

13. Bölüm

DOLAYSIZLIK

Kelime Seçimi ve Sözlü Olmaya İpuçları İlişkileri Nasıl Etkiler?1

Bu bölümde, seçtiğimiz kelimelerin eczacı-hasta ilişkisinin doğasını ve niteliğini nasıl etkilediğini tartışacağız. Sonrasında, sözlü olmayan ipuçlarının eczacı-hasta ilişkisinin kalitesini nasıl artırabileceğini ya da azaltabileceğini inceleyeceğiz.

Karşınızdakilerin söylediklerini dikkatlice dinleyecek olursak, konuşanın seçtiği kelimelerden konuşanın bir meseleye, olaya ya da insana karşı duygularının ve tavrının ne olduğunu kolayca çıkarabileceğimiz bir bilgiye sahip oluruz. Konuşmacıların duygu ve düşüncelerini dikkatli bir şekilde saklamaya çalıştığı durumlarda bile, konuşmacının seçtiği kelimelere dikkat edilmesi konuşmacının gerçek niyetlerini ve motivasyonlarını ortaya çıkartır. Bu bölümde, eczacıların hastaların bir meseleye, olaya ya da bir insana karşı duygu ve tavrının ne olduğunu çıkarabilmesini sağlayacak ilkeleri tartışacağız. Eşit derecede önemli olarak bu bölüm, eczacıların hastalarına daha etkili ve daha efektif mesajlar iletmelerini sağlayacak beceri ve ilkeleri ortaya koymaya çalışacak.

Sözlü Dolaysızlık

1968'de Wiener ve Mehrabian sözlü dolaysızlığı, konuşmacının farklı duygu ve tavırlarının çıkarılması için temel oluşturacak kelime seçimindeki değişimleri analiz eden bir iletişim modeli olarak tanımladılar. Örneğin, bir eczacı "Siz ve ben seçenekleri tartışmalıyız" ya da "Biz, seçeneklerin neler olduğunu tartışmalıyız" diyebilir. Farklı kelimelerle aynı şeyi söyler görünen mesajları dikkatlice analiz ederek konuşmacının duygu ve tavırlarındaki farklılığı çıkarabiliriz. Kelime seçimindeki farklılıklar konuşmacının iletişim amacından değişik derecelerde ayrışmaya işaret eder. "Siz ve ben" "biz" anlamına gelebilir ama "biz" ifadesi "siz ve ben" ifadesinden daha doğrudan bir ilişki varsayar. "Siz ve ben" ifadesi dolaylı ilişki biçimine bir örnektir. Dolaylı olduğu düşünülür çünkü dilin tek bir sembolün ("biz") kullanımına izin vermesine rağmen, birbirinden ayrı iki varlığa gönderme yapmak için iki ayrı sembol ("siz" ve "ben") kullanır.

Dolaylı	Dolaysız (Doğrudan)
Siz ve ben	Biz

Sözlü doğrudanlık, konuşmacı ve konuşmacının iletişimin nesnesi arasında belli kelimelerin seçimi sonucunda yaratılan ayrımların derecesine gönderme yapar. Konuşmanın kendisi, üzerinde konuşulan şey ya da dinleyiciler hakkında konuşmacının nasıl hissettiği bu yolla anlaşılabilir.

Neden Dolaylı Dil Kullanırsınız?

Wiener ve Mehrabian dolaylılık terimini iletişimde bulunan, dinleyici ile iletişimin nesnesi ve hatta iletişimin kendisi arasındaki "herhangi bir ayrım, özdeşsizlik, doğruluğun azalması ya da etkileşimin yoğunluğundaki değişime" gönderme yapacak şekilde kullanırlar. Dolaylılık, konuşmacının kendisini konuşmanın nesnesi, dinleyicisi ya da konuşmanın kendisinden ayırma çabasını temsil eder. Bu ayrım, nesneye, dinleyene ya da konuşmanın kendisine dair olumsuz bir duygu durumu tarafından harekete geçirilen umursamaz davranışı temsil edebilir. Bir diğer deyişle, dolaylılık, bireyin kendisini hoşlanılmayan bir nesne, insan ya da meseleyle özdeşleştirmek istemediğini gösterir. Dolaylılık, kendimizle umursamadığımız nesnelere, olaylar, insanlar ya da meseleler arasında mesafe koymak için kullandığımız bir tekniktir.

Sıklıkla, duygu ve düşünceler kelimelerle kolaylıkla ifade edilemezler. Aslında, birçok kültürde duygu, değerlendirme ya da tercihi iletme üzerinde bir baskı vardır. Bu, özellikle olumsuz düşünceleri, duyguları, değerlendirmeleri ya da tercihleri ifade etme söz konusu olduğunda geçerlidir.

Dolaysızlık ve Sağlık Hizmeti Sağlayıcısı

Von Friederichs-Fitzwater, sağlık hizmeti sağlayıcılarıyla ölümcül bir hastalığı olan hastaların iletişimde sözlü doğrudan dilin kullanımına üzerine çalışmalar yapmıştır. Von Friederichs-Fitzwater'ın gözden geçirdiği literatür (sağlık hizmeti sağlayıcılarının) ölmekte olan hastalarla iletişim kurmakta kendilerini rahatsız hissettiklerini ortaya koymuştur. Dahası, (sağlık hizmeti sağlayıcıları) ölüm ve ölmek üzerine tartışırken kendilerini rahatsız hisseder.

Bu analiz, sağlık hizmeti sağlayıcılarının bakımını üstlendikleri ölmekte olan hastalarına kendilerinden daha dolaylı bir dil kullandıklarını gösteriyor. Bu, ölmekte olan hastalarla iletişim kurmanın sağlık hizmeti sağlayıcıları için temel ama bir o kadar da zor olmasından kaynaklanıyor. Sağlık hizmeti sağlayıcıları gibi hastalar da rahatsız hissettikleri duyguların iletiminde dolaylı bir dil kullanıyorlar. Araştırmacı, hastaların dolaylı bir dili tercih etmelerinin yalnız bırakılma korkuları, acı, bağımsızlıklarını yitirme ya da bilinmeyene duyulan korku ile bağlantılı olabileceğini önermiştir. Bu, sağlık hizmeti sağlayıcılarının ve hastaların kırılabilirlik, suç ve hınç duygularını koruma çabasıyla dolaylı bir dil kullanmayı tercih ettikleri anlamına gelir.

Bahsedilen çalışmada, doktorların, hemşirelerin ve hasta bakıcıların sözlü doğrudanlık sonuçları arasındaki farkı göz ardı edilebilir bir farktır. Bu hemşirelerin ve hasta bakıcıların en az doktorlar kadar ölmekte olan hastalarla iletişim kurmakta

zorlandıkları anlamına gelir. Belki de bu çalışmaya katılan tüm sağlık hizmeti sağlayıcıları ölüm ve ölmek gibi duygusal olarak zor olan duygularla başa çıkabilmek için dolaylı ya da mesafe koyan davranışlar sergilerler.

Eczacılar Etkisi

Bazen, sağlık hizmeti sağlayıcılarının hastalarla iletişimi bir mesafe ya da soğukluk içerir. Diğer sağlık hizmeti profesyonelleri gibi eczacılar da bazı hastalarla olan iletişimlerinde ya da hoş olmayan bir konu, mesele ya da olay üzerine konuşurken dolaylı bir dil kullanıyor olabilirler. Dolaylı bir dilin kullanımı hastalarla sağlıklı bir güven ilişkisi kurulmasına mani oluyor olabilir. Buna ek olarak, dolaylı bir dil kullanımı hastalarla dostane bir ilişki kurmaya çalışırken zararlı olabilir.

Eczacılar daha doğrudan bir iletişim tarzı geliştirmelidirler. Hastalarla daha iyi iletişim kurmak için daha doğrudan bir dil kullanmalıdırlar. Eczacılar, hastaların sağlıklarıyla ilgili bir konuyu ya da endişelerini açıkça ve güvenerek konuşabilecekleri bir ortamı yaratmada diğer sağlık hizmeti sağlayıcılarına kıyasla daha özel bir konum (işgal ediyorlar)? Bu pozisyon diğer sağlık hizmeti sağlayıcıları tarafından hala doldurulmuş değil.

Daha Dolaysız Bir Dil İçin Adımlar

Adım 1a: Sizi rahatsız eden konu ve meseleleri tanımlayın: Üzerine tartışmakta zorlandığınız ya da sizi rahatsız eden nesnelere, olaylar,

meseleler ve konuların bir listesini çıkarın. Size birkaç örnek: ölüm, ölmek, kanser, AIDS, cinsel bozukluk. Sizin listeniz daha ayrıntılı olmalı.

Adım 1b: Birlikteyken kendinizi rahatsız hissettiğiniz grup ya da insanları tanımlayın. Sizi rahatsız eden ya da iletişim kurmakta zorlandığınız grup ve insanların bir listesini yapın. Tekrar edecek olursak, şu örneklerden daha ayrıntılı olmaya çalışın: zihinsel engelliler, fiziksel engelliler, bazı hastalıklardan acı çekenler.

Adım 2: Dolaylı bir dil konuşulduğunda durumun farkına varın: Wiener ve Mehrabian dolaylı dili tanımlamak için altı kategori tanımladılar. Bu bölüm dolaylı dili tanımlamak için üç çok temel sınıflandırmayı ele alacak (kullanılan sembol, bize karşı onlar ve geçicilik). Dolaylı dilin konuşmacıyı dinleyiciden ya da söz konusu nesneyi öznenen ayırmak için kullanıldığını unutmayın. Dolaylılık dâhil etmekten çok dışlamaya hizmet eder. Bu nedenle, dolaylı dil karşılıklı geliştirilen bir ilişkiyi engeller, çünkü ya eczacıyı ya da hastayı dışlar. Paylaşılmayan bir iletişim olumsuz duyguları açığa çıkarır ve kişisel olmayan bir tedaviyi ima eder.

Kullanılan sembol: Dolaylı "kullanılan sembol" sınıflandırması ilgili kişi ya da özcüklerin ve sözcükleri tanımlamak için kullanılan sıfatların yerini alan sembollerini inceler. Kullanılan semboller ne kadar muğlak ve anonim olursa dil o denli dolaylı olur.

İnsanlar, mekânlar, nesnelere, olaylar ve benzerleri sembolize etmek için kullandığınız sözcüklere dikkat edin. Örneğin, Bayan Henderson'dan söz ederken, değişen dolaylılıklardaki "hastam", "bir hasta", ya da "kişi" sembolünü seçebilirsiniz. Son sembol "kişi" eczacının hastaya en uzak olduğu dereceyi temsil eder. Bu, Bayan Henderson hakkındaki en olumsuz duyguyu ifade eder.

İnsanlar, mekânlar ve olaylar için kullanılan semboller genelde zamirlerdir. Örneği, eğer eczacı hastanın neden sigara içtiğini sorarsa, hasta şu yanıtları verebilir:

Sigara içiyorum çünkü hoşuma gidiyor. (en doğrudan)

İçiyorum çünkü hoşumuza gidiyor.

İçiliyor çünkü seviliyor.

İçiyorsun (içiyorum anlamında) çünkü seviyorsun. (seviyorum anlamında)

Hastanın artan dolaylılığı kendisini iletişimin öznesinden ayırmanın bir yoludur. Semboller gittikçe daha çok özel olurlar.

Bir başka örnekte, bir eczacı katıldığı bir eczacılık kongresine atıfla şöyle karşılık verebilir:

Yeni mevzuatı tartıştım. (en doğrudan)

Yeni mevzuatı tartıştı.

Eczacılar yeni mevzuatı tartıştı.

Yeni mevzuat üstüne bir tartışma oldu. (en az doğrudan)

Ya da eczacı hastaya şöyle diyebilir:

Unutma, bir check-up için geleceksin. (en doğrudan)

Unutma, bir check-up için geleceğini söyledin.

Unutma, bir check-up için geleceğin söylendi. (en az doğrudan)

Eğer "ben" yerine "herkes" gibi bir sözcüğü kullanıyorsanız, iletişimin nesnesi olarak dolaylılığı ve kimliksizliği ima ediyorsunuzdur. Bu tür durumlarda konuşmacı kendini iletişimin nesnesi ya da öznesinden soyutlamaya çalışır. Örneğin bir eczacı "Bayan Jones, tansiyon ilacınızı almada beş gün gecikmişsiniz" derse, hasta şöyle yanıt verir:

Bazen ilacını almayı unutuyorum. (en doğrudan)

Herkes bazen ilaçlarını almayı unuttur (en az doğrudan)

Hastalarla iletişiminizde kullandığınız sembollerin dolaylılığını ölçmek için şu soruya yanıt verin: hastalarla konuştuğumda kendimi dışlıyor muyum?

Örneğin:

Hastalarımın daha çok "hastam" mı diyorum "hasta" mı?

Bir hastanın sorunu hakkında konuşurken, hastanın sorunu için daha çok "sorunum" mu, "sorunumuz" mu, "sorunun" mu, yoksa "sorunları" mı diyorum.

"Ben" ve "biz" "sizin" ve "onların" zamirlerinden daha doğrudandır. "Benim" ve "bizim" terimleri-

nin kullanılması, eczacıyı dışlamaktan çok olaya dâhil eder. Bir hastanın sorunlarını tartışırken “benim” ya da “bizim” terimlerini kullanarak eczacı sorumluluk alır ve süreçte hastanın yanında yerini alır. Bu birbirini karşılıklı besleyen bir süreç geliştirmede çok etkin olabilir. Bu terimlerin kullanımı hastaya sorunla tek başına mücadele etmeyeceğini gösterir. Daha çok hasta bir yandaşı olduğunu hisseder.

Öte yandan, “sizin” ve “onların” terimlerinin kullanımı eczacıyı sorunun dışında bırakır. “Senin sorunun” ya da “onların sorunu” eczacıyı sorundan ayırır. Hastalar sorunla tek başlarına mücadele etmeleri gerektiğini hissederler.

Bir hastanın seçenekleri göz önüne alındığında daha çok şöyle mi dersiniz: “Siz ve ben önünüzdeki seçenekleri konuşmalıyız”, yoksa “Sorunlarınızı konuşmalıyız”. “Siz ve ben”, “biz”e göre daha dolaylı bir dildir. “Biz”, kişiyi “sen ve ben”den daha çok konuya dâhil eden bir iletişimdir. “Sen ve ben”i kullanmak eczacının kendini hastadan ayırma çabasını gösterir.

Dolaylı	Doğrudan
Siz, sizin	Ben, benim
Onlar, onların	Biz, bizim
Siz ve ben	Biz
O ve ben	Biz

Onlara karşı biz: Dolaylı “onlara karşı biz” sınıflandırması iletişim kuranla nesne arasındaki

ilişkiyi ve zaman-mekân bağlamında (burada ve şimdiye karşı uzakta ve uzun süre önce) iletişimin nesnesini tanımlar. Zaman ve mekânla ilgili sözcükler açıkça iletişim kuranla nesne arasındaki ayrılığın derecesini gösterirler.

Bu dolaylılık tanımlamalarını değerlendirmek için kendinize bir sorun: “konuşurken hastalarımı konuya dâhil ediyorum mu, yoksa onları dışlıyor muyum?” Bu sınıflandırmada dolaylı dili tanımlamada ilk adım “şu” sözüne karşılık “bu” sözünü ya da “şunlar” a karşılık “bunlar” ı kullanmanızda dikkati çeker.

Örneğin, eczacı şöyle der: “Şu insanları anlamıyorum” ya da “şu insanlar aynı odada oturduklarında”. “Şunlar” dolaylı olarak görülür çünkü konuşan kişiyle söz konusu nesne arasındaki bir uzaklığı ifade eder. “Bunlar” a karşılık “şunlar” sözünün kullanılması konuşan kişinin olumsuz duygularının, değerlendirmelerinin ya da “şu” insanlar hakkındaki duyarlılık eksikliğinin bir yansıması olarak yorumlanabilir.

Dolaylı	Dolaysız
Onun	Benim
Onların	Sizin
Şu	Bu
Şunlar	Bunlar
Onlara	

Geçicilik: Dolaylılığın Geçicilik sınıflandırması

konuşan kişi ile söz konusu nesne arasındaki ilişkiyi zaman açısından tanımlar. Konuşan kişi şimdiki zaman yerine geçmiş ya da gelecek zamanda konuşarak kendini konuşulan nesneden uzaklaştırır. "Ne zaman ki", "o arada" gibi ifadeler kullandığınızda dikkat edin. Örneğin, eczacı şöyle diyebilir:

İnsanlar sizin kanser olmanız hakkında *konuştuklarında* kırılıyor musunuz? (en doğrudan)

Eğer sizin kanser olmanız hakkında konuşursak kırılır mısınız? (en az doğrudan)

Doğum kontrol yöntemleri hakkında *bilgi alırken*, utanıyor musunuz? (en doğrudan)

Sizinle doğum kontrol yöntemleri hakkında konuşacak olsam utanır mısınız? (en az doğrudan)

Beni *ziyaret ettiğinizde* hastalığınız hakkındaki kaygılarınız üstüne konuşabilir miyiz? (en doğrudan)

Hastalığınız hakkındaki kaygılarınızı konuşabilir miyiz? (en az doğrudan)

Adım 3: Dolaylı dili kiminle ve ne zaman kullanacağınızı belirleyin: Birinci adımda olduğu gibi listeler yapın. Telaşlandığımda, strese girdiğimde, gergin ya da sinirli olduğumda, korktuğumda, karasız olduğumda şunu yapıyorum. Bayan Peach ileyken şunu yapıyorum (o kaba ve huysuz biri), Bay Doe (yüzünde kötü yanıklar var ve görüntüsü beni korkutuyor), Bay X (kadın kıyafetleri giyiyor ve ona bay mı bayan diye hitap edeceğim bilemiyorum), birbiri ardına çocuk doğuran bekâr anneler, her ne yapıyorsam derhal

bırakmam ve kendilerine özel ilgi göstermemi bekleyen "aristokratlar".

Bir Araya Toplamak

Konuyu toparlamak için burada bir eczacı ve hasta arasında geçen dolaylı bir diyaloga yer veriliyor; bunu bir doğrudan diyalog izliyor. Burada dikkat edilecek nokta eczacının sözlerindeki doğrudanlık.

Dolaylı Dil

Eczacı: Sizin için bugün ne yapabiliriz Bay Edwards?

Hasta: Doktorumun şeker hastalığım yüzünden bana insülin iğnesi yazmış olmasına inanamıyorum.

Eczacı: Evet, biliyorsunuz ki şeker hastalığı olan pek çok hasta insülin iğnesi oluyor.

Hasta: Ama ben iğneden nefret ederim.

Eczacı: Şeker hastalığı olan pek çok hasta bir kere alıştıktan sonra hiç tereddütlerinin kalmadığını söylüyorlar.

Hasta: Pekâlâ, yine de ben pek sevmiyorum.

Eczacı: Endişelenmeyin. Onları kullanan herkes kendini iyi hissediyor. Siz de iyi olacaksınız.

Bu diyalog dolaylılığın çok iyi bir örneğidir. Bu iletişimin akışı tamamen dolaylılık ve mesafe taşır. Önce eczacı kendini hastanın sorunundan uzaklaştırıyor. Bay Edwards'ın kaygılarıyla ilgi-

lenmiyor. Eczacı, konuşma boyunca bir kere bile hastanın duygusal durumuyla kendini özdeşleştirmeye çalışır görünmüyor. İkincisi, eczacı kişisel düzeyde hastayla ilgilenmiyor. Eczacının bir birey olarak Bay Edwards hakkında konuşmak yerine nasıl diğer hastalar hakkında konuştuğuna dikkat edin.

Dolaysız Dil

Eczacı: Merhaba, Bay Edwards. Sizin için bugün ne yapabilirim?

Hasta: Doktorumun şeker hastalığım yüzünden bana insülin iğnesi yazmış olmasına inanamıyorum.

Eczacı: Anlıyorum. (Reçeteye bakarak) bundan çok telaşlanmışsınız benziyorsunuz. İğneden korkuyor musunuz?

Hasta: Evet, öyle.

Eczacı: Bay Edwards, doktor size nasıl iğne yapacağınızı gösterdi mi?

Hasta: Hayır.

Eczacı: Pekala. Ben size iğneyi nasıl güvenli ve düzgün şekilde kullanacağınızı göstereyim. Yakında siz de bunu profesyonel biri gibi yapabileceksiniz. Sanırım bu korkunuzu biraz hafifletir.

Hasta: Peki, ama... Bilmiyorum.

Eczacı: Bay Edwards, ben size elimden geldiği kadarıyla yardım edeceğim. Eğer birlikte çalışırsak, bunu yapabileceğinizi biliyorum.

Bu diyalog bir doğrudanlık örneğidir. Öncelikle, eczacı kendisiyle hastanın sorunu arasına mesafe koymuyor. Bay Edwards'ın kaygılarıyla ilgileniyor. Eczacının hastaya yardımcı olurken nasıl pek çok "ben" zamiri kullandığına dikkat edin. İkincisi, eczacı hastayla kişisel bir düzeyde ilgileniyor. Eczacı diğer hastalardan söz etmiyor, onun yerine Bay Edwards'ın sorunu nasıl gördüğüne odaklanıyor. Bu eczacının dilinin ne kadar kişisel olduğuna dikkat edin.

Sözel Dolaysızlığın Özeti

Sözel olarak daha doğrudan bir dil kullanmak hastalarla yapıcı bir diyalog geliştirmenin bir yoludur. Sözel olarak daha doğrudan bir dil kullanarak eczacılar kendilerini hastalar ve hastaların sorunlarıyla özdeşleştirme sürecine girerler. Daha da ötesi daha sözel, doğrudan bir dil kullanmak hastalıklarıyla baş etmede bir takım çalışması kurarak hastalarla ilişki kurmada işlevsel olabilir.

Sözsüz Doğrudanlık (Dolaysızlık)

Seçtiğimiz sözcüklerin nasıl duygusal bir yakınlık ya da mesafe yaratmaya hizmet ettiğini gördük. Şimdi artık sözsüz iletişimi tartışacağız. Güncel araştırmalar doktorlar ve diğer sağlık çalışanlarının sözsüz, doğrudan davranışlarının hastaların bakımlarından duydukları tatmin ve tabii sonuçları üstünde çok etkili olduğunu gösteriyor.

Sözsüz İletişim Nedir?

Sözsüz iletişim iletişimde kullanılan mekân ya da fiziksel uzaklığı (*proxemics*), iletişimimizdeki za-

manı (*chronemics*), göz göze gelme ya da bakma sayısını (*oculesics*), dokunmayı (*haptics*), vücut hareketini (*kinesics*), giysi ya da semboller gibi iletişimdeki nesnelere seçimi ve kullanımını (*objectics*), ton ve iniş-çıkışlarıyla insan sesinin kullanım ve niteliğini (*vocalics*) içerir. İletişim sürecindeki anlamın %55'ini doğrudan sözlü olmayan mesajlardan çıkartırız, bunların yaklaşık %38'i sesle ilgili ipuçlarından ve %7'si sözlü mesajlardan gelir. Bu, hastalarla iletişim açısından çok önemli anlamları vardır. Genellikle biz söylenen sözlere odaklanırsınız, ancak bir mesajın anlamının %93'ü sözsüz anlatımdan gelir. Sözlü ve sözsüz ipuçları arasında bir uyum olması çok önemlidir. Şimdi her bir sözsüz alana bakalım ve bunların bizim hastalarla iletişimimizi nasıl etkileyebileceğini görelim. Varsayalım şu ki, iletişimimizin daha da çok doğrudan olmasını istiyoruz, tersini değil, yani iletişimimiz bizim sıcak, özenli ve ulaşılabilir algılanmamızı sağlasın istiyoruz.

Proxemics [Uzaklık]

Proxemics iletişim kuran insanlar arasındaki uzaklık ile ilgilendir. Farklı iletişim biçimleri farklı uzaklıklar gerektirir. Örneğin, topluluk önünde konuşma yapan biri, bir sağlık hizmeti sağlayıcının hastasıyla arasındaki uzaklıktan daha büyük bir mesafeden kitleye hitap etmelidir. İletişim içindeki tarafların rahatlığı açısından mesafelerin normal uzaklığı farklılık gösterir. Her ne kadar kültürel farklılıklar olsa da pek çok kişi belli iletişim ortamlarında belli bir uzaklıkta olmayı tercih ederler. Eğer bir hasta doktorunu ziyaret

ettiğinde, doktor odaya girip hastaya merhaba dedikten sonra odanın en uzak köşesine gidip oturacak olursa, pek çok hasta bu uzaklıktan rahatsız olacaktır. Doktor açısından bu ilgisizlik gösterici ve rahatsızlık verici bir tavır olacaktır. Öte yandan, eğer doktor odaya girip merhaba dedikten sonra bacakları hastanın bacaklarına değecek yakınlıkta bir sandalyeye oturacak olursa, bu da hasta için rahatsız edici olacaktır. Bu fazlasıyla yakın ve doğrudan olacaktır. Hastanın kendi vereceği sözsüz ipuçları (örneğin geriye yaslanmak, kollarını kavuşturmak) muhtemelen bunu gösterecektir.

Bir eczacı bir hastayla sağlık meselelerini konuşurken ikisi arasındaki uzaklığın her ikisinin de gerekli doğrudanlık derecesine uygun olması önemlidir. Uzaklık biraz özel alan oluşmasına izin vermelidir (çok uzak olunması konuşmanın diğerleri tarafından duyulmasına yol açacaktır), ancak aynı zamanda rahatsızlık da yaratmamalıdır. Çok yakınlarına oturduğumuzda hastalarımıza bize ipuçları verecektir. Kuzey Amerika'da insanlar özel ya da kişisel konuşmalarda birbirlerine 15 ila 45 santim arası bir yakınlıkta duruyorlar. Genelde rahatsızlık vermeyen uzaklık budur. Ancak bazı kültürlerde daha yakın ya da daha uzakta durmak hakaret olarak kabul edilebilir. Fiziksel uzaklık bir konuşmada gösterilen ilgiyi ya da yakınlığı ifade edebilir.

Ayrıca hastayla konuşurken oturuyor mu ayakta mı olduğumuz da kabul ve gösterilen özen hakkında bilgi iletir. Oturmak meseleleri apar topar

halletmeye çalışmayacağınız ve hastanın daha az üstüne gideceğimiz bilgisini verir. Eczanelerin yerlerini giriş katında tutmalarının nedenlerinden biri de budur.

Bu daha iyi bir iletişim sağlar.

Takip eden örnek bir eczacının proxemics'i nasıl kullandığını göstermektedir: Açık bir biçimde sıkkıntı içindeki bir hasta tezgâhın arkasındaki eczacıyla konuşmaya çalışmaktadır. Tezgâh iletişim için bir engel oluşturur, yani eczacı tezgâhın ardından gelir ve hastaya daha özel bir alan bırakır. Bu iletişim hastaya yönelik özen, saygı ve anlayış içerir.

Chronemics [Zaman]

ABD'de zaman bilincimiz çok yüksek ve beş dakikadan fazla beklemeye alışık değiliz. Birkaç istisna dışında (iyi restoranlarda, doktorların muayenelerinde), Amerikalılar bekletilmeye sinirlenirler. Pek çok eczane için sıradan olan 15 dakikalık bir bekleyiş bile sabırsızlıkla karşılanır. Beklemenin bu olumsuz yanını azaltmak için bunun karşılığını vermek önemlidir. Bu, beklemeye değecek bir servis vermekte olur (yani danışmanlık, hastalıkla baş etmede yardım) ya da bu anlayış ve empati göstererek yapılabilir. Örneğin, şu aşağıdaki senaryoya bir bakın:

Hasta: On beş dakika? Sadece bir tüpe birkaç tablet atmak için mi? Dalga geçiyor olmalısınız. Doktorun muayenelerinde neredeyse bir buçuk saat beklemek zorunda kaldım.

Eczacı: Bu uzun bir süre. Size ilacınızı olabildiğince çabuk vereceğim. Sizden önce iki hastam daha var ve herkesin ilacını tam almasını istiyorum. Sabrınız için teşekkür ederim.

Hasta: Sadece bu beklemeden şurama gelmiş vaziyette. Sizin gibi insanlar bizim başka yapacak işimiz olmadığımız düşünüyor olmalı.

Eczacı: Bugün çok beklemek zorunda kaldığının farkındayım. Ben devam edeyim de size de sıra gelsin ve sizi olması gerektiğinden daha fazla bekletmeyeyim.

Bu örnekte eczacının hastanın hoşnutsuzluğunu kişiselleştirmedigine dikkat edin. Ayrıca eczacının hastanın şikâyetini dikkate aldığına, ancak sorumluluğu üstlenmediğine ve sorunu çözmeye girişmediğine de dikkat edin. Eczacı özenli ve anlayışlı ancak hastayla bir tartışmaya girmek istemiyor.

Oculistics [Bakışlar]

İlgi ve anlayış iletmede göz teması son derece önemlidir. Doğrudan göz teması ilgi ve dikkat iletir. Karşımızdakinin doğruluğu, zekâsı, tavır ve duygularını değerlendirmemizi sağlar. Kültürümüz doğrudan göz temasına (dik dik bakma anlamına gelmediği müddetçe) kıymet verir. Aslında, doğrudan gözümüzün içine bakmayan insanların söyleyecek iyi bir şeyleri olmadığını düşünürüz. Göz teması kurmaktan kaçınan insanların rahat, samimi, dürtüst olmadıklarına dair bir algının olduğunu gösteren çok fazla araştırma vardır. Bu

yüzden, hastalarla iletişim kurarken göz temasını yitirmemeniz önemlidir.

Hastalarla konuşurken başka şeyler yapma alışkanlığınız var mı? Kendinizi bilgisayar ekranına ya da bir ilaç şişesine daha fazla bakarken yakalıyor musunuz? Bir hastayla konuşurken göz teması kurmamak dikkat dağıtır ve ilgisiz olduğunuz izlenimi yaratır. Hastalarınızla konuşurken gözlerinin içine bakmayı bir alışkanlık haline getirin. Ayrıca, hastanın sizinle göz teması kurup kurmadığına da dikkat edin. Örneğin, hastayla göz temasını koruyarak hastanın sizi anlayıp anlamadığına ilişkin sözsüz ifettiği ipuçlarını yakalayabilirsiniz. Birçok hasta anlamadığı halde size anladığını söyleyecektir ama hastaların yüz ifadeleri, mesela kalkık kaşlar, genelde kafa karışıklığı, yanlış anlama ya da emin olamamayı ele verir. Bu önemli ipuçları göz teması kurmayan eczacılar tarafından kaçırılabilir. Doğrudan göz teması olumsuz ya da tehditkâr koşullarda olumsuz durumlara yol açabilir ama göz teması kurulmaması ilgisizlik ve dikkatsizlik olarak algılanır, bu yüzden ne kadar göz teması kuracağınızı hastanın tepkisine göre ayarlamalısınız. Hasta direkt göz teması kurmanızdan rahatsız oluyorsa, ara sıra başka taraflara bakmak rahatlatıcı olabilir.

Haptics (Dokunma)

Bir hastaya kendisiyle ilgilendiğinizi gösterirken dokunma çok önemli olabilir. Dokunmanın genellikle gerilimi azalttığı, dostane ilişkiyi güçlendirdiği ve sağlık profesyonelinin hastayı iyi-

leştirirmede yapabilirliklerini arttırdığı söylenir. Dokunmanın kullanılması daha çok duygusal bağlama, hasta ve eczacı arasındaki ilişkinin niteliğine ve hastanın ve eczacının dokunma karşısındaki rahatlığına bağlıdır. Örneğin, Anglo-Amerikalılar, Afro-Amerikalılar ve İtalyan-Amerikalılara kıyasla daha az dokunulmaktan hoşlanırlar. Yani dokunma, farklı gruplar tarafından farklı yorumlanabilir. Farklı gruplar dokunmayı daha sık kullanma alışkanlığında olsalar da dokunmaya dair çok az kültürel standart vardır. Bu yüzden, dokunma dikkatli kullanılmalıdır.

Bazı çalışmalara göre, sağlık hizmeti profesyonelleri tarafından bir konuşmada ya da karşılaşmada dokunmanın sık kullanılması yüzeysel veya küçümseyici olarak algılanabilir. Bu, dokunma gerçek bir ilginin, anlayışın sözlü ifadesinin yerine geçirildiğinde ya da uygun sözlü ifadeler kullanılmadan bir problemin önemi azımsandığında geçerlidir. Örneğin, bir hasta romatizması yüzünden çektiği acıyı anlatırken doktor hastanın sırtını okşadığında, bu dokunma yatıştırıcı olabilir ama gerçek bir ilgi göstermez. Aynı dokunma şu kelimelerle "acınızı hafifletecek bir ilaç verebilir miyiz bir bakalım" daha farklı yorumlanacaktır. Ek olarak, yeni bir hastaya dokunmak yanlış anlaşılabilir ya da tereddütle karşılanabilir.

Dahası, hasta ya da sağlık hizmeti sağlayıcısı dokunma konusunda rahat değilse, dokunma kullanılmamalıdır. Sağlık hizmeti sağlayıcısı hastanın sözlü ve sözsüz verdiği ipuçlarına özellikle dikkat etmelidir. Bedenin geri duruşu ya da şaş-

kin bakışlar, hastanın rahat olmadığını gösteren belirtilerdir. Eğer dokunulmaktan ya da başkalarına dokunmaktan hoşlanmıyorsanız, bu konuda kendinizi zorlamamanız en iyisi olacaktır. Dokunma, kültürümüzde doğrudan, samimi bir hareket olarak görülür ama dikkatli kullanılmalıdır.

Kinesics [Bedenin hareketleri]

Kinesics iletişimde bedenin hareketleriyle ilgilidir. Bu, başın, kolların, bacakların, gözlerin hareketlerini içerir. Beden hareketi bir mesajın iletilmesinde ve yorumlanmasında derin bir etki yaratabilir. Size bakıp "gidin" desem ama kafamı sallayışım hayır diyorsa, hayır mesajına daha çok inanırsınız. Mesaj, dokunaklı bir mesaj olarak yorumlanacaktır. Hem sözsüz beden hareketlerinin hem de ses tonunun (vocalics-bu konuyu aşağıda tartışacağız) sözlü iletilen mesajla uyum içinde olması önemlidir. Uyum temel öneme sahiptir. Haase ve Teper, özellikle danışmanlık durumlarında, çok önemli mesajların, beden hareketleri (uzağa bakma, dikkatsiz görünme), ses tonu (umursamaz, düz) ve beden pozisyonlarını (geri durma, arkasında durma) içeren tutarsız, uyumsuz sözsüz mesajlarla önemsiz kıldığını göstermişlerdir.

Beden hareketlerinin kültürel normlarla yakından bağlantılı olduğunu unutmamalıyız. Birine reçetesinin hazır olduğunu anlatmak için el hareketi yapmak kültürümüzde gayet normal karşılanır. Ama aynı hareket bazı Afrika ülkelerinde sadece köpekleri çağırmak için kullanılır. Bizim

kültürümüzde bir hastaya kendinizi tanıtmak için elinizi uzatmanız normal bir hareketken, yanlış elle yapıldığında bazı Ortadoğu ülkelerinde bir hakaret olarak algılanır ("yanlış" el sadece büyük abdestten sonra temizlik için kullanılır). Bazı beden hareketleri bütün kültürlerde aynı anlama gelse de farklı kültürler aynı harekete farklı anlamlar yükleyebilir.

Kendi hareketlerinizin ve mimiklerinizin farkında olmak önemlidir. Bu, sözlü ifadelerinizle ifade etmeye çalıştığınız niyetlerinizi daha uyumlu iletmenizi sağlar.

Objectics [Nesne kullanımı]

Bu, iletişimde hem nesne kullanımına hem de nesne seçimine tekabül eder. Çok önemli bir nesne giydiğimiz kıyafetlerdir. Bizim hakkımızda çok şey söylerler. Kıyafetlerinizin bir tarzı var mı? Ütülü mü, kırışık mı? Renk uyumu var mı? Eczacı kendisini eczanedeki diğer çalışanlardan nasıl ayırıyor? Eczacı farklı bir renkte ve üzerinde kendisinin eczacı olduğunu gösteren bir işaret taşıyan bir forma giyiyor mu? Hastaların kiminle konuştuklarını bilmeleri önemlidir, böylelikle hem boşa zaman harcamazlar hem de sadece sağlık hizmeti sağlayıcısına anlatabilecekleri kişisel bir bilgiden bahsetmiş olmaktan dolayı utanmazlar. Kıyafetler, özel kimlik belirteçleri yardımıyla, uzmanlık göstergesi olabilirler.

Kıyafetlere ek olarak diğer nesnelere de farklı mesajlar iletir. Eczanenizde hastaların oturarak

bekleyebilecekleri bir alan var mı? Eğer varsa, bu müşterilerinize karşı duyarlı olduğunuzu gösterir. Sandalyeler rahat mı? Bekleme alanı temiz mi? Bekleme alanında okunacak materyal var mı? Bunlar sağlıklı mı ilgili yoksa hem sağlıklı hem de sağlık dışı alanlarla ilgili geniş bir yelpazede mi? Popüler dergiler var mı? Tarihleri geçmiş mi? Bütün bunlar hastalara çok farklı şeyler iletir. Eczanenin içindeki eşyalar iletişim kurmak istediğinizi gösterir eşyalar mıdır? Birçok eczanede sağlıklı ilgili olmayan ürünler satılmakta. Bunlar, kozmetik ürünleri, kartpostallar, ev eşyaları (kâğıt havlu, tuvalet kâğıdı, cam temizleyiciler vb.) ve şeker türü şeyler olabilir. Bu tip ürünlerin satışı hastanın asıl mesleğinin ne olduğuna dair kafasının karışmasına yol açıyor mu? Bu ürünlerin satışı iletmek istediğiniz sağlık imajıyla örtüşüyor mu? Kazanç, bu tür ürünlerin bir eczanede satılması için yeterli sebep olamaz. Bu, nesne kullanımı ve nesne seçiminin bir eczanede ne kadar önemli olduğunu bize gösterir. Farmasötik bakıma yönelmek sattığınız ürünler ve bunların iletmek istediğiniz imaja etkisi üzerine düşünmeniz anlamına gelecektir.

Vocalics [Ses]

Bu, iletişimde insan sesinin kullanımını içerir. Hem ses tonu hem de ses perdesiyle ilgilidir. Şu cümleyi düşünün: "İlaçlarınız için zamanında gelmeniz gerçekten hoşuma gidiyor". Bu cümle, sesin tonuna, yüksekliğine, vurgusuna bağlı olarak birçok farklı şekilde söylenebilir. Tatlı bir ses tonuyla söylenecek olursa fazla bir anlam içer-

meyebilir. Coşkulu ve birkaç kelimenin üzerine vurgu yaparak söylenecek olursa anlam değişir: "İlaçlarınız için zamanında gelmeniz *gerçekten hoşuma gidiyor!*" Bu cesaretlendiricidir. Ama aynı cümle ilaçlarını almaya 7 gün geç gelmiş bir hastaya alaycı bir biçimde söylenirse, farklı bir anlamı olacaktır: "İlaçlarınız için zamanında gelmeniz *gerçekten* hoşuma gidiyor". Bu onaylamayan bir bakışla söylendiğinde hasta için son derece aşağılayıcı olacaktır.

İnsan sesi alıcıya birçok şey iletir. Bu, özellikle telefonda konuşulduğunda önem kazanır. Araştırmalar, kişiliğin ses tonundan çıkarıldığını gösteriyor. Genelde, bazı ses tipleri hakkında sahib olduğumuz ön yargılardan dolayı çıkarımlarımız uygun düşmüyor. Derin bir ses tonuna sahip birinin bilgili, geniş kültürlü biri olduğunu düşünebiliriz. Bunun bize göstermesi gereken şey, iletmek istediğimiz mesajın, özellikle telefonda konuşurken, net olmasına dikkat etmemiz gerektiğidir.

Genellikle söylenen kelimelere odaklanırsınız ama bir mesajın anlamının yüzde 93'ü sözsüz ipuçlarından çıkarılır. Sözlü ve sözsüz ipuçları arasında uyum olması çok önemlidir.

Bir Araya Toplamak

Scenerio: Bayan Monroe, açık ki çok stresli. Cilt kanseri olduğunu öğrenmiş bulunuyor.

Proxemics: Eczacı köşeden çekilir ve Bayan Monroe'nun daha özel bir alana geçmesini sağlar.

Bayan Monroe, doktor ilaçların yan etkisi üzerine konuştuğunda kafasının karıştığını söyler.

Oculesics: Eczacı, olası yan etkileri özetler ve ortaya çıkacak olurlarsa Bayan Monroe'nun ne yapması gerektiğini anlatır. Bayan Monroe'nun kafası karışmış görüldüğünü fark eder. Durur ve anlayıp anlamadığını sorar. Bayan Monroe anladığını söyler. Anladığını söylemiş olsa da eczacı daha ayrıntılı bilgi verir. Bu açıklamadan sonra Bayan Monroe'nun yüz ifadesi bu sefer anladığını gösterir.

Kinesics: Eczacı beden hareketlerinin ve yüz ifadelerinin sözleriyle uyumlu olmasına özen gösterir. Yani, hastası için endişelendiğini söylediğinde, endişeli görünür.

Vocalics: Konuşma boyunca eczacı, ses tonunu ve yüksekliğini değiştirir. Örneğin, eczacı, Bayan Monroe'nun kanser kelimesini fısıldayarak telaffuz ettiğini far eder ve kendisi de bu kelimeyi her kullandığında sesini alçaltır. Eczacı, hastasını rahat hissettirmek için konuşma boyunca sakin, yumuşak bir ses tonu kullanır.

Haptics: Konuşma sırasında bir an eczacı ellerini Bayan Monroe'nun ellerinin üstüne koyar, gözlerinin içine bakar ve samimi bir ses tonuyla "Bunu atlatmanıza yardım edeceğim" der.

Sözsüz Doğrudanlığın

[Dolaysızlığın] Özeti

Sözsüz iletişim bir mesajın anlamını iletmede önemli bir faktördür. Sözlü ve sözsüz mesajlar

birbirleriyle uyumlu olmalıdır, çünkü genellikle inanılan sözsüz mesajdır. Hastanın duygularını doğru bir şekilde algulamak ve bunu sözel olarak ifade etmek yeterli değildir. Fiziksel mesafe, duruş, ortamdaki nesnelere, ses tonu ve jest ve mimikler mesajın anlamını değiştirebilir. En etkili danışmanlar sözsüz mesajları sözlü mesajlarıyla uyumlu olanlardır.

Düşünmek için Sorular

- 1- Sözlü ve sözsüz mesajlar arasındaki uyum zayıftır. Mesaj uyumunu sağlamak için neler yapabilirsiniz?
- 2- Hastalar için hangi yollarla daha doğrudan mesajlar yaratabilirsiniz? Yaptığınız işi nasıl geliştirebilirsiniz?
- 3- Bir hastaya dokunmak ne zaman uygun olur? Ne zaman uygun değildir? Dokunma konusunda rahat olmasanız bile bir hastaya dokunmalı mısınız?
- 4- Sözsüz iletişimde kültürün rolü nedir?
- 5- Hasta sizinle iletişimde daha fazla doğrudan olmak istemiyorsa ne yapmalısınız?

Kaynakça

- 1- Wiener M, Mehrabian A. *Language within Language: Immediacy, a Channel in Verbal Communication*. New York: Appleton-Century-Crofts; 1968.
- 2- Cupach W, Metts S. *Facework*. Thousand Oaks, Calif: Sage Publications; 1994.

- 3- Von Friederichs-Fitzwater MM. *The analysis of Verbal Immediacy in the Communication of Care Providers and Terminally Ill Patients*. Ann Arbor; Mich: UMI Dissertation Information Service; 1989.
- 4- Conlee C, Olvera J. The relationships among physician nonverbal immediacy and measures of patient satisfaction with physician care. *Commun Rep*. 1993; 6 (1): 25-34.
- 5- Mehrabian A. *Silent Messages*. Belmont, Calif: Wadsworth Publishing, 1971.
- 6- McCroskey JC. *An Introduction to Rhetorical Communication*. Englewood Cliffs, Nj: Prentice Hall; 1982.
- 7- DiMatteo MR, DiNicola DD. *Achieving Patient Compliance*. New York: Pergamon Pres; 1982.
- 8- Haase RF, Teper DT. Nonverbal components of empathic communication. *J Counsel Psychol*. 1972; 19: 417-24.