İLETİŞİM

Dr. Nazlı Şensoy

- Beklentilerimiz
- Sunum planı

İletişim Nedir?

İletişim

- communication (İngilizce ve Fransızca)
- communis (Latince)

- Anlamı **“ortak kılmadır”**

İletişim

- Masterson ve Watson'a göre;

  "İletişim, sayesinde dünyayı anlamlı kıldığımız ve bu anlamı başkalarıyla paylaştığımız insani bir süreçtir"

- Günlük yaşantımızın temeli

- Paylaşmak (Jacques Salome)

İLETİŞİM NE ZAMAN BAŞLAR?

- İki insan birbirinin farkına vardığı andan itibaren, iletişim başlar

“NE SÖYLEDİĞİNİZ DEĞİL, NASIL SÖYLEDİĞİNİZ ÖNEMLİDİR.”

(J. TSCHOHL)

NİÇİN İLETİŞİM KURARIZ?

- Var olmak için
- Haberleşmek için
- Paylaşmak için
- Etkilemek ve yönlendirmek için
- Eğlenmek ve mutlu olmak için

SINIFLANDIRMA

- **Toplumsal İlişkiler Sistemi Olarak**
  - Kişilerarası iletişim
  - Grup iletişimi
  - Örgütsel iletişim
  - Toplumsal iletişim
- **Kullanılan Kodlara Göre**
  - Sözlü iletişim
  - Sözsüz iletişim
  - Yazılı İletişim
- **Kullanılan Kanallara ve Araçlara Göre**
  - Görsel iletişim
  - İşitsel iletişim
  - Dokunma ile İletişim
  - Telekomunikasyon
  - Kitle iletişimi
- **Zaman ve Mekana Göre**
  - Yüzyüze iletişim
  - Uzaktan iletişim

- Sözlü iletişim
- Sözsüz iletişim
- Dinleme
- Soru sorma
- Empati

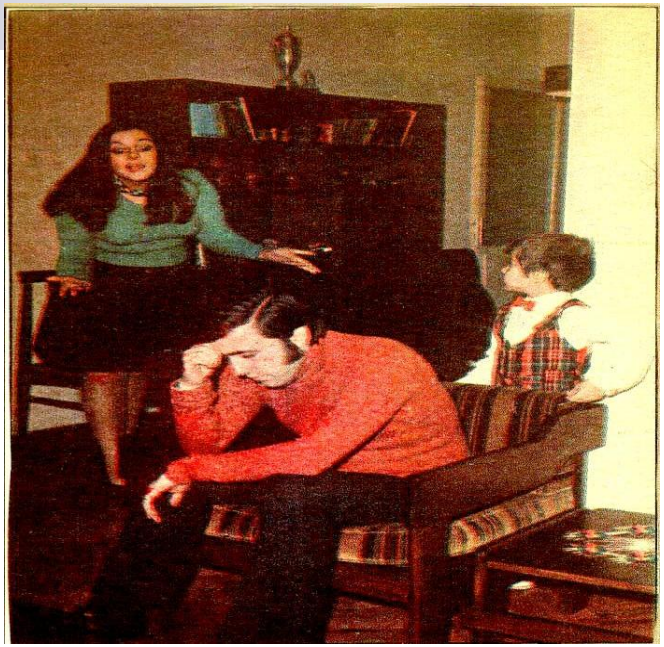
İletişimde önemli noktalar

Yüzyüze iletişimin parçaları

KELİME → **%7**

SES → **%38**

BEDEN DİLİ → **%55**



Sözlü İletişim

Sözlü İletişim

- Söylenenler kadar söylenmeyenler,
- dil sürçmeleri, tereddütler, ses titremeleri, duraksamalar, kaçınmalar değerli ipuçlarıdır.
- Sık rastlanan ve bir başka önemli bulgu da
- hastanın kendi sorunlarını, bir arkadaş ya da akrabasının sorunu gibi sunarak bilgi edinmeye çalışmasıdır.

Kolay ve doğru bir iletişim için

- seçilen kelimelerin uygun olması önemli,
- kelimelerin bireyin sosyokültürel seviyesine uygun olarak seçilmesi ve tıbbi terimlerin kullanılmaması,
- yapmacık olmamalı,
- açıklamalara mümkün olduğunca basit seviyeden başlanması ve bireyin anlama durumuna göre ilerlemek gereklidir.

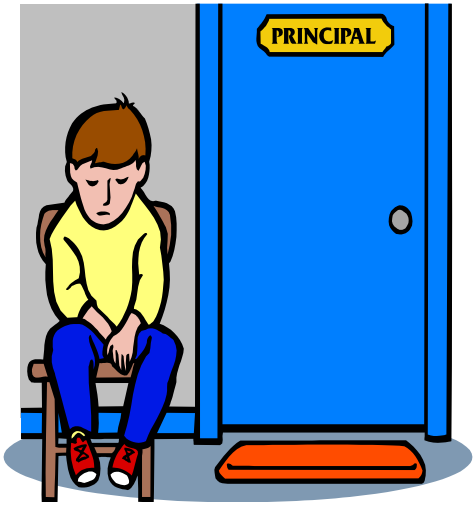
SÖZLÜ İLETİŞİM KURALLARI

- Tanımlayıcı olun,
- Problem merkezli olun,
- Esnek olun,
- Alçak gönüllü olun,
- Karşınızdakinin duygularını paylaşın,
- Anladıklarınızı başka sözcüklerle yeniden anlatın
- Kolaylaştırın zorlaştırmayın

Ses

- Hımm, aa ...
- Konuşmalarda ses kullanımı
  - Konuşma hızı, sert ya da yumuşak olması, ritmi, sesin alçak ya da yüksek olması, ses tonu (ağlar gibi, fısıldar gibi, inler gibi, esner gibi)

Sihirli Kelimeler



Teşekkür ederim

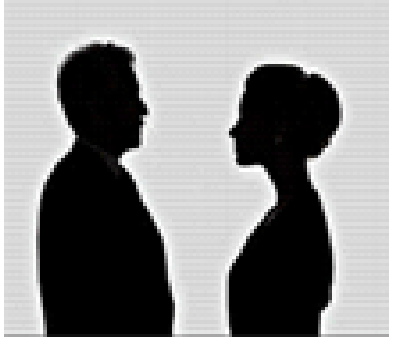
Rica ederim

Afedersin

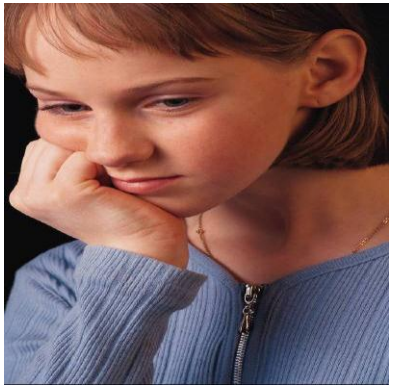
Lütfen

Özür dilerim

Efendim



Sözsüz iletişim



- Hasta-hekim iletişiminin % 55'ini oluşturuyor
- **Önemli unsurlar**
  - fiziksel özellikler (doktor, hasta ve bulunulan ortama ait)
  - dil özellikleri (sesin yüksekliği, konuşmanın hızı gibi)
  - beden dili
  - kişiye ait özellikler (yaş, cilt rengi ve sağlık durumu gibi)
  - dokunma
  - artefaktlar (giysi ve aksesuarlar)
  - çevresel faktörler (mobilya, dekor vb)

SÖZSÜZ İLETİŞİM BİÇİMLERİ

- Beden dili
  - Gözler
  - Jestler ve Mimikler
  - Dokunma
  - Kişisel alan
  - Giyim – Kuşam,
  - Duruş

Göz iletişimi

- Göz teması kurma
  - Geribildirim arama
  - Karşıdakine iletişim kanalının açık olduğunu bildirme
- Gözlerini kaçırma

Jestler ve Mimikler

Mimik;

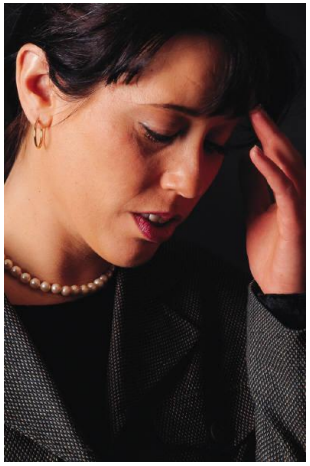
Yüz kaslarının kullanımı

Jest;

Baş, el, kol, parmak, ayak, bacak ve bedenin kullanımı

Yüz ifadeleriyle iletişim

- Duygu kategorileri
  - Mutluluk
  - Şaşırma
  - Korku
  - Öfke
  - Üzüntü
  - Tiksinti
  - Küçümseme
  - İlgi



Dokunma, Eller, Kollar

- Tokalaşmak

- Eller Konuşmanın tarzı ve ahengi

- Dua eder gibi açık eller,

Dokunma

- Dokunarak,
  - Olumlu duygu
  - Kontrol etme

- Dokunmaktan kaçınma

Mesafe İletişimi

Kişisel mekân

Bir kimsenin çevresinde tuttuğu, görünmeyen bir çemberdir.

Kişilerarası Mesafe (1)

Mahrem Mesafe

Temas-30-35cm

Kişilerarası Mesafe (2)

Kişisel samimi mesafe

40-80cm

Kişilerarası Mesafe (3)

Sosyal mesafe
80cm-2m

Kişilerarası Mesafe (4)

Genel topluma açık mesafe

2m-∞

Fiziksel görünüş ve duruş

- Giysiler
- Görünüşünüz

Sözsüz İletişimde Kurallar

- **S** (smile): Gülümsemek
- **O** (open posture): Ulaşılabilir biçimde oturmak (el, kol ve bacakları çaprazlamamak)
- **F** (forward lean): Öne eğilerek onu dinlediğini, yakınlaşma isteğini bildirmek
- **T** (touch): Dokunmak, sıcak bir el sıkışma vb.
- **E** (eye contact): Göz teması kurmak
- **N** (nod): Baş hareketiyle onu dinlediğini ve anladığını göstermek (onaylama değil)

DİNLEME

Dinleme bir sanattır.

“Doğuştan iyi dinleyici olanların sayısı azdır.
İyi bir dinleyici olabilmek için;
bilinçli bir çaba ve yeni beceriler öğrenmek gereklidir.”
(Doğan Cüceloğlu)

NEDEN DİNLERİZ?

- **BİLGİ ALMAK İÇİN**
- **ZEVK İÇİN**
- **GERİ BİLDİRİM VERMEK İÇİN**
- **ANLAMAK İÇİN**
- **KİŞİSEL ÇIKAR İÇİN**
- **GÜÇ ELDE ETMEK İÇİN**

Dinleme ≠ İşitme

- İşitme → uyaranları alma

- Dinleme → alma+ anlamlandırma +yorumlama+karşılık verme

Üç Dinleme Türü

- Eleştirel dinleme
- Empatik dinleme
- Etkin dinleme

Empatik dinleme

- Diğer kişiyi anlama çabası ve niyeti ile dinlemedir.
- Empati, başka bir kişinin dünya görüşünü sizinmiş gibi algılama yeteneğidir.

Etkin dinleme

- ***“Bir amaç için dinleme”***

- Geribildirim
  - dinleyicinin konuşmacıya ve mesajına sözlü ve sözlü olmayan tepkileridir.
- Olumlu geribildirim
- Olumsuz geribildirim

Etkin dinleme ile ilişkili beceriler nelerdir?

- Sözlü beceriler
- Sözsüz beceriler

Sözlü beceriler

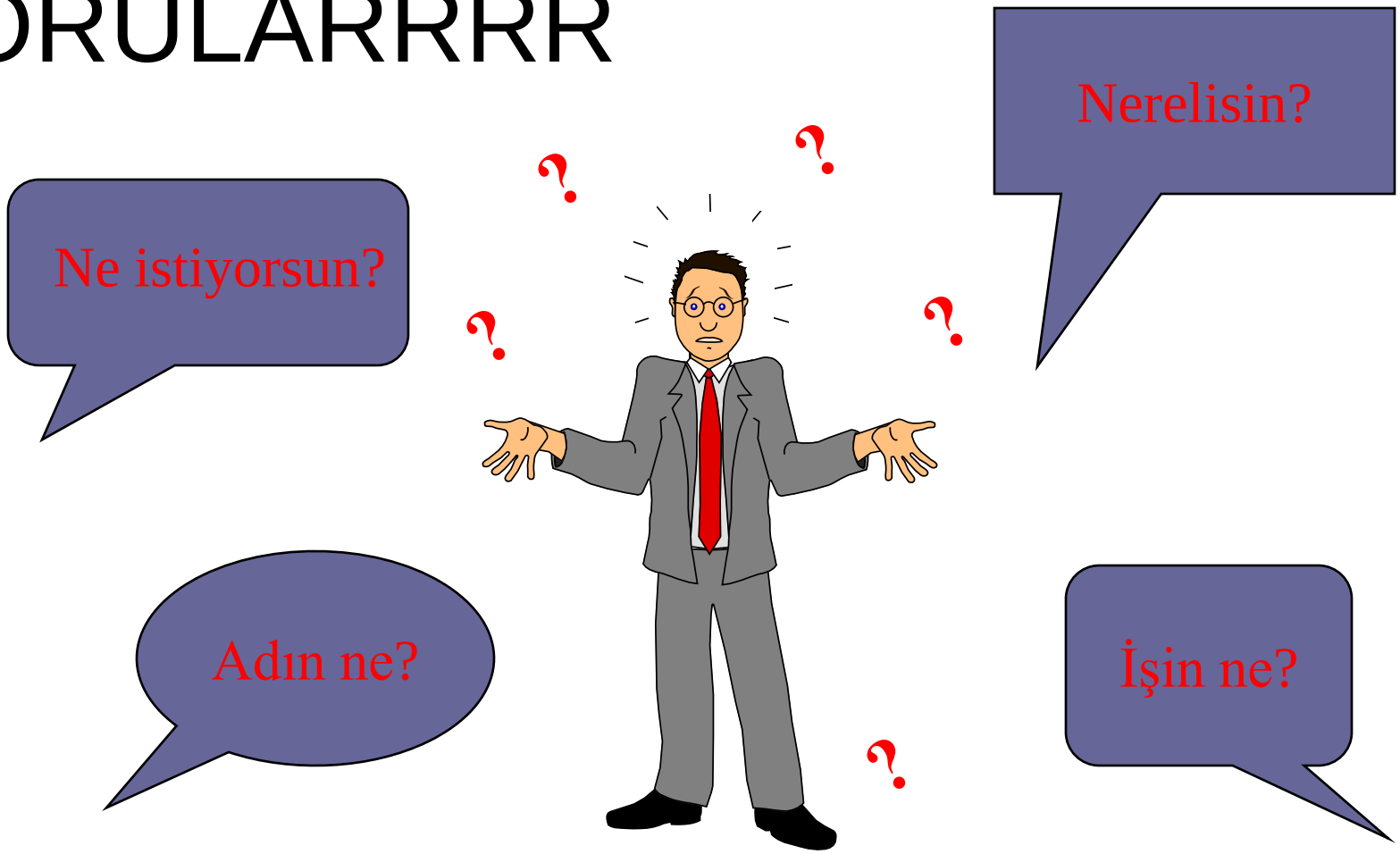
1. Ek yorumlar talep etme
2. Soru sorma
3. Sözlü mesajları çeşitlendirme
4. Net sözlü tepkiler sağlama
5. Olumlu ve olumlayıcı ifadeler kullanma
6. Tamamen sessiz kalmaktan kaçınma
7. Diğer kişinin konuşmasını kesmeme
8. Konuşmacının mesajının içeriğini yeniden ifade etme
9. Konuşmacının mesajının içeriğini kendi sözcüklerinizle ifade etme
10. Konuşmacının mesajındaki niyeti kendi sözcüklerinizle ifade etme

Sözsüz beceriler

1. Bedensel tepkiler gösterme
2. Öne doğru çıkma
3. Bedenini tümüyle yöneltme
4. Gergin olmayan ama tetikte beden duruşu
5. Açık beden pozisyonu alma
6. Olumlu tepkisel yüz ifadeleri ve baş hareketleri kullanma
7. Doğrudan göz teması kurma
8. Konuşmacıya yakın oturma ya da ayakta durma
9. Ses tonunuzu ayarlama
10. Destekleyici sesler kullanma

SORU SORMA

SORULARRRR



Soru nedir?

- Bilgilenmeyi, konuşmanın devamını sağlar.
- Sözlü ve sözsüz olabilir
- Sözlü olanlar daha çok kullanılır

Soruların fonksiyonları

- Konuşmayı başlatma ve devam ettirme
- Bilgi edinme
- İletişimde kontrolü sağlama
- Konuya ilgi ve merak uyandırma
- Kişideki özel zorlukları tanıma
- İlgilenildiğini hissettirme

Soruların fonksiyonları

- Kişinin davranış, duygu ve düşüncelerinden emin olma
- Katılım için cesaretlendirme
- Kişinin bilgi düzeyini saptama
- Eleştirel düşünme ve değerlendirme için cesaretlendirme

EMPATİ

EMPATİ BASAMAKLARI

1. Kendini karşısındakinin yerine koyma
2. Karşısındakinin duygularını anlama
3. Kendi yerine geçme
4. Hissedilen duygu ve düşünceyi iletme

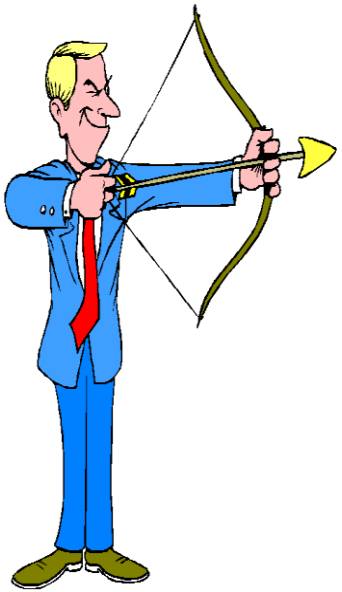
Empati ile dinlemek için;

- Monolog değil, diyalog kurun.
- Alakasız şeylere yoğunlaşmaktan kaçının.
- Konuşmacıyı kendinizle eşit düşünün.
- Diğer kişinin sözünü kesmekten kaçının. Konuşmacının mesajlarında yanlış bulma eğiliminden kaçının.
- Benzer deneyim ve duygularınızı paylaşın.
- Yargılama ve değerlendirme ile karşılık vermekten kaçının.
- Göz temasını ve fiziksel yakınlığı koruyarak ilginizi gösterin.
- Konuşmacının duygularını yansıtın.
- Konuşmacının hissettiğine ve düşündüğüne ilişkin tahminlerinizle deneme türünden ifadeler oluşturun.

İLETİŞİMDE SAVUNMA

Diğerleriyle iletişim bazen risk (!!!)

- Kendini emniyette hissetmek
- İncinmemek
- Gülünç duruma düşmemek istiyoruz.



Savunmacılığı

arttıranlar		**azaltanlar**
Yargılama	→	Anlamaya çalışma
Kontrol	→	Soruna yönelme
Taktikler	→	Kendiliğinden olma
İlgisizlik	→	İlgilenme
Üstünlük	→	Paylaşma
Dogmatik tutumlar	→	Esneklik

- İLETİŞİMDE ÖNEMLİ OLAN:

  Açıklık, güven, değer verme

İyi İletişim Kurabilmenin Püf Noktaları

- Güler yüzle karşılayın
- İçten ve samimi bir ilgiyle dinleyin
- Kendinizi karşınızdakinin yerine koyun
- Karşınızdaki insanı konuşması, gülümsemesi, belirli ifadeleri tekrarlaması için cesaretlendirin
- Onu dinlediğinizi ve izlediğinizi belli edin
- Destekleyici konuşmalar yapın
- Karşınızdakinin yüz ifadesini, mimiklerini ve beden dilini dikkatle izleyin ve anlamaya çalışın
- Karşınızdaki kişiyle onun anlayabileceği bir dilden konuşun
- Önce muhatabınızın konuşmasına izin verin
- Tek sözcükle cevaplanabilecek sorular sormayın. Açık uçlu soruları tercih edin
- Görüştüğünüz kişinin ilgisini çekebilecek türde sorular sorun
- Gerektiğinde sessiz kalmayı bilin
- Uzlaşma içinde olun
- Muhatabınızın kendine olan inancını güçlendirin
- Yargılayıcı olmayın
- Mümkün olduğunca dakik olun

TEŞEKKÜR EDERİM