

## 3. Bölüm



### DİNLEME VE EMPATİ KURARAK KARŞILIK VERME



**G**üven sağlama açısından, büyük ihtimalle, karşınızdakini dinleme ve empati kurarak karşılık verme kadar etkili başka yetiler yoktur.

Güven, terapötik işbirliği ve etkili terapötik ilişki geliştirmek için esastır. Squier<sup>1</sup>, tedaviye uyuncun anlaşılması için pratisyen hekimin empatisinin önemini tartışmakta ve şunları belirtmektedir: 1) Doktorlar, hastaların hastalıkları hakkındaki endişelerini ifade etmelerine ve anlatmalarına izin verdiklerinde ve hastalarının sorularına dikkatli bir şekilde cevap vermek için gerekli zamanı ayırdıkların da, hastaların tedaviye uyunc göstermeleri daha yüksek olur; 2) Hastalarının duygularına daha duyarlı olan doktorların, hastalarının daha yüksek tedaviye uyunc oranı olur ve bu hastalar doktorları ile ilişkilerinden daha memnun olurlar; 3) Doktorlarının anlayışlı ve şefkatli olduğunu düşünen hastalar tedavi planına daha sadık kalırlar ve ihtiyaç duydukların da daha fazla yardım talep ederler; 4) Hastalarının duygularını ifade etmelerini ve tedavi planının oluşturulmasına katılmalarını sağlayan doktorların hastalarının tedaviye uyunc oranı daha yüksektir. Bu bulguların eczacılık pratiği açısından önemli sonuçları vardır. Tekrarlamak gerekirse, karşı tarafın kendisini

anladığı hissi, hasta ile doktor arasındaki terapötik işbirliğini güçlendirir.

Bir sağlık çalışanı olarak hastanızı hangi konularda dinlemeniz gerekir? Neleri anlamalısınız? Hastalığın ortaya çıkışını mı? Belirtilerin nasıl ortaya çıktığını mı? Çoğunlukla bu bilgiler sağlık hizmeti sunucularının öğrenebildiği yegâne bilgilerdir. Gerçekte gereken ise hastalığın insanları nasıl etkilediğini anlayabilmektir. Hastalığı iyileştirmekten vazgeçip hasta olan kişiyi iyileştirmeye yönelmeliyiz. Sağlık hizmeti sırasında kullandığımız dil bile insanları hastalıklara indirgemektedir. Hastalarımızı diyabet, artrit, yüksek tansiyon hastası şeklinde niteleriz. Gerçekte ise, şeker hastalığı kişinin yalnızca bir özelliğidir. Hayatlarımız hastalıklarımızdan çok daha karmaşıktır. Hastalarımızın iyileşmesine yardımcı olmak istiyorsak, karşınızdaki kişi hakkında çok daha fazla şey öğrenmeye başlamalıyız. Karşınızdaki hasta, hastalığını ve buna ilişkin tedaviyi nasıl sunmaktadır? Örneğin, hastamız şeker hastalığının ne olduğunu anlamakta mıdır? Hastamız tedavi planını anlamakta mıdır? Tedavi planının sürdürülmesi önünde algıdan kaynaklı engeller var mıdır? Hastamız korkmakta mıdır? Kendisini tüketmiş

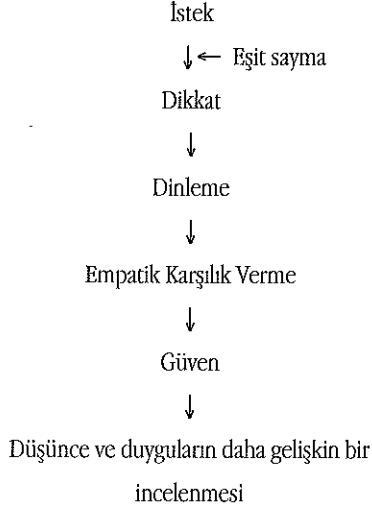
mi hissetmektedir? Bu tür bilgilere ulaşılmalı, anlaşılmalı ve özenli olunduğunu gösteren bir şekilde karşılık verilmelidir. Bunu nasıl yapabiliriz?

### Dinleme Süreci

Dinleme, aydınlanma ve dünyayı kesin bir şekilde hastanın gördüğü gibi görebilmek için kesinlikle gereklidir. Dinleme zor bir iştir. Çaba gerektirir. Duyma pasif bir süreçken dinleme aktif bir süreçtir.

Figür 3-1 dinleme sürecini göstermektedir. Süreç istenç eylemi ile başlar. İlk olarak dinlemek istiyor olmalıyız. Kendime bilinçli olarak şunu söylemeliyim, "Dinleyeceğim." Daha sonra, bütün dikkatimizi hiç dağıtmadan karşımızdakine vermeliyiz. İnsanlar, çoğu zaman, iyi bir dinleyici olabilmeleri için gerektiği kadar uzun bir süre boyunca dikkatlerini vermezler. Dikkat zaten varolmalıdır, dolayısıyla, bir yetenektir. Hastalarınıza tüm dikkatinizi vermeniz, onların değerli olduklarını hissetmelerini sağlamanın etkili bir yoludur. Buna herkesin ihtiyacı vardır. Bir kimseye dikkatinizi vermek, istek ve çaba gerektirir. Bu bilinçli olarak yapılan bir eylemdir. Dikkatinizi vermeniz ilginizin dağılmamasını ve engellenmenizi ve de karşınızdakine onu sıkıştırırcasına "Devam et, dinliyorum. Dedin ki..." şeklinde hitap etmemenizi gerektirir. Dinlemek basitçe söylenenleri tekrar etmek değildir. Dikkat vermek, enerjinizi karşınızdakinin ihtiyaçlarına odaklamanız anlamına gelir.

Şekil 3-1. Dinleme ve Empatik Karşılık



Belki de, doğru bir dinlemenin önündeki en önemli engel karşınızdakinin anlattıklarını, sorununu ya da duygularını yargılama ve değerlendirme eğilimimizdir. Anlama, doğruluğun ya da yanlışlığın, iyiliğin ya da kötülüğün değerlendirilmesinden farklıdır. Gerçekten dinleyebilmek için yargılama huyumuzdan geçici olarak vazgeçmeliyiz, kendi bakış çerçevemizin doğru olduğu fikrini bir kenara bırakmalıyız. Bu eşit varsayma denen süreçtir. Bunu gerçekleştirmek gerçekten güçtür. Bu, dinlemeden önce önyargıları, eğilimleri, ya da düşünüş çerçevelerini bir kenara bırakmaktır. Örneğin, bir kadın bir erkek arkadaşına başka bir arkadaşıyla yaşadığı üzücü karşılaşmayı anlatır. Erkek, bunun kadınların bu tür durumlardaki tipik tepki veriş biçimi olduğunu düşünür. Sonuç olarak yaptığı bu değerlendirmeden ötürü karşınızdakinini hiç dinlememiştir.

Karşısındaki kadını diğer kadınlarla bir tuttuğu için kadının anlattığı karşılaşmadan nasıl özel bir şekilde etkilendiğini anlama fırsatını kaçırmıştır. Sonuç olarak, gerçekten dinleyememiş ve empati kuramamıştır.

Bir insan ancak doğru bir dinleme ile empati kurabilir. Gerçek bir dinleme, ifade edilen fikrin doğruluğuna odaklanmaz; fikrin kendisi öznedir. Fikir bir mutlak değildir. Odak, dinleme ile fikirlerden fikrin ifade edilmesinde kullanılan duygulara –fikre olan bağlılığa- kayar. Gerçek bir dinleme bundan ibarettir: Fikri karşıdakinin perspektifinden görmek ve sonra buna göre cevap vermek. İnsanlar, empatik cevaplar sayesinde anlaşıldıklarını hissetmeye başlarlar. Empatik cevapların tutarlılığı zaman içinde güveni yaratır. Bu konuyu empati üzerine olan bölümde daha geniş bir şekilde tartışacağım. Dinleme büyük bir cesaret ister, çünkü bir başkasının düşünce ve duygularını önyargısız bir şekilde gerçekten dinleme sürecinde, ifade edilen düşüncelerin sizi değiştirmesi, düşüncelerinizin sorgulanması riskini almış olursunuz.

Dinleme sürecinde karşılık vermenin genel bir yolu karşınızdakinin anlattığı bir soruna odaklanmaya çalışmaktır. İnsanlar bize sorunlarını anlattıklarında ya da duygusal olarak zor bir an yaşıyorlarken genellikle endişeleniriz. Hemen bir şeyler *yapmamız* gerektiğini düşünürüz. Endişemizi dindirmek için yanlış olan her neyse onu düzeltmeyi ya da etkisini hafifletmeyi isteriz.

Çoğunlukla sorun bu şekilde çözülmez ve hastanın daha da az anlaşıldığı hissiyatına kapılmasına sebep olur.

Dinleme ve empatik tepki vermenin temel bir nedeni hastanın daha az yalnız ya da dışlanmış hissetmesine yardımcı olmaktır. Carl Rogers'ın<sup>1</sup> belirttiği gibi, "en azından bir an için alıcı kimse kendisini insanlığın bir parçası olarak hissetmez. . .

Eğer bir başkası ne hakkında konuştuğumu, ne anlatmaya çalıştığımı bilirse, bu aşamada o kadar da yabancı, garip, ayrılmış değilimdir. Bir başka insan için bir anlam ifade ediyordum. Yani, başkalarıyla temasta ve hatta ilişki içindeyimdir. Artık tecritte değilimdir." Başka bir şekilde ifade etmek gerekirse, bir sorun karşısında kendimizi yalnız hissettiğimizde buna umutsuzluk da eşlik eder. Eğer kimse anlayamıyorsa, sorun çözümsüzmüş gibi gözükür. Eğer bir başkası anladığını duygusal olarak ifade edebilirse, bu kişinin yalnız olmadığı anlamına gelir. Eğer bir başkası sorunu anlayabiliyorsa, sorun çözülebilir olmalıdır. En azından böyle görülür. Dolayısıyla, dinleme ve empatik karşılık verme umut vaat eder. Bir hastanın size sorununu anlattığı bir sonraki tecrübenizde, sorunu minimize ederek endişelerinizden kaçmak yerine endişenizi sorunu anladığınızı karşı tarafa göstermenin bir işareti olarak kullanın.

1 Carl Rogers A Way Of Being, 1980.

### Empatik Karşılık Verme

Tedaviye dönük etkili bir ilişki kurabilmek için empatik karşılık verme çok önemlidir. Empati kelimesi Almanca *Einfühlung* kelimesinden gelmektedir. Bu kelime ise bir başkasının tecrübesini gerçekten paylaşabileceğimiz anlamına gelir. Bu, sempatiden farklıdır. Sempati bir başkası için üzümlük hissetmektir. Empati ise etkin bir şekilde bir başkasıyla beraber hissetmek ya da tecrübe etmektir. Tarafsız bir süreçtir. Söz konusu kişi ya da duyguları hakkında bir önyargı ya da değerlendirmenin olmaması anlamına gelir. Sempati ise tarafsız değildir. Empati, bir kişinin etkin durumu ile nesnel bir özdeşleşme olarak tanımlanmaktadır.<sup>2</sup>

Empatiyi daha iyi anlayabilmek için bazı kavramların anlaşılması gerekmektedir: özdeşleşme, taklit etme ve etkili iletişim. Empatik bir karşılığın verilebilmesi için öncelikle karşıdaki kişinin etkin durumu tecrübe edilmelidir. Empati, karşıdaki kişinin etkin deneyimi ile özdeşleşmeyi içerir. Bu, diğer kişi ile bütünüyle bir özdeşleşme ya da aynı deneyimi gerçeklikte paylaşma anlamına gelmez. Karşınızdaki kişinin yaşadığı acıyı tecrübe etmeniz için âşık bir kişinin kaybını yaşamış olmanız gerekmez. İnsanlar, sıklıkla, empatik olabilmek için aynı tecrübelerin yaşamış olması gerektiğini düşünürler. Fakat bu başka türlü de olabilir çünkü öznel bir unsur da vardır: benzer bir olaya

2 Basch, MF. *Emphatic Understanding* J Am Psychoanal Assc.

dair deneyiminiz. Bu, sizin karşınızdakinin özgün etkin durumu ile özdeşleşme kapasitenizi engelleyebilir. Empati cesaret gerektirir çünkü karşınızdakinin etkin deneyimine açık olmanız gerektiği anlamına gelir. Bu deneyim genellikle acı vericidir. (Kuşkusuz, diğer insanların keyif ve mutluluklarına karşı da empatik olmalıyız). Karşınızdakinin deneyimini paylaşmak ve onun için yararlı ve uygun olmaksızın deneyimi engellemek yönünde bir eğilim bulunmaktadır.

Taklit de empati sürecinin bir diğer unsurudur. Genellikle, karşınızdakinin yüz ifadelerini ve vücut dilini özellikle acı verici bir tecrübe anlatıldığında, farkında olmadan taklit ya da tekrar ederiz. Bu, etkin durum ile özdeşleşmenin bir biçimidir ve empatik anlayışın bir işaretidir. Bu etkili iletişimdir. Bu tür bir iletişim, kişinin dikkati dağılırsa ya da rahatsız edilirse gerçekleştirilemez ve bu bütün bir dikkatin toplanmasının ciddi oluşunun önemli bir sebebidir.

Empatik süreç her zaman bilginin iki taraf açısından da edinilmesi ile sonuçlanır. Hoşlanmayı ya da hoşlanmamayı, iyiyi ya da kötüyü içermez, aksine tarafsız bir süreçtir. Davranış önerilmez ve diğerinin duyguları yargılanmaz. Sadece, karşınızdaki kişinin bir sorun ya da durumdan nasıl etkilendiğini anlamaya çalışırsınız.

Karşınızdakini anlamış olduğunuzu kendisine hissettirmeniz her zaman için dönüşüm ve ilerleme sağlar. eğer böyle değilse, empati sürecinin içinde değiliz demektir. Bu noktada birkaç uyarı-

nın yapılması gerekmektedir. İlk olarak, her ne kadar empatik anlama her zaman dönüştürücü olsa da, her zaman teselli edici değildir. Aslında kimi zaman acı verici olabilir.

Bu bizi empati konusundaki ikinci uyarıma getirmektedir. Empati razı olmak ya da vazgeçmek anlamına gelmez. Empati kişinin etkin hal ya da durumu ile kurulur, onun istekleri ile değil. Örneğin, bir satış temsilcisi bir eczaneye girer ve eczane sahibine şirketinin bazı ürünlerini satmak ister. Eczacı, bu tür ürünleri eczanesinde buldurmamaktadır ve bir süre için de buldurmayı düşünmemektedir. Satış temsilcisi saygılı bir şekilde şunları söyler: “Bunun gerçekten bana yardımcı dokunacak. Zor bir ay geçiriyorum ve bu işten yararlanabilirim. Patronum kotamı dolduram konusunda beni sıkıştırıyor. Ufak bir miktar satın alamaz mısınız?” Eczane sahibi cevap verir: “Üzgün gözükyorsun. Kotanı doldurabilmeni içtenlikle isterim, fakat bu türdeki ürünleri satmıyorum ve şu anda satmak istemiyorum.” Eczacı satış temsilcisinin durumuna empatik bir şekilde karşılık verir ama isteğini yerine getirmez. Empatinin klişe bir şekilde iletilemeyeceğine dikkat edilmelidir. Eğer eczacı verdiği cevabı içten ve itinalı bir şekilde ifade etmeseydi, verdiği karşılık empatik olmazdı.

Son bir ayrımın daha vurgulanması gerekiyor. Kişi empatik bir şekilde karşılık vermeden de empatik olabilir. Karşımdakini anlıyor oluşumu ifade eden bir şekilde karşılık vermeden de karşımdakinin içsel etkin durumunu tecrübe etmem

mümkündür. (Diğerinin etkin durumu ile özdeşleşmek onun varolan duygularını hissedebilmek demektir.) Empatik karşılık verme ile karşımızdaki tarafımızdan anlaşıldığını hisseder. Dolayısıyla, nasıl karşılık verdiğimiz çok önemlidir ve çoğu zaman zordur. Kimi zaman en iyi empatik karşılık verme biçimi sadece dinlemek hiçbir şey söylemeden başımızı sallamaktır.

Empatik olmanın nasıl her zaman için empatik karşılık vermeye yol açmadığına, *American Journal of Psychiatry* dergisinde yayınlanmış bir makalede<sup>5</sup> yer alan bir örnek gösterilebilir. Bir hasta eczacıya diabet olduğunu öğrendiğindeki hislerini anlatmaktadır. Hasta şöyle diyor, “Şok olmuştum. Bir türlü inanamadım. Şimdi insülin kullanmaya başlamam gerekiyor. Şöyle hissediyorum ki...” ve burada eczacı araya girerek, “Kendinizi boğulmuş gibi hissettiniz ve ne yapacağınızı bilmiyorsunuz, değil mi?” der. Hasta ümitsiz bir şekilde, “Evet, sanırım öyle” diye cevap verir. Bu konu hakkında daha fazla konuşmak istemez. İlaçlarının bedelini öder ve eczanedan ayrılır.

Burada olan nedir? Açıkçası, eczacı hastanın etkin durumunu doğru bir şekilde yansıtmıştır. Fakat hasta eczacının bu şekilde sözünün arasında girişini anlayışının bir işareti olarak görmemiştir. Aksine, hasta eczacının tepkisi karşısında teşhir edildiği hissine kapılmış ve bu yüzden de konu hakkında konuşacak rahatlığı kendisinde hissedememiştir, ya da hasta kendi deneyimiyle gerçekten mücadele etmek istemiş ve eczacının müdahalesini bunu engelleyici olarak görmüştür.

Hastanın içsel etkin durumunu anlamak empatik bir karşılık doğurmamıştır. Eczacı tepkisinde haksız mıdır? Soru haklı ya da haksız olma ile ilgili değil, ama verilen karşılığın hastaya bir yarar sağlayıp sağlamadığı ile ilgilidir. Ne kadar istersek isteyelim kusursuz karşılık veremeyiz. Yine de, verdiğimiz karşılığın nasıl bir etki yarattığını gözlemleyecek kadar duyarlı ve özenli olabilir ve verdiğimiz karşılıkları buna göre değiştirebiliriz. Bu örnekte, hastayı daha fazla sıkıştırmamak ve yapılan müdahaleden dolayı özür dilemek en uygun davranış olurdu.

Sağlık hizmeti sunucuları kimi zaman empati kullanımına ilişkin çekincelerini belirtirler. Çekince, empatik olmanın hasta ile girilen ilişkinin aşırı kişiselleşmesi sonucunu doğuracağına ilişkindir. Genellikle çözüm soğuk davranmak ya da duygusal olarak mesafeli davranmak olur. Gadow<sup>6</sup> şunları belirtmektedir: "Kişisel/profesyonel ikiliğine çözüm şu şekilde verilebilir. Profesyonel ilgi duygusal, estetik, fiziksel ya da entelektüel ilgilenme biçimlerinin *alternatifi* değildir. Tüm bunların dikkatli bir sentezidir, profesyonel ilişkide kişinin her bir boyutunun bir kaynak olarak kullanacak şekilde *tüm* bir kişiliğin katılımıdır." Aslında, bu anlatılandan daha azı hastayı bir nesne durumuna indirgeyecektir. Rogers'ın<sup>7</sup> belirttiği gibi, "Kendini bir kişi olarak görüp karşısındaki ile bir nesneymiş gibi ilgilenmenin yardımcı olma konusunda çok bir şans yoktur."

## Diyaloglar

Aşağıdaki örnek, bir hastaya verilmesi gereken empatik karşılık açısından neyin uygunsuz (1. Diyalog) ve neyin uygun (Diyalog 2) olduğunu göstermektedir. Umanım bu bölüm hastalarınıza özen gösterdiğinizizi, karşı tarafa hissettirmenize yardımcı olur.

Bayan Allison eczanenizin düzenli bir müşterisidir. Yaşı 62'dir ve kendisine bir yıldan daha uzun bir süre önce artrit teşhisi konmuştur. Geçtiğimiz bir yıl acısını idare edebilmek için artritini kontrol etmek üzere kendisiyle beraber çaba gösterdiniz. ... Geçtiğimiz yıla göre şu an çok daha iyi durumda. Artık eczaneye daha az gergin bir yüz ifadesi takınarak geliyor. Size diabet tedavisi için oral bir ajan için bir reçete uzatıyor.

### Diyalog 1

**Bayan Allison:** Bu reçetedeki ilaçları almam gerekiyor. (Hüzünlü bir şekilde) Çöktüğümü hissediyorum. Önce artrit şimdi de bu.

**Eczacı:** Hadi ama Bayan Allison bu kadar da kötü değil durumunuz.

**Bayan Allison:** Ne demek istiyorsun? Altmışıma geldiğimden beri sürekli bir şeyler oluyor. Önce artritimi olduğunu öğrendim, şimdi de diabet. Sırada ne var? Parçalanıyormuşum gibi.

**Eczacı:** Oh, Bayan Allison. Diabetinizi kontrol altına alacağız. Üzülmeyin. Artritiniz daha iyi durumda değil mi?

**Bayan Allison:** Evet, öyle, ama...

**Eczacı:** (araya girerek) Göreceksiniz, bunun da üstesinden geleceğiz. Gereksiz yere üzülüyorsunuz. İyi olacaksınız.

**Bayan Allison:** Ne demek gereksiz yere? Sizin artritiniz var mı? Diabetiniz var mı? Siz tüm bu ilaçları almak, diyetinize dikkat etmek ve sırada hangi hastalığın olduğunu düşünmek zorunda değilsiniz.

**Eczacı:** Ama Bayan Allison, ben sadece yardımcı olmaya çalışıyorum.

**Bayan Allison:** Siz sadece reçetemi doldurun. Bu şekilde bir yardıma ihtiyacım yok.

### **Tartışma**

Bayan Allison kendisini moralsiz ve yenilmiş hissetmektedir. Eczacı kendisine sorunlarının daha hafif ve daha kontrol altına alınabilir olduğunu göstererek "yardım" etmeye çalışıyor. Bu makul bir çaba, fakat Bayan Allison bu durumu görmeye hazır değil. Kontrolü kaybetmiş hissediyor ve kendisini şimdi neyin beklediği üzerine endişeleniyor. Kendisini dinleyecek birisine ihtiyacı var. Kendisinin nasıl hissettiğini anlayacak birine bunu ifade etmeye ihtiyacı var. İnsanlar, genellikle, bu tecrübenin nasıl bir şey olduğunu anlamalarını sağlayacak Bayan Allison'nunki gibi çoklu kronik durumları olmadığı için Bayan Allison gibi birisiyle iletişim kurmanın zor olduğunu söylüyorlar. Empatik olmanın tecrübe ile değil etkin

unsur ile özdeşlik (ya da bağlantı) kurmak olduğunu hatırlamalıyız. Çoklu kronik hastalıklarımız olmasa da hepimiz kendimizi bitmiş hissetmişizdir. Anlamaya çalıştığımız ve anladığımızı karşı tarafa hissettirmeye çalıştığımız duygu, bitmiş, kontrolü kaybetmiş ya da hüznü hissidir.

Her ne kadar eczacı yardım etmeye çalışıyor olsa da, Bayan Allison eczacının tavrını kesinlikle kendisine yardımcı görmemiştir. Bu tür durumlarda, acılı insanlarla karşılaşırsınız ve onlara yardım etmek için doğru şeyi söylemeye ya da yapmaya çalışırsınız. Karşımızdakinin üzüntü ve sıkıntısı çoğunlukla bizim de endişelenmemize sebep olur. Bu endişe normaldir, fakat endişemizin sonucu olarak ne yaptığımız karşımızdakine yardımcı olabilir ya da onu daha da yalnızlaştırabilir. Eğer kurduğumuz iletişim biçimi kendi endişelerimizi gidermeye yönelik olursa, bu çoğunlukla geri tepecektir, çünkü egosantriktir (ve empati egosantrizmin zıttıdır). Burada gereken, endişelerimizi etkili dinleme ve empatik karşılama ile hazır, dikkatli ve şefkatli olmamızı sağlayacak bir uyarıcı olarak kullanabilme becerisini gösterebilmektir. Bu genellikle çok daha faydalıdır.

### **Diyalog 2**

**Bayan Allison:** Bu reçetedeki ilaçları almam gerekiyor. (Hüzünlü bir şekilde) Çöktüğümü hissediyorum. Önce artrit şimdi de bu.

**Eczacı:** (İlgili bir şekilde) Bayan Allison bitkin gözüküyorsunuz.

**Bayan Allison:** Öyleyim. Altmış yaşıma geldiğimden beri her şey birbiri ardına geliyor. Önce artrit olduğumu öğrendim, şimdi de diabet. Sırada ne var? Parçalanıyormuşum gibi hissediyorum.

**Eczacı:** Gerçekten de epeyce tükenmiş hissediyorsunuz kendinizi.

**Bayan Allison:** Evet, kesinlikle. Artritimin yarattığı acıları engellemek için tüm gerekenleri yaptım ve şimdi diabetim olduğunu öğrendim. Önümüzdeki ay da bana yüksek tansiyonum ya da kanserim ya da başka bir şeyim olduğunu söylerler artık.

**Eczacı:** Bundan sonra sürekli kötü şeylerin bir birini takip edeceği konusunda endişeleniyorsunuz sanırım.

**Bayan Allison:** Siz de endişelenmez miydiniz?

**Eczacı:** Bilmem, ama artrit konusunda beraber çalıştığımız gibi diabetinizi kontrol altına almanız için de size yardım etmek istiyorum. Adım adım ilerleyeceğiz. Başka kötü bir şeyin olduğunu düşünmem için bir sebep göremiyorum, ya siz?

**Bayan Allison:** Hayır, ama iki yıl önce tüm bunların olacağını bilemezdim.

**Eczacı:** Tüm bunlar sizi gerçekten şaşırtmışa benziyor.

**Bayan Allison:** Evet öyle.

**Eczacı:** Şimdi reçetenizdeki ilaçları hazırlayacağım, sonra bu ilaçları ve onları nasıl kullanacağınızı inceleyeceğiz ve doktorunuzun diabet hakkında size söylediklerini gözden geçireceğiz.

Olmaz mı?

**Bayan Allison:** (Hala hüüzünlü bir şekilde) Elbette, devam edin.

### Tartışma

Bu eczacı Bayan Allison'ı dikkatli bir şekilde dinledi ve kendisinin hislerini gerçekten anladığını yansıtabildi. Bayan Allison'ın cevaplarından da anlaşılabilceği gibi bu yansıtmada çok özenliydi. Eczacı her ne kadar bu görüşme boyunca gayet empatik olmuş ve sorunu önemsizleştirmeye çalışmamışsa da Bayan Allison hala kederliydi.

Empati insanları iyileştirmez. İnsanların hissettiklerini yaşamalarını, bunları ifade etmekte kendilerini rahat hissetmelerini ve ne hissettiklerini ve neden hissettiklerini daha iyi görmelelerini sağlar. Bu, duyguların sihirli bir şekilde yok olacağı anlamına gelmez. Empatinin insanların bir anda kendilerini mükemmel hissetmelerini sağlamasını bekleyemeyiz. Empatinin insanların hisleriyle başa çıkmalarına yardımcı olmasını ve böylece duyguların ifade edilmediği ya da tekrar irdelenmediği duruma göre çok daha hızlı bir şekilde ilerleme kaydetmelerine yardımcı olmasını bekleyebiliriz.

### Özet

Dinleme ve empati kurarak anlama, karşımızdaki ne şefkatli ve saygılı bir şekilde karşılık vermemizi sağlar. Hastaların anlaşıldıklarını hissetmelerini sağlamak ilişkiyi güçlendirir ve tedavi rejimlerine olan bağlılıklarını artırır.



**Düşünmek için Sorular**

1. Dinleme, empati ve sorun çözme arasındaki ilişkiyi açıklayınız.
2. Empati ile sempati arasındaki fark nedir? Verilen örneğe önce empati sonra da sempati kullanarak bir karşılık üretin.  
  
Bir hasta şöyle diyor, "Bugün doktora gittim ve yüksek tansiyonum olduğunu öğrendim. Bunun olduğuna inanamıyorum." Verdiğiniz iki karşılık arasındaki fark nedir?
3. Bir doktor eczanenizi arar ve şöyle söyler "Bayan Jones beni aradı ve kendisine önerdiğim ilaçların 15 kadar yan etkisi olduğunu söylediğinizi bana anlattı. Hastalarımı kurtutmaktan vazgeçmenizi istiyorum!"  
  
Doktor ile aranızda, hastalara ilaçların yan etkilerini anlatmanıza olanak veren bir ilişki kurmanızı sağlayacak bir cevap tasarlayınız.
4. Psikologlar empatik olma ve gerçekten dinlemenin "kaybolmayı" gerektirdiğini söylerler. Bununla ne kastetmektedirler?
5. Bir başkasına dikkatinizi verebilmenizin bir yetenek olması ne anlama gelmektedir?

**Kaynakça**

- 1 Squier RW. A model of emphatic understanding and adherence to treatment regimens in practitioner-patient relationships. *Sos Sci Med.* 1990; 30: 325-39.
- 2 Peck MS. *The Road Less Traveled.* New York: Simon and Schuster; 1978.
- 3 Rogers CR. *A Way of Being.* Boston: Houghton Mifflin Co; 1980: 150.
- 4 Basch MF. Emphatic understanding: e review of the concept and some theoretical considerations. *J Am Psychoanal Assoc.* 1980; 31: 101-26.
- 5 Book HE. Emphaty: misconceptions and misuses in psychotherapy. *Am J Psychiatry.* 1988; 145;4: 420-4.
- 6 Gadow S. Existential advocacy: philosophical foundation of nursing. In: Spicker SF, Gadow S, eds. *Nursing: Images and Ideals.* New York: Springer Publishing Co; 1990: 79-101.
- 7 Roger CR. *On Becoming a Person.* Boston: Houghton Mifflin Co; 1961: 47.