

# Ahlaki Zekâ: Sağlık Hizmetlerinin Sunumunda Yeni Bir Kavram

## Moral Intelligence: A New Concept in Offering Healthcare Services

Hülya ÖZTÜRK<sup>a</sup>, Ömür ŞAYLIGİL<sup>a</sup>

<sup>a</sup>Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesi, Tıp Tarihi ve Etik ABD, Eskişehir, TÜRKİYE

**ÖZET** Birey merkezli her uygulama ve çalışma alanı çoklu zekâ kuramlarına ihtiyaç duymaktadır. Yapılan araştırmalar çoklu zekâ yetilerine sahip olan yönetici durumundaki kişilerin iş yaşamlarında daha verimli olduklarını ortaya koymuştur. Bireysel-deneyimsel ve sezgisel durumları içine alan, yönetsel zekâ kavramı içinde bir beceri olarak tanımlanan ahlaki zekâ; eylemin ortaya konmasından önce kişilerin zihinlerinde bu kararı değerlendirdikleri bir zekâ türüne işaret etmektedir. Bu beceri, ayırt edebilme-karar verebilme ve eyleme geçme sonrası kararları kapsamaktadır. Ahlaki zekâ türü özellikle belli gruplar için gereklidir. Bunlar şirket yöneticileri, doktor ve hemşireler, terapistler, psikologlar ve yönetici konumda çalışan kişilerdir. Her gün hastalar ile temasta olan hekim ve hemşirelerin ahlaki zekâ düzeyleri hastalarla kurulan ilişkinin kalitesini artıracaktır. Sağlıkta iletişime olan ihtiyaç sağlık hizmetlerinin karmaşıklaşmasıyla artmakta, iyi bir iletişim; güven, tedaviye uyum, zamandan tasarruf gibi sağlık organizasyonlarının eksikliklerini giderebilmektedir. Hizmet sunumu sırasında iyi ilişkiler kurulmasında ahlaki zekâ parametrelerinden nezaket-tolerans-adalet-empati-kişisel kontrol-eşitlik kavramına ihtiyaç büyüktür. Ahlaki zekâ; sadece aralarında asimetrik ilişki olan sağlık profesyonelleri ve hasta arasında değil, sağlık çalışanlarının ast-üst ilişkilerinde de önemlidir. Ahlaki zekâ parametrelerinin dikkatle takibi açık ve anlaşılır bilgi verilmesini, hastaların tedaviye ilişkin güvenini artıracaktır. Böylelikle hasta merkezli tıp uygulamaları daha çok taraftar bulabilmekte, yüksek nitelikli bakım kurum memnuniyetini artırabilmekte, daha iyi klinik beceriler ve kaliteli sağlık bakımı güçlendirilebilmektedir.

**ABSTRACT** Individual-centered practice and workplace needs multiple theories of intelligence. The researches have shown that people who have multiple intelligence abilities are more efficient in their work life. Moral intelligence, that is described as a skill within the concept of administrative intelligence which includes individual-empirical and intuitional skills; refers to a kind of intelligence with which individuals evaluate their decisions in their minds before taking an action. This skill involves distinguishing-making decisions and decisions after taking an action. Moral intelligence is required especially for specific groups. These are company administratives, doctors, nurses, therapists and psychologist and people who work in managerial positions. Moral intelligence levels of the doctors and nurses who are in contact with patients every day would raise the quality of healthcare professional-patient relationship. The need for good communication in healthcare increases as health services get complicated. The need for communication in health increases with the complexity of health services, good communication; it can overcome the shortcomings of health organizations such as trust, adaptation to treatment and saving time. Building good relationships while offering a service, the need for moral intelligence parameters kindness, tolerance, justice, empathy, self-control, conscience and respect is great. Moral intelligence is not only important for health professionals and patients who has an asymmetrical relationship but also important for superior-subordinate relationships of health care personnel. Following moral intelligence parameters carefully and giving clear and understandable information to patients will build their confidence to treatment. Thus, patient-centred medical practices can find more supporters, gratitude for high quality care institutions can raise, and better clinical skills and high quality health care can be improved.

**Anahtar Kelimeler:** Ahlaki zekâ; sağlık hizmeti; iletişim

**Keywords:** Moral intelligence; health services; communication

## ZEKÂ ÜZERİNE

Zekâ ve zekâ ile ilgili çalışmalar, sahip olduğu önem sayesinde geçmişten bu yana artarak devam eden ve cazibesini hiç kaybetmeyen bir araştırma alanıdır. Ze-

kâyı oluşturan yeteneklerden yola çıkarak, insanlar dönemlerine göre pek çok yaklaşımı benimsemişlerdir. Bu durum, zekânın geçmişten bu yana farklı algılanması ve tanımlanmasını beraberinde getirmiştir. Tanımların çeşitliliğine ve karmaşıklığına rağmen bir

**Correspondence:** Hülya ÖZTÜRK

Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesi, Tıp Tarihi ve Etik ABD, Eskişehir, TÜRKİYE/TURKEY

**E-mail:** hulyaozturk-53@hotmail.com



Peer review under responsibility of Turkiye Klinikleri Journal of Medical Ethics-Law and History.

**Received:** 27 Sep 2018

**Received in revised form:** 24 Oct 2018

**Accepted:** 31 Oct 2018

**Available online:** 28 Nov 2018

2146-8982 / Copyright © 2020 by Türkiye Klinikleri. This is an open access article under the CC BY-NC-ND license (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

yeti olarak kabul edilebilecek zekânın farkındalığı onu daha da geliştirebilmeye sebebiyet vermektedir. “Yeteneklerim neler? Neyi değiştirebilirim?, Bir şeyde daha iyi hâle gelmek istersem ne yapmalıyım?” soruları bireysel anlamda daha iyiye gitmeye olanak sağlar iken, bireysel zekâyı işler hâle getirmek mutlaka toplumsal anlamda da büyük getiriler sağlamaktadır.

Zekâ (intelligence), 1400’lü yıllara tarihlenebilirken kavram genel olarak; anlamak, bilmek, sanat, beceri, kolay sezme, kavrama kelimeleri ile karşılanmaktadır.<sup>1</sup> Zekâ kavramı doğa, yetişme ve sonuçlar denilen üç bölümden oluşmaktadır. “Doğa” diye adlandırılan durum insanlar tarafından doğuştan getirilen potansiyeldir. Uygulama ve zamanla “yetişme” gerçekleşmektedir. Beceri ve iyi düşünülmüş davranış veya seçim ise bu süreci tamamlayan sonuçlardır.<sup>2,3</sup> Sonuçların pratikliği ve çözüm odaklılığı zekâ yetilerinin ne denli doğru kullanıldığıyla ilgili ipuçları sağlamakla birlikte, karşılaşılan olay ya da sorunlarda kullanılacak yetilerin belirlenmesi sırasında da önem taşımaktadır.<sup>2</sup>

Zekâ üzerine yapılan bunca çalışma zamanla zekâyı dair algılamaları da değiştirmiştir.<sup>2</sup> Zekâyı tek unsurla açıklama yaklaşımı uzun süreler zekâ ile uğraşanlar tarafından kabul görünken, nörobiyolojik çalışmaların beyin ve beynin işleyişi üzerindeki bulguları ile zekânın entegre bir kavram olduğu ortaya konmuştur.<sup>2</sup> Böylelikle zekâ ile ilgili tekli zekâ kuramları yerlerini çoklu zekâ kuramlarına bırakmıştır. Tekli zekâ kuramlarının zekâyı açıklarken yetersiz kaldığı fikri zekâ üzerine araştırmaları artırmıştır. Charles Spearman ve sonrası dönemde zihnin tek ve genel bir yetenek değil, birçok özel yeteneklerden meydana geldiği vurgulanmaya başlanmıştır (*Gülfil D. [Les Manuels Scolaires Des Française Utilises Dans L’evaluation Selon La Theorie Des Intelligences Multiples]. (Danışman: Prof. Dr. A. Nevmi Yaşar). Adana: Türkiye Cumhuriyeti Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Fransız Dili Eğitimi Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi; 2010. p.1-157*).

## GENEL BİLGİLER

### ÇOKLU ZEKÂ KURAMI VE ÇALIŞMA ORGANİZASYONLARI

Toplumsal yaşamın düzenlenmesinde büyük öneme sahip zekâ yetisi iş yaşamında da ayrı bir öneme sa-

hiptir. Çoklu zekâ kuramı birey merkezli her uygulama için önemlidir. Birey merkezli yaklaşımlar herkesin farklı zihin yapısına sahip olduğu çıkış noktasından hareketle herkesin anlama-algılama-kavramaya dair farklı yetilere sahip olduğu ön kabulüyle hareket ederler. Farklı zihin yapısına sahip her bireyin farklı kavrama-anlama-algılama noktasında olduklarının bilinmesi, iletişim sırasında bu farklılıklara cevap verecek şekilde davranmanın da gerekliliğini ortaya koymuştur. Birey merkezli yaklaşımlar doğrultusunda bireylerin zekâ durumlarının farklılığı ve çokluğunu ön plana alan hizmet sunumu son dönemlerde yoğun bir şekilde uygulanmaktadır. Eğitim, sağlık ya da diğer pek çok hizmet sektörü birey merkezli yaklaşıma yönelen tutumları ile dikkat çekmektedirler.<sup>4</sup>

Zekânın çoklu yapısına vurgu yapan, bu konuda akla ilk gelen isimlerden Gardner’ın yaklaşımı da farklı zekâ yetilerine sahip olma ve bu kişilere farklı yaklaşımın önemini ortaya koyduğu gibi sorunların çözümü için de kişilere bir anahtar sunmaktadır. Gardner’a göre; “İnsan zekâlarını ve kombinasyonlarını fark etmemiz ve geliştirmemiz son derece önemlidir.” Birbirimizden bu kadar farklı oluşumuz, hepimizin farklı zekâ kombinasyonlarına sahip olmasından kaynaklanmaktadır. Bu durumun farkındalığı hayatta karşılaşılan sorunlarla baş edilmesini kolaylaştırır.”<sup>5,6</sup>

Mesleki yapılanmalar açısından bakıldığında sağlık sektörü hizmet sunan ve hizmet sunulan olmak üzere iki tarafa sahiptir. Her iki tarafın da hizmet sunumu sırasında birbirlerinin farklılıklarına göre davranmalarının birey merkezli sağlık hizmeti açısından önemi büyüktür. İnsan ilişkilerinin yoğun yaşandığı mesleki alanlar çoklu zekâ kuramı olarak adlandırılan, farklılıkların önemine dikkat çeken özelliğiyle işlevsel bir durumu ortaya koyan zekâ türlerine daha çok ihtiyaç duymaktadırlar. Çalışma alanlarındaki en büyük ihtiyaçlardan olan yönetsel zekânın işletilmesi de hizmet sunumu sırasında büyük öneme sahiptir. Yönetsel zekâ, çoklu zekâ kuramları içerisinde tanımlanan ve yönetici olarak konumlanan sağlık hizmeti veren doktor ve hemşirelerin sahip olmasının daha çalışılabilir ortamlara yol açtığı bir zekâ türü olmakla birlikte, hizmet verenlerin kendi aralarında ya da hizmet verdikleri kişilerle ilişkilerinde büyük önem taşıyan bir zekâ türüne işaret etmektedir.<sup>2</sup>

Yönetmel Zekâya yönelik vurgu ilk defa Sternberg'in 1997 yılında yapmış olduğu çalışmalarda görülmektedir. Bu yaklaşım yöneticilerin, çalışma hayatı süresince zekâ yetilerini önemli bir durumda konumlamakla kalmamış, bilgi, karar verme ve kişilerarası ilişkileri için bu yetileri kullanan yönetici pozisyonundaki kişilerin zihinsel durumları üzerinde pek çok çalışmayı da beraberinde getirmiştir. Henry Mintzberg, yöneticiler üzerinde yaptığı çalışmasında; "beynin her iki kısmı da karar aşamasında aktif olurlar" demiştir. Bu alana olan ilginin artması ile yoğunlaşan çalışmalar sonrasında ise sağ yarımkürenin daha aktif kullanıldığıyla ilgili bulgulara erişilmiştir.<sup>2,7</sup> Yönetici konumundaki kişilerin, her iki yarım küreyi de etkin olarak değerlendirmeleri ve dengelemeleri gerektiğine vurgu yapan yönetici zekâ türü iş hayatı için günümüzde olmazsa olmaz noktaya gelmiştir.<sup>8</sup>

Bireysel ve deneyimsel pek çok beceriye sahip olmayı gerektiren çoklu zekâ türleri şirket yöneticileri, doktor ve hemşireler, terapistler, psikologlar gibi gruplara dâhil kişilerdir. Yönetmel zekâya ait 13 alt zekâ türü olduğu araştırmacılar tarafından belirlenmiştir. Bunlardan her birinin ayrı ayrı öneme sahip olduğu araştırmacıların üzerinde birleştiği bir husustur. Bireysel-deneyimsel ve sezgisel durumları içine alan "yönetmel zekâ" kavramı için belirlenen bu 13 zekâ türü; analitik, pratik, duygusal, yaratıcı, kültürel, sosyal, spritüel, estetik, dilsel, uzaysal, stratejik, kinestetik ve ahlaki zekâ olarak belirlenmiştir.<sup>2,9</sup>

#### AHLAKİ ZEKÂ VE ÇALIŞMA ORGANİZASYONLARI

Yönetmel zekâ içerisinde gösterilen ahlaki zekâ kavramı, bir davranışta bulunmadan önce geçirilen zihinsel süreç boyunca ahlaki yetilerin farkındalığına ve kullanılmasına vurgu yapmaktadır. Ahlaki zekâ kavramı, yönetici konumunda olan kişilere çalışma ortamlarında problemlere yaklaşmada yol göstericidir. Ahlaki bir eylem için gerekli olan bir zihinsel sürecin varlığı ile ilgili geçmişten bu yana yapılan çalışmalar, bu zekâ türünün yeni tanımlansa da varlığının daha önceki dönemde çalışan bilim insanları ve filozoflarca bilindiğini göstermektedir. Zihnin bir eylemde bulunmadan önce mutlaka bir karar mekanizması işletmekte olduğu ve bu sürede beynin pek çok noktasının harekete geçmekte olduğu bilim çalışanları tarafından kabul görmektedir.<sup>10-12</sup> Ahlaki bir karar

alma sürecinde olan kişinin sahip olması gereken "ahlaki zekâ" kavramından kastedilen nedir?

Ahlaki zekânın bir beceri olduğu söylenebilmektedir. Ahlaki zekâya sahip kişilerin zihinsel aktivitelerini eyleme dökmekten ya da kendilerine bir doğru veya yanlış davranış belirleyip gerçekleştirmeden önce zihinlerinde bu kararı değerlendirdikleri kabul edilmektedir. Öyle ki bu beceri, ayırt edebilme-karar verebilme ve eyleme dökme sonrası kararlar için de yol gösterici bir nitelik taşımaktadır.<sup>11</sup>

Ahlaki zekâ kavramının işlevselliği bu kavrama yoğunluk verilmesine, kavramın geliştirilmesine ve bu kavramı çalışma alanlarında işler hâle getirmenin organizasyonlara olan katkısı üzerinde çalışmaların artmasına olanak vermiştir. Ahlaki zekâ kavramı, yönetmel zekâ ile beraber anılan ve onun içinde kabul edilen bir kavram olarak; M. Borba tarafından doğruyu yanlıştan ayırabilme kapasitesi olarak belirlenirken, Lennick ve Kiel tarafından ise "Hedeflerimize, değerlerimize ve eylemimize evrensel kabul görmüş ilkelerinin nasıl uygulanması gerektiğini belirleme için zihinsel kapasite" olarak tanımlanmıştır.<sup>11,12</sup> Ahlaki zekâ, profesyonel ya da uzman denebilecek kişilerin iş dünyasında akıllarını işletmelerine, bu sırada da bazı yetilerini harekete geçirmelerine vurgu yapan yönüyle ortaya çıkmıştır.<sup>13</sup>

Borba 2001 yılında ahlaki zekâ ile ilgili çalışmasında, ahlaki zekâyı doğruyu yanlıştan ayırma için bir kapasite olarak tanımlamıştır. Borba'ya göre bu kapasite için yedi esas özelliğe ya da parametreye sahip olmak gerekmektedir. Bu parametreler; empati-viddan-self-kontrol-saygı-nezakat-tolerans ve adalettir.<sup>11</sup>

2005 yılında Lennick ve Kiel tarafından, "Moral Intellegence: Enhancing Business Performance and Leadership Success" isimli çalışma yapılmıştır. Bu çalışma, liderlerin ahlaki olarak bazı yetilere sahip olma durumlarıyla onların finansal durumlarının iyileşmesi arasında bir ilişkinin var olup olmadığıyla ilgilidir. Amerika Birleşik Devletleri'nin pek çok yerinde liderlerin ahlaki yetenek ve iş başarıları arasında bir ilişki olduğu sonucuna varan araştırmacılar, bu durumun daha sonra yapılan araştırmalar ile başka ülkelerde de benzer olduğuyla ilgili sonuçlara ulaştığını kitaplarının son baskısında belirtmişlerdir.<sup>12</sup>

Yapılan çalışmalar ahlaki zekâya ait bileşenlerin her birinin birer etik değer olmasının, bu kavramların yönetsel ve örgütsel açıdan kullanılmasının yöneticilerin başarı derecelerini artırdığı görülmüştür. Doğruluk, evrensel ilkeler, hak, adalet, sorumluluk, dikkat seviyesinin yüksekliği ve merhamet, başkalarını anlama ve saygı, bağışlayıcılık ile çalışma ortamında huzur ve rahatlık, güven dolu bir ortamın sağlanması kolaylaşmaktadır.<sup>12</sup> Ahlaki zekâ kavramının içeriği ve uygulamaya yansması durumu yetkinlik gerektiren bir husustur. Sadece bu yetilere sahip olmak değil, bunları davranışa yansıtmak da önemlidir.<sup>14</sup>

### AHLAKİ ZEKÂ KAVRAMININ SAĞLIK ALANI İÇERİSİNDE İŞLERLİĞİ

Örgütler, insanların oluşturduğu dinamik yapılardır. Örgütleri iyi bir seviyede tutmak örgütleri olduğu kadar devletleri de kalkındırmaktadır. Yoğun stres ortamının hâkim olduğu bazı çalışma ortamları, beraberinde kişilerde tükenmişliğe ve dolayısıyla iş performansının olumsuz etkilenmesine sebep olmaktadır.<sup>15</sup> Günümüzde sağlık hizmetleri gözden geçirildiğinde bu hizmetin çok yönlü yapısı ortaya çıkmaktadır. Hastayla karşı karşıya gelen sağlık profesyonellerinin sadece tıbbi bulgularla hareket etmesi imkânsızdır. İlk andan itibaren başlayan sağlık iletişimi süreci; bilgilendirme, tedavi planlama, izlem ve tedaviyi sonlandırmaya kadar geçecek dönemde büyük önem taşımaktadır. Son dönemde yapılan çalışmalar bu süreçteki iletişimin başarısının tedavinin başarısına olan katkısına vurgu yapmaktadır.<sup>16</sup> İletişimin doğru olması sadece sağlık profesyonelleri ve hastalar arasındaki süreçte değil, çalışanların birbirleri ile olan ilişkisinde de önemlidir.

Sağlıkta doğru kurulan iletişimin yararları gün geçtikçe sağlık hizmetlerinin karmaşıklaşmasıyla artmakta, iyi bir iletişim; güven, tedaviye uyum, zamandan tasarruf gibi sağlık organizasyonlarının talep ettiği pek çok konuyu beraberinde getirmektedir.<sup>17</sup> İstendik bir iletişim için sağlık hizmeti sunumunda iş birliği, iş birliği için ise iyi ilişkilerin kurulması ve sürdürülmesi şarttır. İyi ilişki için ise nezaket-tolerans-adalet-empati-kişisel kontrol-eşitlik kavramına inanç-saygı-doğruluk-dürüstlük ve güven gibi etik değerlere ihtiyaç büyüktür. Ahlaki zekâ, etik liderlik kavramı içinde de büyük önem taşıyan yönüyle sağ-

lık hizmetleri alanında ayrı bir öneme sahiptir.<sup>15,18</sup> Örgütsel adalet algısı ile yüksek ortamda çalışan, eşit muameleye tabi tutulduğunu bilen sağlık çalışanın iş doyumunu artacaktır. Bu noktada ahlaki zekânın sadece aralarında asimetrik ilişki olan sağlık profesyonelleri ve hasta arasında değil, sağlık çalışanlarının ast-üst ilişkilerinde de büyük önem taşıdığı görülmektedir.<sup>18,19</sup>

### Ahlaki Zekâ Parametreleri ve Sağlık Alanına Yansmaları

**Ahlaki Zekâ parametreleri karmaşık bir yapıya sahip yüksek uzmanlık gerektiren sağlık hizmetlerinin doğru yürütülmesinde büyük öneme sahiptir.**

Ahlaki zekâ kavramına dair bileşenlerin Borba tarafından belirlenen yedi parametresinin (empati-saygı-adalet-nezakat-hoşgörü-kişisel kontrol ve vicdan) incelenmesi, bu zekâ türünü oluşturan yetilerin ahlaki zekâya olan katkılarının ortaya konmasını kolaylaştıracaktır. Bu doğrultuda her bir parametre ve sağlık alanındaki işlerliği sırasıyla irdelenmeye çalışılmıştır.

Ahlaki zekâya dair parametreler içerisinde empati, kavram olarak ilk kez Aristoteles'in "Rhetoric" adlı eserinde, "Bir olaya, bir nesneye içine girerek bakma" şeklinde kullanılmıştır.<sup>20</sup> On dokuzuncu yy'ın sonlarında, kökeni Alman estetiğinde yer alan "Einfühlung" kavramı ile birlikte kullanılmaya başlanmış ve 20. yy'ın başlarında Amerikan deneysel psikolojisine empati olarak girmiştir.<sup>21</sup>

Kavram en genel olarak, "Bir kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak olaylara onun bakış açısı ile bakması, o kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi süreci" olarak tanımlanabilmektedir.<sup>22-24</sup> Empati kavramı pek çok alan için büyük önem taşımaktadır. İçe kapanık olan insanları anlama, psikopati, politik ideolojiler, tıbbi bakım, etik ve ahlaki gelişmeler, adalet, mahkeme, cinsel farklılıklar, sanat, medya, klinik psikoloji, tıbbi bakım, zekâ teorileri gibi üzerinde tartışma götürülen pek çok alanın empati kavramına gereksinimi bulunmaktadır. Çalışma yaşamında iyi bir iletişim kurabilmek, güvene dayalı empatik bir yaklaşımla gerçekleştirilebilir. Empati, sıcaklık ve sevecenliği de kap-

samaktadır. Daniel Goleman, “Duygusal zekânın liderlerin performanslarını etkileyen temel özellik olduğunu” söylemektedir. Duygusal zekâ modelini oluşturan beş ana unsurdan biri de empatidir. Goleman’a göre; olumsuz koşullar altında bile empatik olma, azimli olma, bulunduğu çevreye uyabilme, self-kontrol, kendi kendini motive etme ve duygularını kontrol edebilme gibi yetenekler, bireylerin ayakta kalma ve yaşamını sürdürmesine yardımcı olan yetilerdir.<sup>25</sup>

Sağlık profesyonellerinin empatik bir iletişim kurmaları, hastalarla olan iletişimde önemlidir. “Sağlık İnanç Modeli” denilen ve bireylerin sağlık davranışlarının inanç, değer ve tutumlarından etkileceğini savunan anlayış empati içerikli bir iletişime gerek duymaktadır. Hastalara ait sorun olarak görülen inanç ve tutumlar belirlenebilirse verilecek sağlık eğitimi ya da uygulanacak tedavi yöntemleri o kişiye daha uygun olarak belirlenebilecektir. Bu durumun sağlanmasında en büyük ihtiyaç iyi bir iletişime olan gereksinimdir.<sup>26</sup> İletişimde başarılı olabilmek sağlık profesyonelleri için hastaların içinde bulunduğu duygu ve düşünceleri anlamasına, hastaların ise sağlık profesyonellerinin ne anlattıklarını, anlatmaya çalıştıklarını anlamaları ile ilgilidir.<sup>26,27</sup> Hizmet sunan ve alanların birbiriyle etkileşim ve empatik ilişkiler içerisinde olduğu çalışma ortamlarının sağlanması, iş performansının üst düzeyde olabileceği verimli sonuçları beraberinde getirecektir. “Empati” kavramı ve empatik ilişki kurabilme, her türlü iş ortamını etkilediği gibi, hekim ve hemşirelerin hem birbirleriyle hem de hasta ile iletişimlerine olumlu yönde etki ettiği/edeceği kaçınılmaz bir gerçektir.

Ahlaki zekâ yetisinin bir diğer parametresi olmasının yanında, evrensel bir değer de olan adalet kavramının üzerine pek çok tanım yapılmış, tarihten bu yana tartışılma alanı giderek genişlemiştir.

Adalet, hukuk sözlüğünde, “Hak ve hukuka uygun davranma, hakkı gözetme, herkese hakkını teslim etme olarak tanımlanmıştır.”<sup>28</sup> İngilizce’deki karşılığı “fairness” kavramına bakıldığında; “Doğruluk, hak, keyifli, nazik, açık ve engelsiz” gibi kavramlarla karşılaşılmaktadır.<sup>1</sup> Bu tanım aslında adaletin başka bir boyutunu dile getirmiş, hak edenin hak ettiğini bulması düsturuyla saygı ile davranmayı da adalet olarak değerlendirmiştir. Nazik, açık, keyifli kav-

ramlarının adalete işaret etmesi aynı zamanda kişinin insan olması hasebiyle layık olduğu saygıyı da gözler önüne sermektedir. Kişiyi bu yönüyle saygısızlık da bir adaletsizlik kabul edilebilmektedir. Bu durum, “Kişiyi hak ettiği, saygı ve nezaket ve hoşgörüyü yaklaşılmıyor ise o kişiye adaletsiz davranılıyor.” olması anlamına geldiğine vurgu yapılmaktadır.<sup>29</sup>

1972 yılında Rawls tarafından, “Toplumdaki hak ve kazançların herkesin yararına olacak şekilde dağıtılması.” olarak tanımlanan adalet, sağlık alanında tüm bireylerin en çok arzuladığı yaklaşımların başında gelmektedir. Adalet kavramının işler hâle getirilmesi toplumsal düzeyde eşitliğin sağlanmasında da etkilidir. Kendinden yola çıkmayı başarabilen, empati yetisine sahip her birey öncelikle kendi için istediği adil muamele hakkını herkes için ister noktaya geldiğinde, eşitlik-empati-adalet yetilerinin birlikte yürüdüğüne şahit olacaktır. Kendi ihtiyaçlarının farkında olarak başkasının ihtiyaçlarını giderme hakkının da önemini daha kolay kavrayabilecektir.<sup>30,31</sup> Sağlık alanında adalet kavramı, ahlaki zekâyâ ait yetilerin diğerlerinden biraz farklılık arz etmektedir. Bu kavram bir yeti olmasının yanında, temel etik ilkelere de biri olma özelliği göstermektedir. Adil bir yaklaşım sağlık alanında güven ortamının kurulması için olmazsa olmaz şartlar içerisinde. Doktor ve hemşireler adil davranarak, sadece adalet ilkesine yönelik bir davranışta değil, zarar vermeme-yararlı olma doğrultusunda da bir davranış sergilemektedirler. Herkes biriciktir. Bu durumdan kaynaklı her insan biricik muamele görmek istemekte, olmadığında ise rahatsız olmakta, sağlık profesyonellerine ve bu doğrultuda sağlık sistemine güvenini kaybetmektedir. Bu yüzden öncelikli olarak tıbbi araç-gereç ve hizmet sunumunun adaletli dağıtımı ve her şart ve durumda adaleti sağlamak büyük önem taşımaktadır.<sup>32</sup>

Adil yaklaşımın, sadece hastalara yaklaşımda değil, ast-üst ilişkisinin yoğun yaşandığı sağlık profesyonellerinin birbirleriyle ilişkileri sırasında da gözetilmesi önemlidir. Adalet, kavram olarak kişinin hak ettiği şeyler ile ilgili olduğu gibi ödül ve cezanın dağıtım ilkeleri ile de ilgilidir. Sağlık profesyonellerinin kendilerine adaletsiz davranıldığında doyum-suzluk ve iş tatmini açısından problem yaşadıkları ve bu durumun düzeltilmesi ile ilgili istekleri yapılan

pek çok araştırmanın sonucudur. Adalet ilkesinin çalışma hayatı içerisinde işler kılınması hizmet sunan ve alanların memnuniyetlerini sağlamaya yönelik büyük bir adımdır.<sup>33</sup>

Ahlaki zekâya dair diğer bir önemli parametre olan “tolerans”ın Türk kültüründeki karşılığı hoşgördür. Hoşgörü kavramı, İÖ 4 yy-İÖ 1. yy arasında yaşamış olan Romalı düşünür Seneca tarafından, “Zihnin oç alma duygusu üzerindeki öz-denetimi ya da bir ceza kararlaştırma işinde aşağıda olan kişiye yukarıda olanın incelikli davranması.” olarak tanımlanmaktadır. Bu tanım, hoşgörünün zihinsel bir denetimle olan ilgisini İÖ 4-1. yy arasında vurgulaması açısından çok önemlidir. Bu yönüyle hoşgörünün zihinsel yönü dışında kişisel denetimle de ilgisini ortaya koymaktadır.<sup>34,35</sup>

Dilimizde saygı, anlama, kabul etme, takdir, farklılıkların zenginliği, özgürlük, açıklık gibi pek çok karşılığı bulunmaktadır. Voltaire de 1765 tarihli “Felsefe Sözlüğü”nün tolerance maddesinde tolerans; ‘İnsanlığın en güzel yönü’ ve ‘İnsanlar arasındaki anlaşmazlıkların tek çaresi’ olarak tanımlamıştır. Voltaire için tolere edilebilecek olan kişilerin katlanmayı öğrenmesi gereken şeyler; “Zayıflık, çelişki, kararsızlık ve yanılma gibi insan tabiatının karakteristik özellikleridir.”<sup>36</sup>

Tolerans, insan haklarına sorumluluktan kaynaklanmaktadır. Sağlık alanında hizmet alanlar birbirinden farklı özelliklere sahip bireylerdir. Bu farklılıklar, onların ihtiyaçlarını da farklılandırmakta, isteklerinde eşit yaklaşımı istemelerine de fırsat vermektedir. Farklılıklara ya da belirsizliklere olan hoşgörülü yaklaşım sağlanabilirse sağlık alanında hizmet veren hekim ve hemşireler ile hizmet alan hastalar arasında ve sağlık çalışanlarının birbirleriyle olan iletişimlerinde iyiye, daha iyiye olana doğru bir ivme sağlanacaktır. İyi bir iletişimin anahtarlarından biri de hoşgörülü yaklaşımla ilgilidir.

Sağlık hizmeti; sanal bir ortamda gelişmemekte, bire bir sağlık çalışanı ve hasta taraflarından oluşan iki tarafı gerektirmektedir. Bu iki tarafın birbirlerine, farklılıklara ve işlemler sırasındaki belirsizliklere yaklaşımındaki hoşgörülü tutum, verilen hizmetin iyileşmesinde büyük önem taşımaktadır. Sayısız farklılıkta insanla karşı karşıya kalan sağlık profesyonel-

lerinde olması beklenen yetilerin başında kabul edilen tolerans kavramı, kişilerin insan olmasından kaynaklanan haklarına olan saygıdan kaynaklanmaktadır.<sup>37,38</sup>

Ahlaki zekâ parametreleri içerisinde yerini alan kişisel kontrol, yaklaşık 1700-1711 yılları arasında, ilk kez İngiliz ahlak felsefecisi Ashley Cooper Shaftesbury tarafından kullanılmıştır. Kişinin duygu ve düşünceleri üzerindeki kontrolü, öz disipline sahip olabilmesi, kendine hâkim olabilmesi gibi anlamlara gelmektedir.<sup>1</sup>

Sabır ile birlikte düşünülmesi gereken kişisel kontrol, bilişsel bir yeti olmasının yanında kişilerin davranışlarına yansıyan boyutuyla da ekonomik, eğitimsel ve sosyal bir çıktı özelliği de göstermektedir. Kişisel kontrol, sağlık hizmeti alan hastalar ve sağlık profesyonelleri arasında şiddete sebep olabilecek öfke-korku gibi negatif duyguları ortadan kaldırmak adına büyük bir öneme sahiptir.<sup>39</sup> Sağlık profesyonelleri her gün sayısı artan hasta ile yüz yüze kalmaktadır. Sayı böyle bir artış gösterdikçe bu görüşmelerde gerek iletişimsel gerek tedavi sürecinde her iki taraftan da kaynaklanan bazı problemlerin ortaya çıkması kaçınılmazdır. Görüşmelerden en üst düzeyde yarar sağlamak için bazı tedbirlerin alınması gerekmektedir. Kişisel kontrole sahip olabilmek, davranışlar üzerinde yaptırım sahibi olmak ilk bakışta kolay gibi gözükse de bu yeti herkeste gelişmiş değildir. Öz farkındalık ya da kendini bilme yetisi davranışlar üzerinde büyük bir etkiye sahiptir. İlk kez Sokrates öğretisi olarak karşılaşılan bu düsturda kendini bilmenin anlamı, “Kendini tanı zannetme” idi. Kendini bilme eylemini işleme sokan da “Kendine dikkat etme”nin başkalarına verdiği etkinin ihtiyacıydı. Kendini bilmek ilkesinin hayata geçirilmesinden önce, kişi kendi kendisiyle ilgilenmek zorunda idi. İkinci ilke, yani kendini bilmek ve kontrol edebilmek birinci ilkenin varlığına bağlıydı. Öz farkındalığı olmayan insanın kendini bilmesi mümkün olmadığı gibi, davranışlarını kontrol etmesi de mümkün değildir. Bu durum beraberinde pek çok hatayı da getirebilmektedir.<sup>2,3</sup>

“Hataların nasıl telafi edilebileceği, ne anlama geldiği üzerine konuşmak, değerlendirebilmek ve yine kendi düşüncelerini işler hâle getirmek, en doğru

sonuçlara varabilmek için kişinin kişisel kontrole sahip olması gerekmektedir.”<sup>40</sup> Her gün ahlaki seçimlerle karşı karşıya kalan insan, bunlarla nasıl baş edebileceğini belirleyebilmeli ve değiştirebilmelidir. Elbette bu deneme-yanılma ve bazen yanlış sonuçlarda yeni bir metodoloji izleme gerekli olabilmektedir. Kişi, kendi yetenek ve beklentilerini bilerek bir eylemde bulunabilirse başarıya ulaşması kolaylaşmaktadır. Gandhi'nin dediği gibi; “Dünyada görmek istediğiniz değişikliği siz kendi üzerinizde uygulayıp gerçekleştirmelisiniz.” Doktor-hemşire ve hasta iletişiminde insanın değerli ve biricik olduğu, her iki tarafın da özeni hak ettiği unutulmamalıdır. Kişisel kontrol, kişinin kendi ve çevresinin hak ettiği değeri muhafazası için de gereklidir. Gerek uzmanlaşmanın artması gerek teknolojiye gelişmeler personel niteliğine de yansımaktadır. Eğitim düzey ve deneyimleri farklı olan sağlık profesyonellerinin organize şekilde çalışmasını kolaylaştıracak faktörlerden biri de ahlaki zekâ ve parametrelerine olan inanç olacaktır. Herkesin birbirine bağlı çalışmak zorunda olduğu sağlık yapılanması içerisinde ahlaki zekâ ve bileşenlerini kullanmak sağlık hizmeti sunumu için iyi bir yaklaşımdır (*Korkmaz S. [An Application of Factors Affecting the Motivation of Doctors, Nurses and Midwives in Hospitals]. İçel: Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü; 2008*).

Ahlaki zekâyâ sahip kişilerde olması beklenen diğer bir önemli özellik de nezakettir. “Nezaket, başka insanların huzurunu ve mutluluğunu düşünmek demektir. Nazik bir insan başkasının duygu ve düşüncelerini önemseyen, haklarına saygı gösteren bir kişi olarak tanımlanmıştır.”<sup>39</sup> Türk Dil Kurumu sözlüğünde, başkalarına karşı saygılı ve incelik davranma, incelik, naziklik göstermek olarak verilmiştir. Kelimenin (Kindness) orijini, 1250-1300 yıllarına dayanmakla birlikte, samimi duygu sevgi kelimeleriyle karşılanmaktadır.<sup>1</sup>

Nezaket, toplumsal bir durum olmasının yanında, dil bilimi de ilgilendiren olgusal bir durumdur. Araştırmacıların da üzerinde uzlaştığı tanıma göre, insanlar arasında iş birliği kurulmasının ve toplumsal düzen oluşmasının ön koşulu ve temeli nezaketten geçmektedir. Türk kültüründe nezaket, kendine has bir biçimde, çeşitli toplumsal unsurlar ile ifade edilmektedir. Her toplum, kendine ait günlük yaşam sü-

recinde hayatın çeşitli alanları ve toplumsal durumlar için kullanmakta olduğu bazı davranış şekillerine sahiptir. İşte nezaket ve nezaket kuralları da selamlaşma, vedalaşma, hitap şekilleri gibi sosyal hayat içinde yerini alan ve birer rutin şeklinde uygulanması yüzyıllardır devam eden kurallardır.<sup>41</sup>

Nezaket, özellikle insan ilişkilerinde büyük önem taşımakla beraber, nezaketi tüm zorlanmalarımızı çözen bir noktada konumlayan J.J. Rousseau'ya göre, “Hayatın yaşanmasında nezaket olmazsa olmazlardandır.” J.J. Rousseau, “Emile” adlı eserinde vurguladığı gibi “Var olan iyidir” düsturuyla hareket edildiğinde herkesin yaradılışından iyi olduğunun farkında olunabileceğini bildirmiştir. “Var olan iyi”yi sürdürebilmek ve geliştirebilmek için kişilerin bazı bileşen huylara sahip olması gerekliliğini bilmesi de temel şart olarak belirlenmiştir.<sup>42</sup> Nezaketli bir insan herkese saygı gösterecek kadar nazik ve hürmetkar bir insandır. Nezaketli olmak bir huydur, saygı ise bu huy ile harekete geçmeyi sağlayan bir harekettir.<sup>1,14</sup>

Kişilerin nezaket dereceleri ne kadar fazla ise insanlarla ilişki kurabilme kabiliyetleri artmakta, bu da kişileri daha mutlu kılmaktadır. Nezaketli insanların bireysel farklılıkları anlayabilme, ilişkilerinde motivasyon sağlayabilme yetileri, kendi kendini değerlendirebilme ve karşısındakileri doğru reaksiyonlar gösterebilme yetilerinin de oldukça gelişmiş olduğunu söylemek mümkündür. Pozitif duygular olarak tanımlanan bu gibi duygulanımlara sahip insanlar; psikolojik, sosyal, entelektüel alanda da pozitif deneyimlere sahip olabilmeye açık insanlardır.<sup>43</sup> Sağlık bakımı içerisinde sağlık profesyonellerinin birbirleri ve hastaları ile nezakete dayalı bir iletişim kurmaları, sürecin hizmet sunan sağlık profesyonelleri olarak adlandırılan hekim-hemşireler ve hizmet alan hastalar açısından iyileşmesinde katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Tüm insani ilişkilerde anahtar görevi üstlenen nazik olma durumu, etik ilişki olarak kabul edilen sağlık iletişimi için de aynı öneme sahiptir.

“Sosyal bağlılık ve iyilik için de gerekli olan nezaketli davranma eğilimi temel bir insan motivasyonu olmasının yanında, mesleki alanda ve insanların fiziksel ve mental yararları için olumlu hisler geliştirilmesini sağlamaktadır.” Özellikle zorlu çalışma

ortamlarında, -ki sağlık alanı bu zorlu alanların üst sıralarında gelmektedir- insanlar kibarlık ve nezaket duygularını kullanarak sosyal bağ kurabilmekte, hatta zor iletişim ve görüşmeleri dahi kolaylıkla gerçekleştirebilmektedirler.<sup>44,45</sup> Ahlaki zekâ sahibi insanlar için önemli bir diğer yeti saygıdır. “Değer, üstünlük, yaşlılık, yararlılık, kutsallık dolayısıyla bir kimseye, bir şeye karşı dikkatli, özenli, ölçülü davranmaya sebep olan sevgi duygusu, hürmet, ihtiram, başkalarını rahatsız etmekten çekinme duygusu olarak” Türk Dil Kurumu sözlüğünde tanımlanan saygı, başkalarına önem vermek ve onların değerini bilmektir. “Saygı başkalarına da kendimize davranıldığı gibi davranmaktır. Hem canlı hem cansız varlıklarla nasıl geçinildiğiyle ilgilidir.”<sup>14</sup> Platon’a göre, “Saygı, birçok insanın bildiği, düşündüğü gibi korkmakla ya da çekinmekle alakalı değildir”. Platon’un söylediği “Saygı olan yerde korku olur, ancak korku olan yerde her zaman saygı olmaz.” sözündeki saygı-korku birlikteliği bilinen türde bir korku değil, saygı ve hayranlık duyulan kişiye bir aşırılıkta bulunmaktan korkmaktır. Saygılı olmak, “Bir insanı olduğu gibi görebilme yetisini ve onu özgün bireyselliği içinde fark edebilmeyi anlatır.” Dolayısıyla saygı, insanı bir kişi olarak olduğu gibi görmek, onun şahsiyetini ve biricikliğini fark etmek demektir. Gerçek anlamda bunu başarabilmek bazen kolay ifade edilebilecek ya da gösterilebilecek bir durum değildir. “Muhtelif derecelerde feragat-ı nefsi, hatta benliğinden gururundan tamamen vazgeçmeyi, yani tevazuyu da gerektirir.”<sup>46</sup>

Belli bir coğrafyada birlikte yaşayan insanlar, problemsiz bir şekilde bir arada kalabilmek için davranışlarında saygıyı önemsemeli, karşısındakinin de isteklerini göz önünde bulundurmalılar. Konfüçyüs’ün felsefesinde ve ahlak algısında olan “Sana yapılmasını istemediğini başkasına yapma.” söylemi daha sonraki dönemlerde felsefi anlatımlarda yoğunlukla geçmektedir. “Sana nasıl davranılmasını istiyorsan sen de öyle davranmalısın.” düsturu, hâlihazırda insanların hareketlerinin düzenlemesinde bir pusula görevi görmektedir.<sup>47</sup>

Sorumluluk ve ödev etiğinin başlıca isimlerinden Immanuel Kant’ta da saygı kavramı yoğunlukla işlenmiştir. Kant felsefi söylemlerinde, insanların kendine ve başkalarına karşı bazı sorumlulukları olduğundan ve bunun ödev bilinciyle yerine getirme-

nin öneminden bahsedilmektedir. Kant’a göre kişinin başkalarına karşı iki temel sorumluluğu bulunmaktadır. Biri sevgi sorumluluğudur. Sevgi sorumluluğu; hayırseverlik, minnettarlık ve sempatiyi içermektedir. Bunları yapmak insanların biricik ödevidir. İnsanlara karşı ikinci sorumluluk ise saygıdır. Kant felsefesinde, insan olmanın aynı zamanda bir onura sahip olmayı gerektirmektedir, gözden kaçırılmazsa kişiyi her zaman amaç olarak görmek ve bu doğrultuda hareket etmek şarttır.<sup>48</sup> “Saygı duygusunu işler hâle getirebilmek için de alçak gönüllü, adaletli olmak ve empati kurma yeteneğinin gelişmiş olması da gerekmektedir.” “Öyle bir eyle ki genel bir yasa olmasını isteyebilesin” cümlesi aslında bu eylemi başkası bize karşı yaptığında rahatsız olmamaktan bahsetmektedir. “Sana yapılması istemediğini başkasına yapma, sana yapıldığında rahatsız olmayacağın şekilde eyle” yargılarında, karşı tarafın hassasiyetlerini bilip ona göre davranmak önerilmekte, başkalarının önceliklerine de saygı göstermek şart koşulmaktadır. Saygı kavramına yol açan bu iki önermeyi uygulamak hâle getirebilmek kişilerde empati yeteneğinin de gelişmiş olmasını gerektirmektedir. Kişilere saygılı davranmak, herkesin isteğine göre davranmak ya da her yerde her koşulda aynı davranmak değildir. “Genel bir yasa olacağını düşündüğün şekilde davran” diyen Kant’a göre “Bu davranış empatik yeti, saygı ve aynı zamanda adalet duygusu içermelidir.” Bu nedenle saygı, ahlaki zekânın alt bileşenlerinin işlevselliği açısından en önemlileri içerisinde yer almıştır. Saygı bileşeni, empati yetisiyle kişiyi, kendisine yapıldığında rahatsız olmayacağı şekilde eyleyerek genel kabul görmüş adalet duygusuyla örülü, kişisel bir kontrolle ortaya çıkan bir eyleme yöneltmektedir.

Hizmet sektöründe saygı eksikliğinden kaynaklanan pek çok problemle karşılaşmaktadır. Saygın bir hayat sürebilmek için yol gösterecek ilkeleri beş başlıkta toplayan Thomas G.’ye göre, bu ilkelerin farkında olmak ve kabul etmek, hizmet alanındaki çalışanların iyi iletişimlerini için olmazsa olmaz kurallardır.

- “Bütün insanlar saygıya layıktır.

- Başkalarına kendinize davranılması istediği niz gibi davranın,

- Yanlış olsa bile her insanın kendine göre bir düşüncesi ve kararı vardır.



- Öfkelenmeniz de sinirlenmeniz de nefret de etmeniz bunu göstermeniz gerekmez.

- Affettiğiniz zaman saygılı olmanız daha kolaydır.”<sup>15</sup>

Saygı duygusunu işler hâle getirmek kişisel kontrolü de harekete geçiren bir durumdur. İlişkileri kurma ve geliştirmede saygı en başat durumlar içerisinde olmakla birlikte, Özdemir’in de dediği gibi, “Yabancı düşmanlığı saygı ile tedavi edilebilecek bir hastalıktır.”<sup>49</sup> Öyleyse saygı yetisini işler hâle getirmek iyi bir ilişki için ön şartlar içerisinde. Sağlık çalışanları için saygı kavramı, etik ilkeler ve değerler incelendiğinde daha iyi anlaşılacaktır. Tıp etiği ilkeleri içerisinde pek çok kavram saygı kaynaklı ortaya çıkmıştır. Özerkliğe saygı ilkesi, kötü davranmama ilkesi, bilgilendirilme hakkı, adalet ilkesi, gizliliğe saygı ilkesi (beden mahremiyeti ve kayıtların gizliliği), doğruluk ilkesi, sözünde durma ilkesi, sır saklama ilkesi, eşitlik ilkesi gibi tıp etiği ilkelerinin hepsi saygı kavramının sağlık alanına yansımalarından kaynaklanmaktadır. Bu yüzden sağlık profesyonellerince birbirleriyle ve hastalarla iletişimlerinde sırasında bu ilkenin uygulanmasına azami özen göstermeleri hem ahlaki olarak hem de mevzuat gereği şarttır.

Ahlaki zekânın bir diğer bileşeni, vicdan kavramının İngilizce karşılığı “conscience”, 1170-1225 arasında neyin doğru neyin yanlış olduğuna dair davranış motiflerine iten güç olarak tanımlanmaktadır.<sup>1</sup> Türk Dil Kurumu sözlüğünde, “Kişiyi kendi davranışları hakkında bir yargıda bulunmaya iten, kişinin kendi ahlak değerleri üzerine dolaysız ve kendiliğinden yargılama yapmasını sağlayan güç.” olarak tanımlanmıştır. “Arapça karşılığı; bulma, keşfetme, Tanrı aşkı ile dolma, Tanrı aşkı ve sevgisi, kavuşma, buluşma, gönül şehadeti, kalp, nefisteki yorgunluk, sorumluluk kaynağı, bir durumdan memnun olmama anlamlarına gelmektedir.”<sup>50,51</sup>

Psikolojide bulunç diye de adlandırılmakta, kişinin tasarladığı ya da yapmakta olduğu davranışların uygun olup olmadığını kestirmesini sağlayan törel değerlerin değiştirilmiş durumu, törelbilinç olarak tanımlanmaktadır.<sup>51</sup>

Ahlaki literatür alanında vicdan kavramına bakıldığında, “Ahlaki ve bilinçlenmiş şuur” kelimesiyle karşılaşılmaktadır. “İyiye kötüden ayırmaya yardımcı

olan ve insana hayır işlediği zaman huzur ve sevinç veren, şer işlediği zaman pişmanlık, elem ve ıstırap veren ahlaki-ruhi bir davranış” olarak tanımlanmıştır.<sup>46</sup>

Vicdan; kişinin kendi kendini suçlayabilme, sorgulayabilme, direnebilme ve gerektiğinde kendine bile savaş açabilme, kendi kendine tanıklık edip, kendi kendine ceza verme üstünlüğüdür. Aslında tüm sayılan eylemler, yani kendi kendinin şahidi olabilme gücü biraz bilgi, biraz sorumluluk ve biraz da deneyimle birleşebilirse kusursuz sonuç alabilmek kaçınılmazdır. Vicdan duygusu da tıpkı akıl-zekâ ve ahlak kavramları gibi her geçen gün geliştirilebilen sezgi ve duyguların etkisi altında oluşmakta, deneyimlerle birlikte daha berrak bir yapıya bürünebilmektedir. Ahlak gibi vicdan kavramında da doğuştan mı var olduğu, yoksa sonradan deneyimlerle mi oluştuğu konularında tam bir kanıya varmak zordur. Ancak şu bir gerçek ve literatür araştırması yapıldığında görülecektir ki vicdan ve bilinç daha çok uyandırılacak ya da harekete geçirilecek durumda kodlanmıştır.<sup>51,52</sup> Öyleyse buradan hareketle, aslında herkeste mutlaka bir vicdan algısının doğuştan var olduğu, ancak onu uyandırabilmek için de iç disiplin ve deneyimin etkili olduğunu söylemek mümkündür. Ahlakın amaçladığı iyi, doğru, güzel davranışlarına varmak için de kişiye öncülük edecek kavramların başında vicdan unsuru gelmektedir. Akıl ve vicdanın birlikteliği ve birlikte yürümleri, kalp ile düşüncenin kaynağını oluşturmaktadır. Vicdan denilen iç sesin susması iletişimi koparmakta, akli egonun tutsaklığına bırakılmaktadır. İç ses, ara sıra da olsa insana bir durup düşünmesini sağlayan aktif bir sestir. Yalnız insana özgü bir terazi görevi gören bu kavramın sesine kulak vermek ve onu işler hâle getirmek kişiye düşen en büyük sorumluluktur. İnsan gün boyunca pek çok duygu ve düşünceyle karşı karşıya kalmaktadır. Bu düşüncelerin hepsini iç ses olarak algılamak da yanlıştır. Vicdan kavramı sadece düşünce değil, düşünceleri dengeleyen sistemdir. İnsanın bu düşünce silsilesine karşı içinde bulunduğu yanıtlara vicdan demek çok daha doğrudur.<sup>53</sup>

Gürsoy’a göre; bir erdem olarak vicdan, tıpkı ahlaki diğer değerler gibi kişiyi doğruya ileten çok önemli bir unsurdur. İçsel sesle bir hesaplaşma ile duygu ve düşüncelerini kontrol altında tutan insan sa-

dece içsel itidalini değil, tabiatın ve toplumun ahen-gini de bozmadan hareket edebilecek bir bilgi ortaya koyabilecektir.<sup>51-54</sup> Vicdan, bir sanat olarak da tanımlanabilmektedir. Bu sanatta ehil olmak için iç sesi duymak ve işler kılmak, bu sanatı en iyi şekilde icra edebilmeyi sağlamaktadır. J. S. Mill'in de dediği gibi, "İnsanlar kötülüğü arzuları kuvvetli olduğundan dolayı değil, vicdanları zayıf olduğundan dolayı yaparlar..." (Dilek H. [Leadership styles and perception of justice; a study on the effects of organizational commitment, job satisfaction and organizational citizenship behavior]. İzmit: Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü; 2005).<sup>51-55</sup> Öyleyse vicdanlı olabilme sanatı ne kadar çok geliştirilirse ahlaken doğru davranışta bulunmak o kadar kolay olacaktır. Bir eylemde bulunmadan önce akıl ve duygu birlikteliğinin denge unsuru olan kavramın önemi, karar verme sürecinde etkisini göstermektedir. Bu unsurların sağlık alanında karar verme sürecine katılması sağlık profesyonellerini doğru karara ve dolayısıyla onu izleyen doğru eyleme götürmektedir. Akıl ve duyguların denge durumu, üst düzey yöneticilerde ve özellikle sağlık çalışanlarında büyük öneme sahiptir. Sevgi dolayısıyla birine yakın olmak ya da sevmemek, dolayısıyla bir kişiye adaletsiz davranmak gibi karşılaşılmaması muhtemel olan durumlar vicdan unsuru sayesinde kolaylıkla aşılabilmektedir.

## SONUÇ

Ahlaki zekâya ilişkin parametrelere bakıldığında, her birinin bir diğeriyle ilişkili olduğu açıkça görülmektedir. Empati yeteneği olmadan, insanların ne hissettiğine dair fikrimiz olmayacağı gibi, hissedilenlerin kişileri saygıdan, nezaketten, hoşgörüden, kişisel kontrol ve vicdani duygulardan yoksun hareket etmesini sağlayacağı aşikârdır. Kişileri anlamadan kişilere sergilenecek davranışlar ahlaki zekâ yetilerinden yoksunluğu ve kişinin toplumsal haklarına saldırıyı da beraberinde getirebilecektir. Toplumun her alanında olduğu gibi çalışma ortamında ve özellikle risk oranı yüksek çalışma ortamlarında ahlaki zekâ parametrelerinin eksikliği, zor olan iş yüküne ek olarak iletişimsel problemler ve adalet eksikliğinden dolayı yaşanabilecek olumsuzlukları ortaya çıkaracaktır. Yapılan pek çok çalışmada, ahlaki zekâ yetilerine sahip ve söz konusu yetileri hayatlarına

aktarabilmiş insanların çalışma ortamında çok daha şeffaf ve istenilen ilişkiler kurdukları gözlemlenmiştir (Dilek H. [Leadership styles and perception of justice; a study on the effects of organizational commitment, job satisfaction and organizational citizenship behavior]. İzmit: Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü; 2005).<sup>40,55-57</sup>

Sağlık alanında ahlaki zekâ parametrelerinin hayata geçirilmesi ve dikkatle takibi daha doğru tanı konması, gizli kaygıları olan hastaların kaygılarının azaltılmasına katkı sağlayacağı gibi, sağlık çalışanları için zaman tasarrufu da sağlayabilecektir. Hastaların gerekli olmadığı uzmanlara sevki ve gereksiz testlerin maliyeti de dikkate değer ölçüde azalabilecektir. Çoğu hasta daha iyi iletişim kuran hekimleri tercih etmekte, beklentileri sağlandığı takdirde uzun yıllar aynı hekim ve sağlık profesyonelleri ile yaşamlarını devam ettirmektedir. Hasta, yakınları ve diğer sağlık profesyonelleri ile doyurucu ilişkiler kurmak taraflara moral verici bir deneyim yaşatmaktadır. Hasta memnuniyeti artmakta, şikâyetlerinin sayısında azalma görülmektedir. Ahlaki zekâ parametrelerinin dikkatle takibi açık ve anlaşılır bilgi verilmesini, hastaların tedaviye ilişkin güveni artırabilecektir. Böylelikle hasta merkezli tıp uygulamaları daha çok taraftar bulabilmekte, yüksek nitelikli bakım kurum memnuniyetini artırabilmekte, daha iyi klinik beceriler ve kaliteli sağlık bakımını güçlendirebilmektedir.<sup>58</sup>

Ahlaki zekâ bileşenleri tıbbın bir sanat olduğuna vurgu yapan, kendine ve başkalarına özeni barındıran özelliğiyle günümüz çalışma ortamları için arzu-lanan bir iletişime sebebiyet verebilmektedir.

### Finansal Kaynak

Ekim 2017'de tamamlanmış Doktora tez çalışmasından türetilen çalışma 2015-914 numaralı Bap Projesi ile desteklenmiştir.

### Çıkar Çatışması

Bu çalışma ile ilgili olarak yazarların ve/veya aile bireylerinin çıkar çatışması potansiyeli olabilecek bilimsel ve tıbbi komite üyeliği veya üyeleri ile ilişkisi, danışmanlık, bilirkişilik, herhangi bir firmada çalışma durumu, hissedarlık ve benzer durumları yoktur.

### Yazar Katkıları

Bu çalışma hazırlanırken tüm yazarlar eşit katkı sağlamıştır.

## KAYNAKLAR

1. Stevenson A. Oxford Dictionary Of English. 3<sup>rd</sup> ed. USA: Oxford University Press; 2010. p.2069.
2. Çapraz B, Kesken J, Ayyıldız NA, İlic D. [Towards managerial intelligence: a conceptual study to recognize managerial intelligence and its components]. Ege Academic Review. 2009;9(1):187-211. [Crossref]
3. Wigglesworth C. SQ: Spiritüel Zekâ. Toksoy S, çeviri editörü. 1. Baskı. İstanbul: Kuraldışı Yayıncılık; 2013. p.256.
4. Altan MZ. [Multiple intelligence theory]. İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi. 1999;(17):1-13.
5. Kaptan F. Fen Bilgisi Öğretimi. Ankara: Milli Eğitim Bakanlığı Yayınları; 1999. p.5-22.
6. Gardner H. Zihin Çerçevesi Çoklu Zekâ Kuramı. Kılıç E, çeviri editörü. 2. Baskı. İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım; 2010. p.559.
7. Mintzberg H. Planning on the left side and managing on the right. Harvard Business Review. 1976;54(4):49-58.
8. Buzan T. Aklın Gücü. Yazgan G, çeviri editörü. 1. Baskı. İstanbul: Epsilon Yayınevi; 2003. p.276.
9. Goldman GM. The tacit dimension of clinical judgment. Yale J Biol Med. 1990;63(1):47-61.
10. Ghayumi A, Imani MN. Relationship between moral intelligence and organizational health from the perspective of managers of Islamic Azad Universities in Tehran. International Journal of Learning & Development. 2015;5(4):1-9.
11. Borba M. Building Moral Intelligence: the Seven Essential Virtues That Teach Kids to Do the Right Thing. Vol. 192. 1<sup>st</sup> ed. San Francisco: Wiley; 2001. p.336.
12. Lennick D, Kiel F. Moral Intelligence: Enhancing Business Performance and Leadership Success. 1<sup>st</sup> ed. New Jersey: Pearson Prentice Hall; 2007. p.286.
13. Kruger T. Moral Intelligence: the Construct and Key Correlates. 9<sup>th</sup> ed. ABD: American Medical Association; 2012. p.1-99.
14. Plante TG. Sen Doğru Olanı Yap-Etik Olmayan Dünyada Etik Yaşamak. Sabuncu P, çeviri editörü. 1. Baskı. Ankara: Adya Yayıncılık; 2005. p.152.
15. Şeşen H. [The effect of justice perception on burnout: the structural equation model of the tool variable role of job satisfaction test]. Savunma Bilimleri Dergisi. 2010;9(2):67-90.
16. Bol P, Gül G, Erbaycu AE. [The assistance of Fmea model analysis in revealing failures and deficiencies of patient-physician communication]. İzmir Göğüs Hastanesi Dergisi. 2012;26(3):183-94.
17. Sulmasy DP. Tolerance, professional judgment, and the discretionary space of the physician. Camb Q Healthc Ethics. 2017;26(1):18-31. [Crossref] [PubMed]
18. Ozawa S, Sripad P. How do you measure trust in the health system? A systematic review of the literature. Soc Sci Med. 2013;91:10-4. [Crossref] [PubMed]
19. Şahin F. [Creativity-intelligence relationship: new evidence]. İlköğretim Online. 2014;13(4):1516-30. [Crossref]
20. Uluğ M. Empati Nedir? Tanımı ve Benzer Kavramlardan Farkı. Çelik EAT, çeviri editörü. 1. Baskı. İstanbul: İstanbul Kültür Üni Yay; 2014. p.1-99.
21. Cevizci A. Felsefe Ansiklopedisi. 1. Baskı. Ankara: Ebabel Yayınları; 2003. p.1-99.
22. André B, Nøst TH, Frigstad SA, Sjøvold E. [Differences in communication within the nursing group and with members of other professions at a hospital unit]. J Clin Nurs. 2017;26(7-8):956-63. [Crossref] [PubMed]
23. Díez-Goñi N, Rodríguez-Díez MC. Why teaching empathy is important for the medical degree. Rev Clin Esp. 2017;217(6):332-5. [Crossref]
24. Ersoy EG, Köşger F. [Empathy: definition and its importance]. Osmangazi Journal of Medicine. 2016(38). [Crossref]
25. Yelkikalın N. [The new feature of the entrepreneur in the 21st century: emotional intelligence]. Araştırmaks. 2007;1(2):7.
26. Gözüm S, Çapık C. [A guide in the development of health behaviours: health belief model (HBM)]. DEUHYO ED. 2014;7(3):230-7.
27. Kutlu M, Çolakoğlu N, Özgüvenç ZP. [A study on the importance of empathy in patient-doctor relationship]. Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi. 2010;2(2):127-43.
28. Bağdatlı S. Hukuk Sözlüğü. 1. Baskı. İstanbul: Der Yayınları; 1997. p.1-99.
29. Güriz A. Adalet Kavramının Belirsizliği. 1. Baskı. Ankara: Türkiye Felsefe Kurumu; 1994. p.1-99.
30. Çakar U, Arbak Y. [Emotional intelligence: the changing relationship of emotion-intelligence under modern approaches]. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi. 2004;6(3):26.
31. Demirel A, Akın B. [Social justice, equality and nursing in health]. DEUHYO ED. 2014;7(3):238-45.
32. Cappelen AW, Norheim OF. Responsibility, fairness and rationing in health care]. Health Policy. 2006;76(3):312-9. [Crossref] [PubMed]
33. Yıldırım F. [The relationship between organizational justice and job satisfaction]. Ankara Üniversitesi SBF Dergisi. 20017;62(1):253-75.
34. Locke J. A Letter Concerning Toleration. Indianapolis: Online Library of Liberty; 2010. p.1-45. [Crossref]
35. Seneca. Hoşgörü Üzerine-Ruh Dinginliği Üzerine. Demiriş, B, çeviri editörü. 1. Baskı. İstanbul: Doğu Batı; 2014. p.122.
36. Voltaire F. Felsefe Sözlüğü. Ay L, çeviri editörü. 1. Baskı. İstanbul: İnkılap Kitabevi; 2011. p.684.
37. Reardon B. Tolerance: the Threshold of Peace. UNESCO; 1997. p.136.
38. Ten Have H, Jean M. The UNESCO Universal Declaration on Bioethics and Human Rights: Background, Principles and Application. 1<sup>st</sup> ed. UNESCO; 2009. p.370.
39. Alan S, Ertac S. [Patience, self-control and the demand for commitment: evidence from a large-scale field experiment]. Journal of Economic Behavior & Organization. 2015;115(C):111-22. [Crossref]
40. Yıldırım H. İyi İnsan Yetiştiriyor muyuz? Akşam Gazetesi; 1 Ocak 2011.
41. Aydemir A. [The politeness in relations among people according to Divanu Lügati't-Turk]. Uluslararası Türkçe Edebiyat Kültür Eğitim (TEKE) Dergisi. 2014;3(3).
42. Rousseau JJ. Emile-Bir Çocuk Büyüyor. Akagündüz ÜÖ, çeviri editörü. 1. Baskı. İstanbul: Selis Kitaplar; 2003. p.254.
43. Otake K, Shimai S, Tanaka-Matsumi J, Otsui K, Fredrickson BL. Happy people become happier through kindness: a counting kindnesses intervention. J Happiness Stud. 2006;7(3):361-75. [Crossref] [PubMed] [PMC]
44. Andreoni J. Cooperation in public-goods experiments: kindness or confusion]. Am Econ Rev. 1995;85(4):891-5.
45. Hutcherson CA, Emma M, Seppala-James J. Gross, loving-kindness meditation increases social connectedness. Emotion. 2008;8(5):720-4. [Crossref] [PubMed]
46. Seyyar A. Ahlak Terimleri (Ansiklopedik Sözlük). 1. Baskı. İstanbul: Beta Yayınları; 2003. p.477.
47. Sarı E. Konfüçyüs. 1. Baskı. İstanbul: Nokta Kitap; 2017. p.1-20.
48. Störig HJ. İlkçağ Felsefesi. Güngören ÖC, çeviri editörleri. 3. Baskı. İstanbul: Felsefe Tarihi Dizisi; 2015. p.305.
49. Sarıkaya Y. [Famous thinning and thickening in Arabic quote words in Turkmen Turkish]. Türk Dünyası Dil ve Edebiyat Dergisi. 2005;19(19):63-80.
50. Bakırcıoğlu R. Ansiklopedik Psikoloji Sözlüğü. İstanbul: Anı Yayıncılık; 2006. p.266.

51. Çilingir L. Ahlak Felsefesine Giriş. 1. Baskı. Ankara: Elis Yayınları; 2003.
52. Tokmakoğlu G. Benlik, Bilinç ve Vicdan. 1. Baskı. İstanbul: İz Yayıncılık-Felsefe Dizisi; 2012. p.224.
53. Benazus H. Vicdan-En Güçlü Tanık. 1. Baskı. İstanbul: Bizim Kitaplar; 2012. p.432.
54. Gürsoy K. Yücel S. Etik ve Tasavvuf-Felsefi Diyaloglar. İstanbul: Sufi Kitap; 2008. p.206.
55. Fine VK, Therrien ME. Empathy in the doctor-patient relationship: skill training for medical students. J Med Educ. 1977;52(9):752-7. [\[Crossref\]](#) [\[PubMed\]](#)
56. İnce HGM. [A research on the relationship between the ethical leadership and organizational justice]. Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 2014;7(2):127.
57. İşcan ÖF, Sayın U. [Relationship between organizational justice, job satisfaction and organizational trust]. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi. 2010;24(4):195-216.
58. Gültekin E. [How should be a doctor-patient communication in ethical aspect?]. Türkiye Klinikleri J Med Ethics. 2016;24(3):111-5. [\[Crossref\]](#)