsiz, spontan, bilinçdışı belirlenir

Ses tonu, şiddeti, hızı, ritmi, perdesindeki
değişiklikler aynı içeriği farklı anlamlarla iletir





İletişim

Sözsüz (beden dili):

Yüz ifadesi,

**(yaklaşık 50 yüz kası yüzlerce ifade üretebilir;
kültürler ve kişiler arası farklılıklara rağmen,
'neşe, üzüntü, kızgınlık, korku, iğrenme' evrenseldir)**

Jestler

(genellikle istemli kontroldeki el, baş, kol hareketleri)



İletişim

Göz hareketleri, Göz teması

(güçlü duygular iletebilir; ilgi, merak, güven, korku vb)

Beden hareketleri ve beden duruşu

(standart değil; kolların kavuşturulması, öne eğilme vb)

Bedensel temas

Çok güçlü duygular iletebilir; ilgi, destek, sevgi, arzu vb.

Hekimlikte kullanımı/yorumu özenli, dikkatli olmalıdır

Kişisel alan

Çok anlamlı iletiler gönderir (uzaklık, yakınlık)



İletişim

Sözsüz iletişimin önemi

**İletilen duygunun algılanması:
(beğenme/beğenmeme)**

Yüz ifadesi: %55

Ses tonlaması: %38

Sözcükler: %7



Temel emosyonlar (*durum/değerlendirme*)

1.Şaşkınlık/sürpriz
(*yeni/beklenmedik*)

2. İğrenme
(*sindirilemeyecek/zararlı*)

3. Mutluluk/sevinç
(*kazanım*)

4. Üzüntü
(*kayıp*)

5. Kızgınlık/Öfke
(*engellenme*)

6. Korku/anksiyete
(*tehdit ya da başa çıkamama*)



L. Küey, 2010



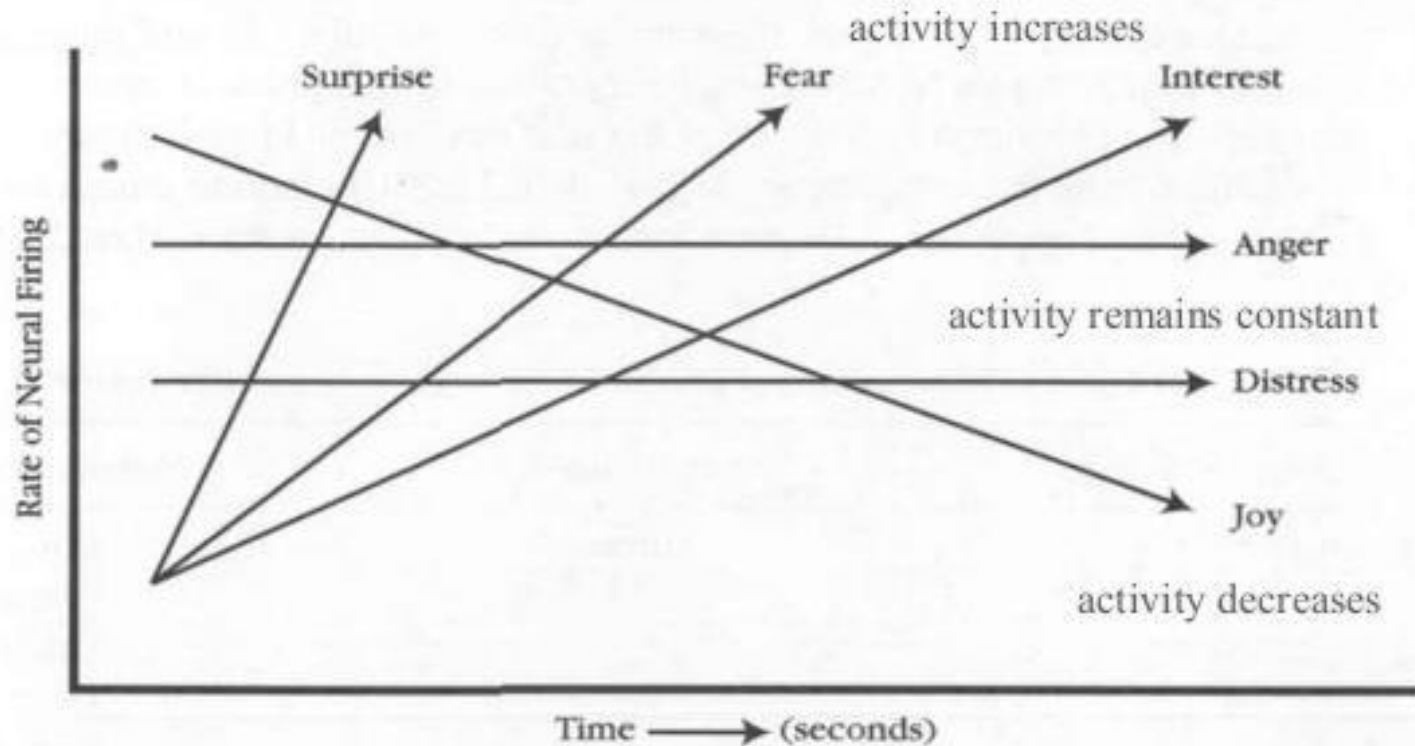
L. Küey, 2013

Temel emosyonların tanınması (%)

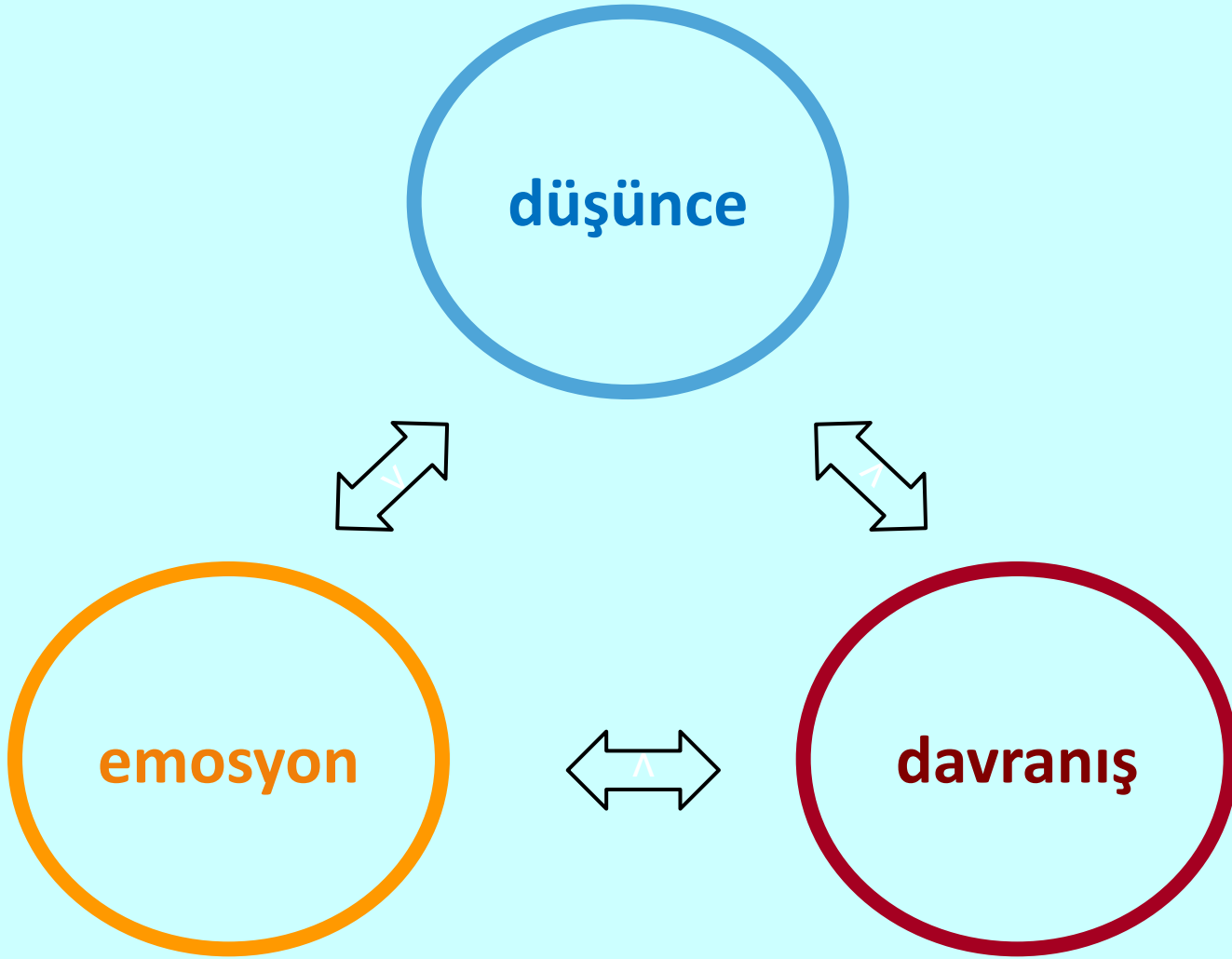
	Mutluluk	Üzüntü	Korku	İğrenme
Almanya	93	83	86	61
İtalya	97	81	82	89
Japonya	90	87	65	60
ABD	95	92	84	86

Neural activation

- Neural firing: The pattern of electrocortical activity (in the brain) at any time
- Different emotions are activated by different rates of cortical neural firing



Based on Reeve (2009, Figure 12.1, p. 335; Source: Tomkins (1970))



**çok sıkı ilişkili
değişim üçünden biri ile başlayabilir**



İletişim

Sözel / sözsüz iletiler arasında

Uyum ya da çelişki

Birbirlerini pekiştirebilir ya da çürütebilir

**Sözsüz iletilerin ne kadar doğru algılanacağını
ilişkinin genel kalitesi
belirliyor**





**Klinik ortamda
hasta hekim ilişkisi çerçevesinde
iletişim**

Klinik ortamın özellikleri:

Fiziksel yerleştirme


**Psikolojik/sosyal/kültürel ortamın özellikleri
Otoriteryen / liberal**





**Klinik ortamda
hasta hekim ilişkisi çerçevesinde
iletişim**

Amaç:
hastanın acısını azaltmak,
gücünü arttırmak,
terapötik işbirliği sağlamak,
hastalığın betimlenmesi, açıklanması, tedavisini
sağlayarak seyrini değiştirmek





**Klinik ortamda
hasta hekim ilişkisi çerçevesinde
iletişim**

**Hastanın ihtiyacı için kurulan bireylerarası ilişki
Yüz yüze
Sözel / sözsüz mesajlar**





**Klinik ortamda
hasta hekim ilişkisi çerçevesinde
iletişim**

**Temel çerçevesi hekim tarafından kurulur
Karşılıklı
Etkileşimsel, ortak inşa edilen bir süreç**

**Kaçınılmaz
Sürekli
Geri dönüşümsüz**



linik ortamda hasta hekim ilişkisi: kaç kişi var?

hasta

hekim



kendilik
algıladığı kendilik
dışavurduğu kendilik
hastadaki hekim



kendilik
algıladığı kendilik
dışavurduğu kendilik
hekimdeki hasta



**Yanlış anlamalara açık
Söylenen, gizlenen, ima edilen**

Hekimin sorumluluğu:

**İletilerin anlam yüklerini açıklığa kavuşturmak
İletişimin açıklığını sağlamak
İletilerin nasıl algılandığını da kavramak
(geri-bildirim halkasını gözetmek)**



formülasyon

**karmaşıklığı
kabullen**

çerçeve

farkında ol

hasta hekim ilişkisinde

dinle

iletişim:

hastanın ihtiyacı

için

açık, esnek ol

soru sor

anladığını özetle

saygı göster

yargılama





**Klinik ortamda
hasta hekim ilişkisi çerçevesinde
iletişim**

Çerçeve:

**Kendinizi tanıtmak, süre, göz teması, tokalaşma,
fizik muayene, ön açıklama
Telaşsız / sakin (sırada bekleyen başka hastalar var!)**





**Klinik ortamda
hasta hekim ilişkisi çerçevesinde
iletişim**

Anlatma, anlama, anlaşılma

**Açıklamalar dürüst, doğru
Formülasyon, tanı, prognoz, incelemeler, tedavi
Teknik terimler, yazılı kaynak, ek soru**





**Klinik ortamda
hasta hekim ilişkisi çerçevesinde
iletişim**

Hasta ve ailesi:

**Çocuk hastalar, zihinsel özürlülük durumları,
kanser hastaları, aile üyeleri**





**Klinik ortamda
hasta hekim ilişkisi çerçevesinde
iletişim**

Sosyal sınıf ve kültürel farklılıklar:

**Dil, çevirmen
Kültürel stil
(bireysel / kolektif)
(özellikle sözsüz iletilerde kültürel farklılıklar)**





**Klinik ortamda
hasta hekim ilişkisi çerçevesinde
iletişim**

Zor hastalar:

**Susmayan hasta, kötü tarihçi, talepkar hasta,
söz dinlemeyen / uyumsuz hasta,
sevmediğiniz hasta, sömürgen hasta**





**Klinik ortamda
hasta hekim ilişkisi çerçevesinde
iletişim**

Yapılmaması gerekenler

Emir vermek

Korkutmak, gözdağı vermek

Öğüt, ahlak dersi vermek, nutuk çekmek

Yargılamak, eleştirmek, suçlamak

Alay etmek, övmek, tebrik etmek



İnsan:
bedende somutlaşmış özne

**bu fiziksel dünyada
bir beden / nesne oluşumuz**

ile

**bireylerarası ilişkiler ağında
bir birey / özne oluşumuz
ayrılmaz bir biçimde iç içedir.**

iletişim

**bireylerarası ilişkiler ağında
birey / özne oluşumuzu
mümkün kılan, inşa eden araçtır**

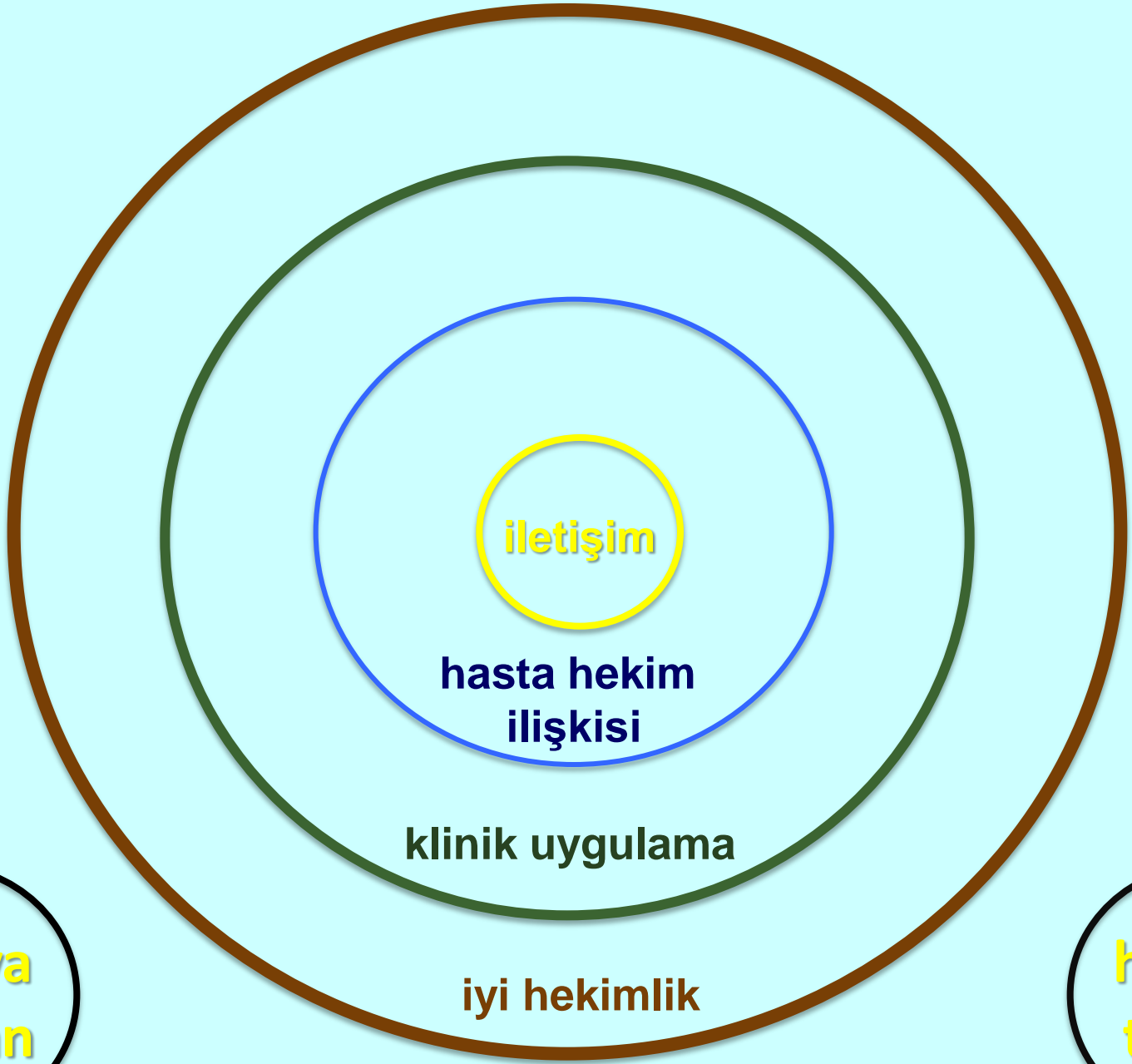
hasta hekim ilişkisinde

iletişim

iki insan-özne arasındaki bir iletişimdir

hasta hekim ilişkisinde iletişim

**hastanın yararına,
hastalığın tedavisi amacıyla,
hasta ile işbirliği yapmayı,
amaçlamalı / sağlamalı**



hastaya
derman

hekime
tatmin

