

EMPATİ

Uzm.Hem.Selda POLAT

İstanbul AnadoluKuzey Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği

AMAÇ

- Bireylerde etkili iletişimin temel özelliği olan ve kişilerarası ilişkilerin geliştirilmesinde önemli bir unsur olan empatinin önemine farkındalık sağlamak.

İçerik

- Empatinin tanımı
- Empatinin sınıflandırılması
- Empatik tepkiler
- Empatinin sempatiden farklılığı
- Empati kurma ve yardım etme davranışı
- Aşamalı empati sınıflaması
- Empati yeteneğini sonradan kazanabilmenin yolu
- Kaynaklar

İletişim, insanın kendini, duygu ve düşüncelerini, gereksinimlerini anlatma ve anlama yoludur.

Kendini ifade etme insanın önemli gereksinimlerinden biridir.

Kişiler arası ilişkilerin olumlu olması için gerekli koşullardan birisi de empatidir.

- Günümüzde empati kavramını en iyi şekilde açıklayan açıklayan Carl Rogers'dır. Rogers, empatiyi farklı zamanlarda farklı şekillerde tanımlamış,1970 yılında ise empatiyi son şekli ile tanımlayarak diğer araştırmacıların da bu tanım üzerinde mutabık kalmasını sağlamıştır.
- Rogers'a göre, "Empati, bir kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak, o kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi sürecidir".

Üstün Dökmen Empatiyi 3'e ayırarak tanımlamıştır.

1. Empati kuracak kişi , kendisini karşısındakinin yerine koymalı , olaylara onun bakış açısıyla bakmalıdır. Karşımızdaki kişiyi anlamak için dünyaya onun penceresinden bakmalı , olayları onun gibi algılayıp yaşamaya çalışmalıyız .Bunun için de karşımızdaki insanın rolüne geçmemiz gereklidir.
2. Empati kurmuş sayılmamız için, karşımızdaki kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru olarak algılamamız gereklidir. Empati kurarken karşımızdaki kişinin düşünceleri , empatinin bilişsel nitelik yönünü oluşturur. Böylece empatinin iki bileşeni ortaya çıkmaktadır.

- Empati kuran kişinin zihninde oluşan empatik anlayışın karşıdaki kişiye iletilmesi davranışıdır. Karşımızdaki kişinin duygularını tam olarak anlasak bile, eğer anladığımızı ona ifade edemezsek empati kurma sürecini tamamlamış sayılmayız.



“Bir anlaşmazlık olduğunda, muhatabınızın ayakkabılarını giyerek soruna bakın!”
Kızılderili atasözü

Empatinin Sempatiden Farklılığı

Bir insana sempati duymak demek, o insanın sahip olduđu duygu ve dűşüncelerin aynısına sahip olmak demektir.

Empatide anlamak, sempati de ise anlamış olalım ya da olmayalım, karşımızdakine hak vermek söz konusudur.

Empati karşımızdaki ile özdeşleşmek, ona benzemek, sempati duymak değil; onun bakış tarzını yakalamaya çalışma çabasıdır.



EMPATİYİ BİLDİREN NONVERBAL DAVRANIŞLAR NELERDİR?

- Direkt göz kontağı vardır.
- Kişi karşısındakinin kişisel alanına girmekten uzak durur.
- Doğal bir şekilde gülümser
- Tasdik edici davranışlar vardır (Baş sallama, hı hı gibi)
- Kolları rahat pozisyonudadır, fakat göğsünde çaprazlamaz.
- Bacak bacak üstüne atmaz rahat pozisyonudadır.

Empati Kurma ve Yardıma Etme Davranışı

Aşamalı Empati Sınıflaması

- Empati, empatiyi kuran kişi için de önemlidir. Empatik becerileri ve eğilimleri yüksek olan, bu yüzden de diğer insanlara yardım eden kişilerin, çevreleri tarafından sevilme ihtimalleri artar.
- Bell ve Hall(1954) yaptıkları araştırmada, liderlik özelliğine sahip kişilerin empati kurma becerilerinin yüksek olduğu belirlenmiştir.

- Dökmen'in (1994) aşamalı empati sınıflamasına göre üç temel empati basamağı vardır. Şekil-1'de görüldüğü gibi bu basamaklar: Onlar, ben ve sen basamağıdır.

Sen
Basamağı

Senin sorunların karşısında sen ne düşünüyor ve ne hissediyorsun.

Ben
Basamağı

Senin sorunların karşısında ben ne düşünüyor ve ne hissediyorum.

Onlar
Basamağı

Senin sorunların karşısında onlar(toplum) ne düşünüyor ve ne hissediyor.

Şekil 1. Aşamalı Empati Sınıflaması

Dökmen Ü (1994). İletişim Çatışmaları ve Empati, Sistem Yayıncılık, İstanbul.

Aşamalı Empati Sınıflaması

▪ Onlar Basamağı

Sorunu dinleyen kişi, sorun sahibine öyle bir geri bildirim verir ki, bu geri bildirim, o ortamda bulunmayan üçüncü şahısların (toplumun) görüşlerini dile getirmektedir.

■ Ben Basamağı

Empatik tepki veren kiři, benmerkezcidir; kendisine sorununu anlatan kiřinin duygu ve dűřüncelerine eđilmek yerine, sorunun sahibini eleřtirir, ona akıl verir; bazen de kiřiyi kendi sorunlarıyla bař bařa bırakıp kendinden söz etmeye bařlar.

■ **Sen Basamağı**

Empatik tepki veren bir kişi, kendisine sorununu ileten kişini rolüne girer, olaylara o kişinin bakış açısıyla bakar.

- ✓ Senin problemin karşısında başkaları ne düşünür, ne ister?
- ✓ Eleştiri
- ✓ Teşhis
- ✓ Bende de var
- ✓ Benim duygularım
- ✓ Probleme eğilme
- ✓ Destekleme
- ✓ Tekrarlama
- ✓ Derin duyguları anlama

1.Senin problemin karşısında başkaları ne düşünür, ne hisseder:

“ Sanki dünyada bir tek sen böylesin”

“ Senin bu lekelerin hastane için çok fazla problem değil, daha neleri var”

2.Eleştiri:

“ Lekelerine kimse bakmaz sen sorun yapıyorsun”

“Bunu yapmaya hiç hakkın yok”

3.Akıl Verme:

“Mutlaka denemelisin, denemezsen hiç iyileşemezsin”

“Kalan zamanını iyi değerlendirmelisin”

4.Teşhis:

“Bu durumun sebebi toplumsal baskıdır”

“Sen bunu kendine fazla dert ediyorsun”

5. Ben de Var/Kendi derdini anlatma:

“Aynısı benim başımda”

6. Benim Duygularım:

“Üzüldüm”

“Sevindim”

“Bu sıkıntıların oldukça doğal”

7.Destekleme:

“Bu durum sizin için çok zor olmalı”

8.Soruna Eğilme:

“Sıkıntılı görünüyorsunuz, konuşmak ister misiniz?”

“Maske takmak istemeyişinizin sebebini bana anlatır mısınız?”

9.Tekrarlama

Bireyin vermek istediği mesajları anlama ve ona iletme/Yansıtma:

“Çok kötü durumda olduğunuzu anlatmak istiyorsunuz”

10.Derin Duyguları Anlama:

“Sizi bu şekilde kimsenin görmesini istemiyorsunuz”

“Eşinizin durumu sizi endişelendiriyor ve yanında olmak istiyorsunuz”

Beni anlamıyorsun.

Beni anlamak istemiyorsun!

Senin tavsiyelerini dinlemeye gelmedim.

Beni dinliyor musun?

Problem: İletişim kopukluğu

- Kùltürümüzde geleneksel olarak teselli etme, moral verme, basmakalıp ifadeler kullanma, öđüt verme, kendi deneyimlerini anlatma, güvence verme, duyguları azımsama, yargılama, suçlama, savunmaya geçme sık kullanılan iletişim yaklaşımlarıdır.

Empati kurma yeteneğine sahip olan insanlar;

1. Toplumda en fazla sevilen insanlar olurlar,
2. Samimi yaklaşımları dinlenen kişiye güven aşılar,
3. İletişimde yakaladıkları kalite ile hayat standartlarını devamlı yükseltirler.

Empatinin kendini açma, toplumsallaşma, sosyal duyarlılık ve topluma uyum ile pozitif ilişkisi vardır.

Kaygı depresyon, çocukları ihmal etme ve saldırganlık ile empati kurma arasında negatif bir ilişki vardır

- Sağlık personeli tarafından anlaşıldığını hisseden birey önemsendiğini, ona güvenildiğini ve değer verildiğini düşünür. Bu durumda sağlık personelinin bireye ulaşması kolaylaşır.
- Bu durum bireyin tedavi ve bakımını kabul etmesini sağlar.
- Böylece bireyselleşmiş bakım ve olumlu tedavi edici ortam sağlanmış olur. Bireye verilen bu tür bir hizmet sonrasında iyileşme hızı artar, tedavinin olumsuz sonuçları azalır.

- Hastayla etkileşime girmediğimiz sürece tıbbi ve bilimsel bilgimizin hiç bir değeri yoktur.
- Bakım verdiğimiz bireye yardım edebilmek için ona ulaşmamız, değer vermemiz, anlamaya çalışmamız, onunla ilgilenmemiz ve onun farkına varmamız ve ona güvenmemiz önemlidir.

Empati yeteneğini sonradan kazanabilmenin yolu:

Açık uçlu sorular sormak,

Yavaş hareket etmek ve yorumda bulunmak,

Hızlı yargılara varmaktan kaçınmak,

Kendi davranış ve düşüncelerimizi anlamaya çalışmak,

Geçmişten ders almak,

Olayları akışına bırakmak ve kendimiz ve karşıımızdakilerin davranışları için belli sınırlar oluşturmaktır.

Empati; bizleri gerçek, doğru ve güzel iletişim ile insanlarla olan ilişkilerimizde en iyiye, en güzele doğru yönlendirir.

Bu yönlendirme ise; eşler arasında, ebeveyn-çocuk, öğretmen-öğrenci, işveren-işçi, sağlık personeli-hasta, kişi-toplum ilişkilerinde daimi bir anlaşmayı getirir.

İyi bir dinleyici olun.

Göz temasından kaçınmayın.

Kişisel duygularınızı açıklayabilirsiniz.

Bazen şefkatli bir dokunuş sözlerden çok yararlı olabilir.

**En uzak mesafe ne Afrika'dır
Ne Çin, ne Hindistan,
Ne seyyareler,
Ne de yıldızlar geceleri ışıldayan...
En uzak mesafe;
İki kafa arasındaki mesafedir
Birbirini anlamayan...
Can YÜCEL**

Kaynaklar

- Ançel G. Developing Empathy in Nurses: An Inservice Training Program. Archives of Psychiatric Nursing 2006; 20:249-257.
- Karaca A, Açıköz F, Akkuş D. Eğitim ile Empatik Beceri ve Empatik Eğilim Geliştirilebilir mi?: Bir Sağlık Yüksekokulu Örneği. Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi 2013; 4:3.
- Üstün B. Çünkü İletişim Çokşeyi Değiştirir! Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2005; 8:88-94.
- Dökmen Ü. İletişim Çatışmaları ve Empati. İstanbul: Sistem Yayıncılık, 1994:119-150