

KİŞİLER ARASI İLETİŞİM VE GELİŞİM BECERİLERİ



“Kişilerarası İletişim Nedir?”

- “İletişim iki birim arasındaki bilgi, duygu, düşünce alışverişidir.”
- “İletişim karşılıklı etkileşim sürecidir.”
- “Kişilerarası iletişim bir kişinin bir başkasını ya da başkalarını niyetli ya da niyetsiz olarak etkilemeyi amaçlayarak mesajlarını iletmesi ve onların mesajlarını almasıdır.”
- “Kişilerarası iletişim; yaşamı zenginleştiren ya da fakirleştiren olay.”

Kişilerarası iletişimin unsurları

- Mesajı veren kişi,
- Mesajın içeriği,
- Mesajın veriliş biçimi,
- Mesajı alan kişi,
- Geri bildirim,
- Bu mesaj alışverişinin yapıldığı ortamdır.

İletişim Şekilleri:

Çevremizdeki insanlarla iletişim kurarken, gereksinimlerimizi gidermek, sorunlarımızı çözmek için üç farklı türde davranabiliriz:

1. Başkalarına ve saldırgan davranmak
2. Başkalarına ve kendimize karşı oldukça etkisiz, pasif davranmak
3. Başkalarına ve kendimize karşı etkili, girişken, güvenli davranmak

İletişim mesajlarının veriliş biçimi:

Vermek istediğimiz mesajları iki şekilde verebiliriz:

1. Açık İletişim: Kişinin karşısındakine iletmek istediği mesajı doğrudan, anlaşılır, net ifadelerle iletilmesi. İletilmek istenen mesajın farklı anlamlar içermeyecek kadar net olmasıdır.
2. Kapalı İletişim: Kişinin iletmek istediği mesajı dolaylı olarak iletilmesi, asıl mesajı imalarla ya da kelime oyunları ile gizlemesidir.

İLETİŞİM TÜRLERİ:

Sözel iletişim

- Sözel iletişim, kullandığımız sözcüklere, ses tonumuza, sesimizdeki iniş ve çıkışlara işaret eder.
- Konuşma, müzik, yazı, T.V. ve videoyu sözel iletişime örnek verebiliriz. Burada kişinin ne söylediğine odaklanılır.
 - a. Dil : Kullandıkları kelimeler, söyledikleri sözler vb.
 - b. Dil ötesi : Sesin niteliği ile ilgilidir.

Sözel olmayan iletişim

- Sözel olmayan iletişim, beden diline, yani hareket tarzımıza, yüz ifademize, bedenimizin duruş şekline, jestlerimize işaret eder. İletişimdeki sorunların birçoğu, sözlerimizin davranışlarımıza ters düşmesi sonucunda ortaya çıkar.
- Örneğin bir annenin “Tamam bundan sonra sürekli ders çalış diye baskı yapmayacağım” demesine karşın sürekli saatine bakıp televizyon izleyen çocuğuna sinirli sinirli bakması gibi. Burada kişinin ne söylediğinden çok nasıl söylediğine odaklanılır.

Sözel olmayan iletişim

- a. Sese Dayalı Olanlar: Duraksamalar, sesin tonu, sesin yüksekliği, eee, ihm sözcükleri, kişisel alan, duygu tonu, tekrarlar, aksesuarlar, mekân kullanım mesafesi, söze yanlış başlamalar, gereksiz sözcükler, akıcılık, doğallık, seçilen sözcükler.
- b. Ses Dışındakiler: Göz teması, göz hareketleri, yüz ifadesi, beden duruşu, kıyafet, dokunma, el ve kol duruşu, beden yönelimi, oturma biçimleri, jest ve mimikler. Araştırmalar, insanların günlük yaşamda bir birlerinin ne söylediklerinden çok nasıl söylediklerini dikkat ettiklerini göstermektedir.

SAĐLIKTA SAĐLIKLI İLETİŞİM

Sağlık Hizmetlerindeki İletişim Kazalarının Nedenleri (Hastalar açısından)

- 1-Planlanmamış ani bir iletişim başlamıştır.
- 2-Önyargılar vardır. Özellikle hastalar kendi vergileri olmasa sizin maaş alamayacağınızı, hastanede yakınlarınızın veya bazı torpillilerin korunduğunu vs. düşünürler.
- 3-Sizin yavaş hareket ettiğiniz sanrısı içindedirler.
- 4-Kıyaslama yaparlar. Özel hastaneler şöyle iyi böyle iyi gibi.

Hasta-hekim-çalışan iletişim tipleri

- 1. Ataerkil model; Doktor-çalışan karar verir ve hastayı zorlar. Seçenek sunmaz. (aşağıdakiler-yukardakiler).
- 2. Bilgilendirici model; Doktor-çalışan teknik ayrıntıları verir (öğretmen-öğrenci).

- 3.Açıklayıcı model; Doktor-çalışan tercih ettiği modelin yarar, tehlikesi hakkında bilgi verir ve hasta onaylar (iki eşit).
- 4.Görüşmecici model; Hekim-çalışan bilgilendirir-Danışmanlık yapar- Hekim hasta birlikte karar verir (veto hakkı olan iki avukat)

SAĞLIK ÇALIŞANI-HASTA İLİŞKİSİ BİR UZMANLAR ORTAKLIĞIDIR

- Doktor-Sağlık Çalışanı konusunda bilgi, beceri ve tecrübe sahibidir.
- Başvuran ise herkesten daha çok kendi yaşantısı, istek ve duyguları konusunda bilgi ve tecrübe sahibidir.

- Her ikisi de birbiri için önemlidir, her biri diğerinde olmayan bilgiye sahiptir ve bu nedenle “iki yönlü iletişimi geliştirmek zorundadırlar”.
- Bildiklerimizi birleştirmeliyiz. Eşgüdüm.
- Ayrıca bu iletişim oldukça plansız ve hazırlıksız başlamıştır. (Acil servis, acil hastalar vs.)

SAĞLIK PERSONELİ-HASTA İLİŞKİSİ

- Bundan 20 sene önce sağlık personeli-hasta ilişkisi otorite, ana- baba, öğretmen şeklinde olmuştur.
- Bu yaklaşımda “geç şuraya ağzını aç, git şu filmi çektir” şeklinde emir kipiyle konuşulmuştur.
- Hastalar sağlık çalışanlarını “ipleri ellerinde tutan kişiler” olarak algılamışlardır.
- Son yıllarda tam tersi bir durum ortaya çıkmıştır.

SAĞLIK PERSONELİ-HASTA İLİŞKİSİ (2)

KATILIMCI YAKLAŞIM

- Burada sağlık personeli ve hasta sorunu beraber çözmeye çalışır.
- Sağlık personeli önerilerde bulunur, motive eder ve cesaretlendirir, birlikte çalışarak sorunları çözümlerler.
- En önemlisi bilgilendirmektir.
- İdeal iletişim şekli budur.

SÖZSÜZ İLETİŞİM

- Beden dili (Örn. Karşınızda duran başını yana eğmiş, ellerini kemer hizasından bağlamış, eli arkasında sert sert polikliniğin önünde dolaşan, bankonuzu parmakları ile darbuka yapan vs.)
- Yüz ifadeleri “güler yüz, göz teması”
- Jestler, mimikler (Jest ve mimikler iletişimin yarısını oluşturur)
- Oturma biçimi
- Duruş biçimi (İletişim kurduğumuz kişiye yönelmek yüzümüzü ona dönmek)

SESE DAYALI (SÖZEL) İLETİŞİM

- DURAKSAMALAR (Güveni sarsar sizin konuyu iyi bilmediğiniz hissi uyandırır)
- SESİN TONU (Vereceğimiz mesaj desteklemelidir. Sesin tonu vurgulamak istediğimiz mesajla paralel olmalı. (Güvenlik acildeki arbedeyi kısık sesle durduramaz. Ya da enjeksiyon elinizde bağıriyorsunuz kalçanı aç.)
- SESİN YÜKSEKLİĞİ (Sesini değil sözünü yükselt. Bağırarak konuşmak insanı haklı kılmaz)
- EEE, IHM SÖZCÜKLERİ (İletişimi engeller. Mesaj kesintiye uğrar, bağ kurmak zorlaşır.

SESE DAYALI (SÖZEL) İLETİŞİM

- DUYGU TONU (Sesinize duygunuzu katmalısınız.)
- TEKRARLAR (Tekrarlar konunu anlaşılmasını engeller. Nasılsa tekrar ediliyor bir dahaki sefere dinlerim mantığı uyanır.
- SÖZE YANLIŞ BAŞLAMA
- GEREKSİZ SÖZCÜKLER
- AKICILIK
- DOĞALLIK
- SEÇİLEN SÖZCÜKLER

ETKİLİ BİR SÖZEL İLETİŞİM İÇİN

- Açık ve doğru mesaj vermek
- Saygı duyarak güven vermek
- Göz teması kurmak
- Beden diline dikkat etmek
- Karşılıklı iletişim kurmak
- Geri bildirimde bulunmak(Baş sallamak, evet, hı, hı vs.anladığınızı hissettirmek)
- Dinlemeyi öğrenmek
- Empati kurmak çok önemlidir

DİNLEME TÜRLERİ

ETKİN DİNLEME

- Sağlık personeli-hasta iletişiminde karşılıklı etkin dinleme çok önemlidir. Etkin dinleme sayesinde teşhis ve tedavi aşamaları daha kolay aşılabılır. Teşhis ve tedavi için etkin bir iletişime ve iyi bir dinleyici olmaya ihtiyaç vardır.

Dr hastaya neyin var diye sorar.

Hasta:-Dr değil misin sen bul der.

**İletişim başlamadan bitti.


EMPATİK DİNLEME EMPATİ NEDİR?

- Kişinin kendisini karşısındakinin yerine koyarak ne hissettiğini anlamaya çalışmasıdır.
- Kişinin karşısındakinin duygularının yoğunluğunu ve anlatımını algılama ve anlama yeteneğidir.
- Karşımızdaki kişinin dünya görüşünü bir anlık yakalamadır.

ETKİLİ İLETİŞİM İÇİN YAPILABİLECEKLER

- **KONULARI KİŞİSELLEŞTİRMEYİN**
- **AKTİF DİNLEYİN**
- **ETKİLİ GERİ BİLDİRİMDE BULUNUN**
- **YARGILAYICI VE DALGACI BİR DİL KULLANMAYIN**
- **TUTARLI OLUN**

- **KİŞİLERİN FİKİRLERİNE KATILIYORSANIZ BUNU AÇIKÇA BELİRTİN**
- **YANLIŞLARINIZI VE HATALARINIZI AÇIKÇA KABUL EDİN**
- **GÖRSEL ÖN YARGILARIN ÖTESİNE GEÇİN**
- **BİLDİĞİNİZ BİR KONUYU HERKESİN BİLDİĞİNİ HER ZAMAN VARSAYMAYIN**

- **DAVRANIŐLARINIZIN GÜCÜNÜ UNUTMAYIN**
-  **ZAMANLAMAYA DİKKAT EDİN**
- **KULLANDIĐINIZ DİLE HAKİM OLUN VE YALIN BİR DİL KULLANIN**
- **KURUM İÇİ VE DIŐI İLETİŞİMİN TUTARLILIĐINA DİKKAT EDİN**

- **İLETİŞİM ARAÇLARINI ETKİN KULLANIN**
- **MESAJDAKİ SES TONUNA DİKKAT EDİN**
- **ULAŞILABİLİR İNSAN OLUN**
- **GEREKTİĞİNDE OLUMSUZ BİLGİLERİ DE PAYLAŞIN**

- **GÜVEN YARATIN**
- **AÇIK SÖZLÜ OLUN**
- **DEĞİŞİKLER HAKKINDA BİLGİLENDİRME YAPIN**
- **BİLGİ VE DUYGULARINIZI PAYLAŞIN**

TEŞEKKÜRLER

Bir kişiyi dinlemek beyin işidir ama onunla empati kurabilmek gönül işidir.