



İletişim Teknikleri

Nilüfer KOSKU, MD, PhD
(Halk Sağlığı)



EĞİTİMİN AMACI

Katılımcıların, işyerinde gerekli olan iletişim becerileri hakkında bilgi sahibi olmalarını sağlamaktır.





Ana Başlıklar

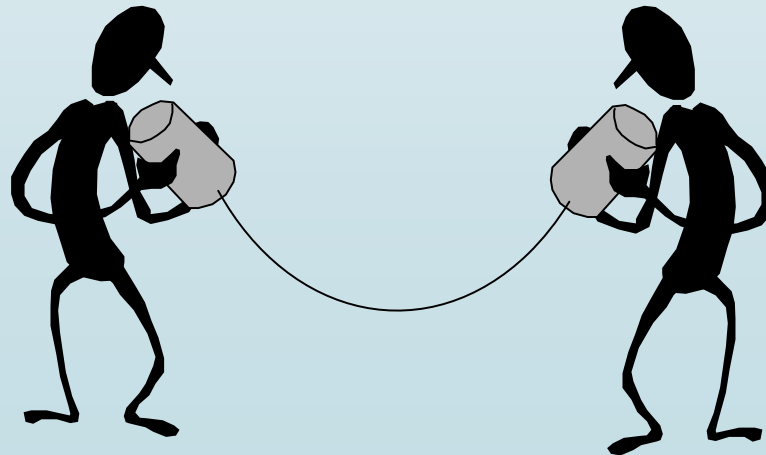
- İletişim tanımı
- İşyerinde etkili bir iletişim süreci ile ilgili temel kavramlar
- Diğer sağlık personellerinin işyerinde görevli İSG profesyonelleri ile iletişimi
- Diğer sağlık personellerinin işveren ve çalışan temsilcileri ile iletişimi



- İletişim “Bilgi alışverişi bilgi üretme ve anlamlandırma sürecidir”. Alışveriş sözcüğünden anlaşılacağı gibi iletişimde bilgi akışının iki yönlü olması gerekir (Cüceloğlu, 1998; Dökmen, 1998).
- Kişilerarası iletişim; rahatlama, problem çözme, stresi giderme, bilgi verme, ilişkileri biçimlendirme ve sürdürme, duyguları açıklama, ikna etme, karar verme gibi birçok amaca hizmet eder (Lloyd and Bor, 1996).

En basit anlatımıyla iletişim bir kişiden bilgilerin, düşüncelerin, davranışların aktarılmasıdır.

DOĞRU İLETİŞİM ise,
aktarılan bilgilerin, bu mesajı alan kişiler tarafından sizin istediğiniz şekilde algılanmasının sağlanmasıdır.





- Yapılan çalışmalar hekimin iletişim düzeyinin hastaların tedaviye uyumu, hoşnutluk düzeyi ve sağlık sonuçları üzerine etkilerinin yanı sıra, hekimin mesleğinden ve profesyonel kimliğinden memnuniyetini de etkilediğini göstermiştir (Winefield and Chur-Hansen, 2000).



- **Hemşirelik insan ilişkileri üzerine temellenmiş bir meslektir ve hemşirelik bakım sürecinin etkinliği hemşirenin diğer bireylerle etkin iletişim kurma yeteneğine bağlıdır. Hemşire bir yandan sözel ve sözel olmayan iletişim yoluyla bireyin yaşadıklarını anlamaya çalışırken, diğer yandan kendini doğru ifade edebilmeli, bir bakım verici olarak bakımı alan kişi ile etkili bir iletişim kurabilmelidir (Terakye, 1995).**

İLETİŞİM SÜRECİNİN TEMEL ÖĞELERİ

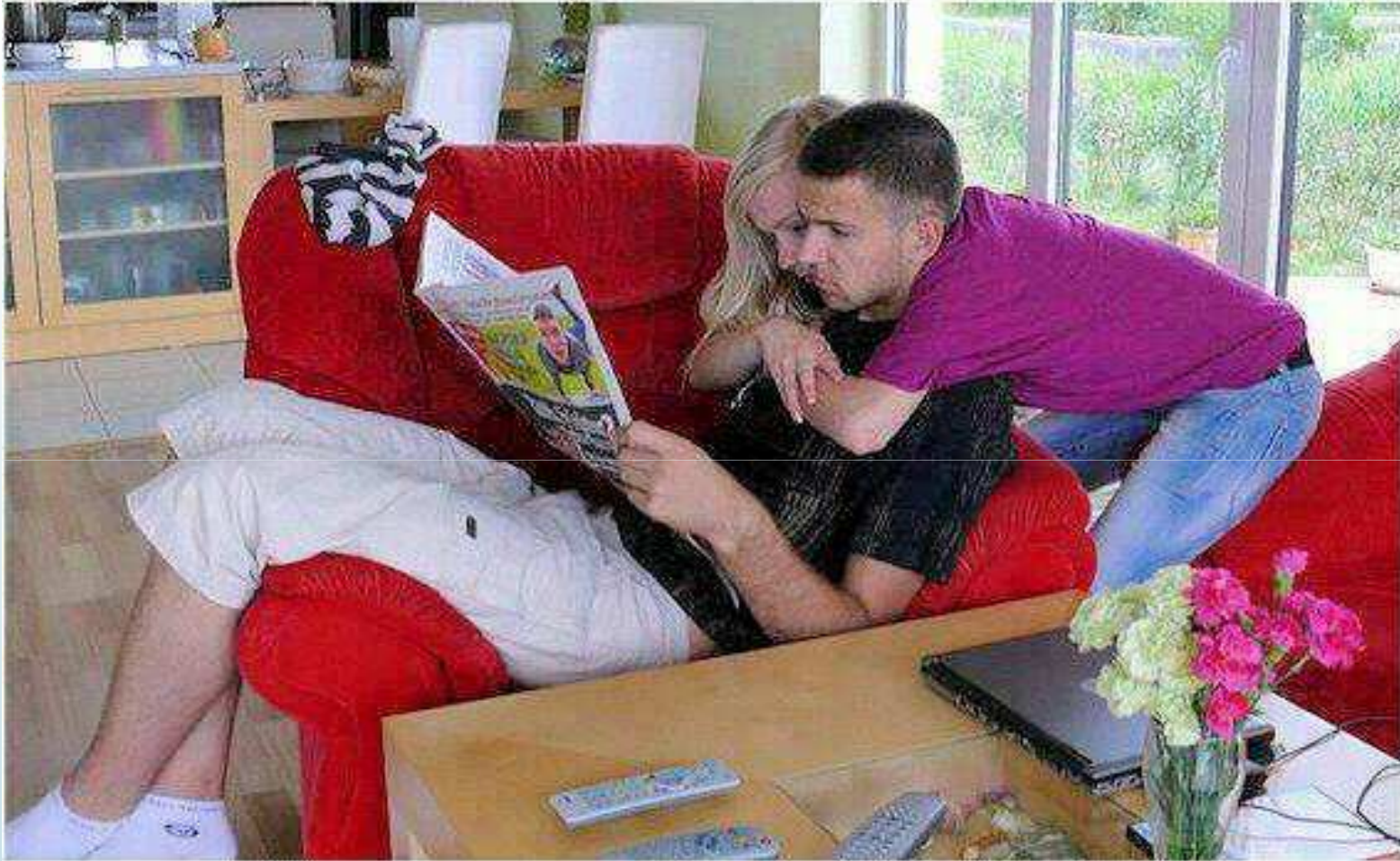




Bu fotoğrafa iki kere bakın!



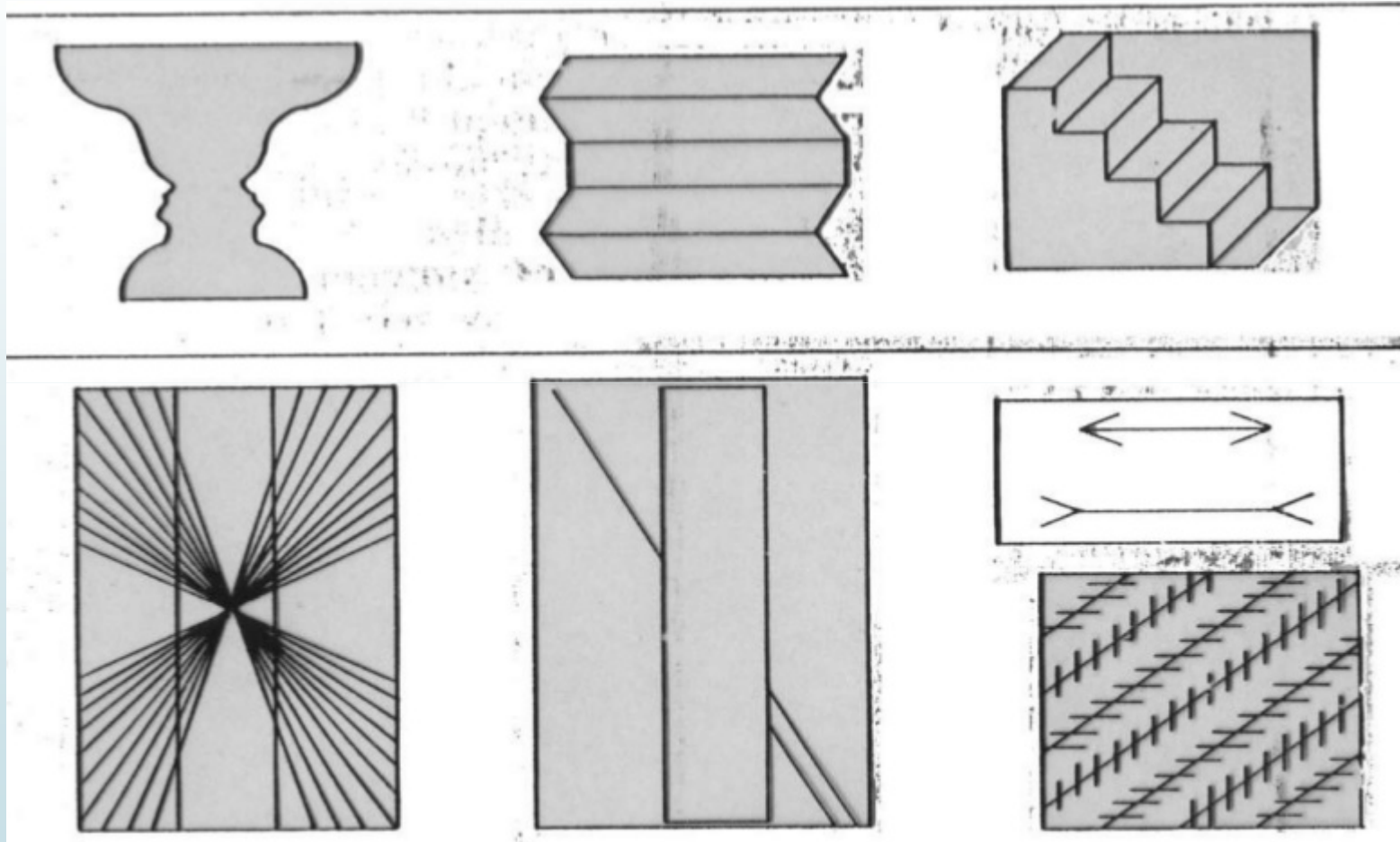
Bu fotoğrafa iki kere bakın!



Kadın oturuyor, adam arkadan ona sarılıyor, değil mi? Şimdi bir daha bakın - göreceksini ki durum aslında tam tersi. Gerçekte oturan adam, sarılan kadın. Beyninizin hangi tarafını kullandığınıza bağlı olarak resmi iki türlü de algılayabilirsiniz.



ALGILAMA YANILMALARI



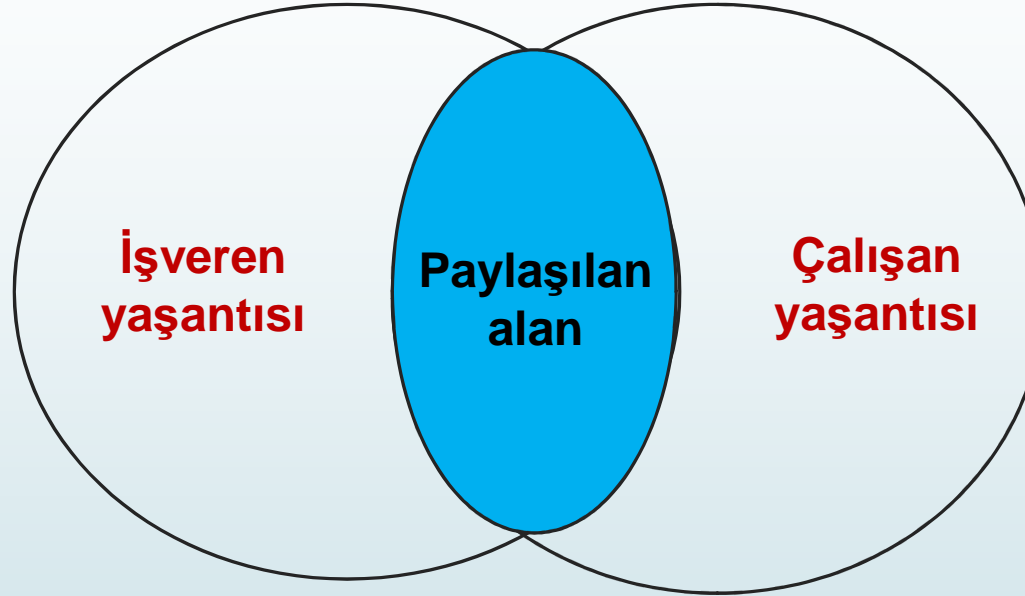
ETKİLİ İLETİŞİMİN KURALLARI



- İletişimin temel öğelerini unutmamak
- Ortamın fiziksel özelliklerini (ışık, ısı, temizlik, ortamın donanımı, sandalye/sıra/masaların dizilişi, gibi) en iyi duruma getirmek
- Dinlemek:
 - Konuşulanları yarıda kesmemek, çok fazla konuşmamak
 - Dinlerken başka bir şey yapmamak
 - « Sözü göz dinler » ifadesini unutmamak, gözleri kaçırmamak
 - Yargılamamak, eleştirmemek, savunmaya geçmemek
 - Kişileri karar vermeye, yorum yapmaya zorlamamak
 - Anlatılanlara gülmemek, insanları utandırmamak
 - Saldırgan tavır takınmamak, zıtlaşmamak, tartışmamak
 - Dinlerken ne diyeceğinizi düşünmeyin, son sözü söyleme yarışına girmeyin



Ortak yaşantı alanı ne kadar genişse iletişim o kadar sağlıklı olur.



Ortak yaşantı alanını arttırmak için:

- Empati,
 - Dinleme,
 - Sorma,
 - Ortak zaman geçirme,
- gibi iletişim becerileri yararlı olacaktır.**



İletişiminin etkinliğini arttırmak için:

- **Duygu sözcükleri yerine somut ifadeler (mutluluk: kar-kazanç/daha fazla ücret/rahat ve güvenli çalışma ortamı) kullanılmalı; karşılıklı olarak birbirlerini anlayıp anlamadıklarını teyit eden cümleler kullanılmalıdır.**
- **Dil sade ve anlaşılır olmalı, argo ve kısaltmalar kullanılmamalıdır.**
- **Birden çok işçiyle iletişim kurarken çoklu iletişim kanalı kullanmalı, broşür, resim, slayt, video, maket, vb ile iletişim desteklenmelidir.**
- **İletişimde mutlaka (ikili iletişimde bile) geribildirim alınmalı, verilmek istenen mesajın anlaşılıp anlaşılmadığı test edilmelidir.**
- **Sözlü iletişimde, tanımlayıcı, soruna odaklı, esnek fikirli ve alçakgönüllü olmak gerekir.**
- **Etkileşimde güven oluşturmak için etkili dinleme gerekir.**
- **Güveni sarsacak davranışlardan kaçınmak gerekir.**



**GÜLÜMSEMMEK, BUMERANG GİBİDİR;
KARŞILIĞINI ANINDA ALIRSINIZ**





- ➔ **Güven**
- ➔ **Üslup**
- ➔ **Lütfen**
- ➔ **Üretken çözümler**
- ➔ **Memnun**
- ➔ **Saygı**
- ➔ **Empati**



Çalışanlarla ilişkilerde iletişim

- Sık yapılan hata: Çalışanı (Hasta) cahil ve eğitilmesi gereken bir kişi olarak görmek ve nasihat veren, eğiten ve konuşan taraf olmak.
- Dinleyen, anlamak için sorular soran, karşısındakinin sözünü kesmeyen, yargılamayan taraf olmak iletişimde önemli.
- Hastanın anlamayacağı kelimeleri ve tıbbi terminolojiyi kullanmamak gerekir.
- Hekimlik/hemşirelik etik kurallarına uyulmalıdır.



***İletişimde her ne
sunuyorsanız , içine
zarafeti, duyguyu,
sevgiyi ve saygıyı
mutlaka koyun...***



- **Hemşire, tüm hemşirelik fonksiyonlarında hemen her an hastayla etkileşim halindedir.**
- Matheney ve Topalis (1970) hastayla kurulan kişilerarası ilişkilerin, hemşirelerin elindeki önemli bir tedavi aracı olduğunu ve hastalığın gidişini etkilediğini ve bu ilişkinin “**ağrı tedavisinde morfin kullanılması kadar önemli ve yararlı olabileceğini veya tam aksine açık bir yaraya toz ve tuz serpmeye benzer biçimde kullanılabileceğini**” belirtmektedir (Özcan, 1996; Terakye ve Gürhan, 1995).



Artık günümüzde ABD’de ve diğer ülkelerde birçok tıp fakültesi eğitim programlarında **iletişim becerileri derslerine** yer vermektedir (Makoul, 2003). Türkiye’de ise iletişim becerileri eğitimi, öğretimin aktif, entegre veya karışık model ile sürdürüğü Marmara, Dokuz Eylül, Pamukkale ve Adnan Menderes Üniversiteleri’nin tıp fakültesi programlarında yer almaktadır (Sayek ve Kılıç, 2000, Dereboy ve ark., 2001).



Hemşirelik öğrencilerin bazı iletişim becerilerini öğrenmesi amacıyla müfredat programında “Hemşirelikte Kişilerarası İlişkiler” dersi verilmektedir.

Bu dersin içeriği Kişilerarası ilişkilerin önemi, mesleki ilişki, iletişim biçimleri, hastanede yatma, ağlayan hasta, kişisel sorular soran, gizlilik isteyen, sözel iletişim kurmayan, sürekli konuşan, cinsel içerikli davranışta bulunan hasta ile iletişim, terminal dönemde iletişim, hasta ailesi ile çocukta iletişim, hasta hakları gibi konulardan oluşmaktadır.



- Sağlık hizmetlerin kalitesinin ve başarısının artırılması için bu hizmetin verildiği kurumlarda çalışan personelin, yükümlü oldukları görevlerin önemli bir bölümünü, **hastalarla onların beklentileri doğrultusunda iletişim kurmak, kişilik haklarına saygılı davranmak ve güvenilir olmak oluşturmalıdır** (Eren ve Kalaça, 1995).



- İletişimdeki eksiklikler, hasta memnuniyeti, hastanın tedaviye uyumunu ve sağlıkla ilgili sonuçları olumsuz etkilemektedir (Özçakır, 2002).
- Hasta ile tanışmak, öykü almak, tanı koymak, tedavisine karar vermek ve uygulamak, bakıma yön vermek ve etkinliğini artırmak için iletişimin önemi büyüktür.
- Hasta ile tanışmak, öykü almak, tanı koymak, tedavisine karar vermek ve uygulamak, bakıma yön vermek ve etkinliğini artırmak için iletişimin önemi büyüktür.



EMPATİ-duygudaşlık

- Bir konuda karşınızdaki kişinin penceresinden bakarak, onun ne duyduğunu, ne hissettiğini, niçin öyle davrandığını, düşündüğünü anlayabilme becerisidir.
- İnsanları değerlendirirken kendinizi o kişinin yerine, konumuna, düşüncesine, mevkiine, becerilerine, yaşına, cinsiyetine vb. donanımlarına kimliğine göre değerlendirmeye çalışınız.



Etkili iletişim için

İfade:

- Ben dili
- Beden dili
- Ses kullanımı
- Çevre
- Boy farkı
- Diksiyon

faktörlerini kapsar.



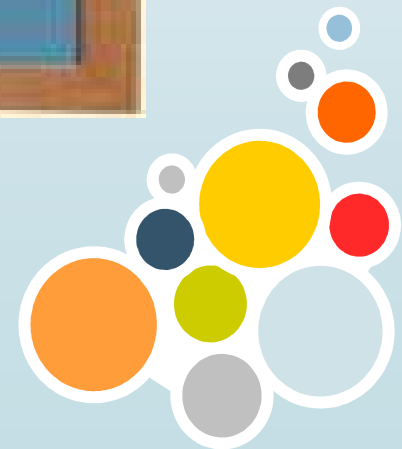
İletişimde «sen» yerine «ben»

Ben dili üç önemli noktayı içerir:

1. Kişinin davranışını değiştirme olasılığı yüksektir
2. Kişi ile ilgili çok az olumsuz değerlendirme içerir
3. İletişimi zedeleme



Beden dili





BEDEN DİLİNİ DOĞRU OKUMAK

- Dinleyicilerin beklentilerini,
- Araya ihtiyaçlarının olup olmadığını,
 - Uyku durumlarını 😊
- İlgilerini ölçmenize yarar.

BEDEN DİLİNİ DOĞRU KULLANMAK

- Dinleyicilerle iyi iletişim kurmanıza,
- Bilgilerinizi daha rahat paylaşmanıza,
- Kendinizi daha iyi ifade etmenize yardımcı olur.



➡ **BEDEN DİLİNİ DOĞRU KULLANMAK**

- Dinleyicilerle iyi iletişim kurmanıza,
- Bilgilerinizi daha rahat paylaşmanıza,
- Kendinizi daha iyi ifade etmenize yardımcı olur.



**“Ne söylediğiniz değil, nasıl
söylediğiniz önemlidir.”**

J. TSCHOHL



► **NE TEHDİTKAR OLUN...**

► **NE İLGİSİZ**

GÖZ TEMASI ÖNEMLİDİR..

► **ZAMANIN %75 İ GÖZ TEMASI İÇİN
EN UYGUN SÜRE ..**



Beden dili - sözsüz iletişim

- ▶ Beden duruşu
- ▶ Mimikler
- ▶ Başın kullanımı
- ▶ Oturmak için seçilen yer
- ▶ Giyim, makyaj
- ▶ Jestler
- ▶ Göz teması
- ▶ Ayakların kullanımı
- ▶ Oturma biçimi
- ▶ Mesafe
- ▶ Kullanılan aksesuarlar



Ses kullanımı- konuşma

- Ses hacmi
- Tonlama
- Lehçe
- Hız
- Ses perdesi
- Kalite

Sesli anlatımın unsurlarıdır.

Ses kullanımında kurallar



- Çok yüksek ve alçak ses tonu kullanmayın
- Şiveniz düzgün olmalı, gramer ve kelime bilginiz yeterli olmalı
- Konuyu dağıtmayın
- Çok hızlı konuşmayın
- Argo kelimeler kullanmayın (yok ya, hadi be....)
- Dinlemeyi bilin
- Ne söyleyeceğinizi planlayın
- Konuşacak konu ile ilgili araştırma yapın
- Soru ve cevaplara hazır olun



- Konuşmacı sesini konuştuğu alanın büyüklüğüne göre ayarlamalı
- Konuşurken göz teması kurulmalı
- Öfke, heyecan, endişe, korku gibi duygulara hakim olmalı, sesine yansıtılmamalıdır.



DİNLEME

- Takip ettiğini belirtmeli
- İletişim engeli olmamalı
- Sessizlik sağlanmalı
- Aktif dinleme yapılmalı
- Gözler ile izlenmeli
- Empati kurulmalı
- Hemen çözüm getirmeli.



İyi bir dinleyici olmanın getirdikleri

- Diğer insanların güvenini kazanmak
- Özdenetimin gelişmesi
- İyi bir iletişimci olmak
- İnsanları tanımak
- Sevgi, saygı, yakınlık bağlarının pekişmesi
- Çatışmaların önlenmesi
- Saldırganlık, öfke, kızgınlık duygularının duyulmaması
- Kişisel gelişim ve olgunlaşma



İnsanların yüz yüze kurdukları ilişkilerde

- Kelimeler %10
- Ses tonu %30
- Beden dili %60 önem taşır

İNSANLAR SÖYLEDİKLERİMİZDEN ÇOK DAVRANIŞLARIMIZI GÖZLERLER



Pozitif düşüncenin sözcüklerle geliştirilmesi.

Deniyorum

Başaramam

Yapamıyorum

KULLANMAYIN

Yaparım

Yapacağım

Elimden gelenin

en iyisini sağlayacağım

KULLANIN



Konuşmayın

Pek iyi sayılmam

Şanslıyım

Genel olarak şöyle
düşünüyorum

Konuşun

İlerleme gösterdim

İyi Çalıştım

Benim fikrime göre

- Ses tonu, İkna yolu, Göz kontağı, Konuşurken sözlerinize ara verin 3'e kadar sayın.
- En önemlisini daima en sona saklayın.



İMAJ

İnsanların duygularını tutarlı ve uygun bir biçimde yansıtmasıdır.

- Kişinin iletişim aracıdır
- Yeteneğinin bir parçasıdır
- Kim olduğunuzu, ne yaptığınızı, işin ne kadar uzmanı olduğunuzu anlatan reklam panosu gibidir.



MESLEKİ İMAJ

- Her Mesleğin ayrı bir imajı vardır.
- Ortamlar Farklıdır.
- Eğitimler Farklıdır.
- Gelir Düzeyleri ve Durumlar Farklıdır.
- Yapılan İş Farklıdır.
- Coğrafik Durum Farklıdır.



BAŞARI İÇİN GİYİM - 1

- Olumlu Giyim Tarzı
 - Klasik takım elbise ve/veya tayyör giyilmeli
 - Gri ve lacivert tonları, beyaz veya çizgili gömlekler tercih edilmelidir.
 - Kaliteli bir kalem, takım elbiseye uygun küçük metal tokalı kemer ve saatler tercih edilmelidir.



BAŞARI İÇİN GİYİM - 2

- Olumlu Giyim Tarzı
 - Siyah ve bağcıklı ayakkabılar (temiz ve boyalı) ayakkabılar tercih edilmelidir.
 - Çoraplar koyu renk olmalı ve bacağı kapatmalıdır.
 - Derli ve toplu abartısız bir evrak çantası veya portföy tercih edilmelidir.



BAŞARI İÇİN GİYİM - 3

- Olumsuz Giyim Tarzı
 - Kırışık, buruşuk, sökük, ipleri sarkan giysiler veya dekolte ve cavcavlı kıyafetlerin giyinilmesinden kaçınılmalıdır.
 - Saçlara özen gösterilmeli, lekeli giysiler, çamurlu ayakkabılar, kaçık çoraplar giyilmemelidir.
 - Ağır kokulu parfümler ve losyonlar sürülmemelidir.



**İNSANLAR KIYAFETLERİYLE
KARŞILANIR**

**DAVRANIŞLARIYLA
UĞURLANIR**



İnsanlarla İlişkileri Kolaylaştıran Davranışlar

- Kollarınızı bağlamadan, ayak ayak üstüne atmadan elleriniz açık olarak öne doğru eğilin.
- Karşınızdaki insanın yüzüne, onunla ilişkide olduğunuz sürenin % 60'ı kadar veya daha fazla bir süre bakın.
- Karşınızdaki konuşurken, "evet", "anlıyorum", "ya demek öyle", "gerçekten mi?" gibi, onu dinlediğinizi belirten sesler çıkartın.
- Gülün.
- İlişkide olduğunuz insanın yanına oturun, bu mümkün değilse, 90 derecelik bir açıyla oturun.
- Konuştuğunuz kişinin adını ilişkinin başlangıcında kullanın.
- İlişkide olduğunuz kişiye açık sorular sorun.



Zor İnsanlar

- Zor insanlar, kendi ihtiyaç ve amaçlarını gerçekleştirmeye çalıştıkları için başkalarına zor gelen davranışları sergilerler.
- Zor insanların amaç ve ihtiyaçlarının ne olduğunu bilirsek onların davranışlarını değiştirmek için bunlardan faydalanabiliriz.
- Zor insanlarla baş etmek için kullanılacak yöntem: «Gözlem ve Dinleme» dir.



Zor insanları yönetirken

- Karşı görüşlere değer verin
- İnsanların inançlarıyla gurur duyduklarını unutmayın
- Kırıcı olmayın, zorlamayın, yol gösterin
- Sabırlı olun



TOPLANTI YÖNETİMİ

- Her türlü teknolojik ve ekonomik gelişmeye rağmen pek çok kurum etkin ve verimli toplantılar yapmaktan uzaktır.
- Doğru zaman, doğru insan, doğru konular seçilmeden gerçekleştirilen toplantılar emek, iş gücü, zaman kaybına sebep olmaktadır.

**TOPLANTI YÖNETİMİ EN ÖNEMLİ YÖNETİM
BECERİSİDİR**

Organizasyon Yapısı

Organizasyon belirli amaçları gerçekleştirmek üzere maddi ve beşeri unsurların düzenlenme biçimini gösterir.

ORGANİZASYON ŞEMASI NEYİ GÖSTERİR?

- İşlerin nasıl gruplandırıldığını
- Kimin kime karşı sorumlu olduğunu
- Mevki ve unvanları
- Personelin organizasyondaki yerini

TOPLANTI YÖNETİMİ

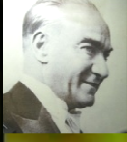
- Verimli toplantı için;
 - Profesyonel bir organizasyon, Amatör bir heyecan, Birimler arası ilişkiler
 - Sorumluluk sahibi katılımcılar
 - İyi hazırlanmış bir gündem
 - Takım ruhuna sahip Uzman bir kadro
 - Şirket kültürü, Misyon
 - Stratejik düşünme
 - Ön araştırma, Sorunların nedenlerinin netliği
 - Sorun odaklı değil, çözüm odaklı
 - Değişime açık

Yapıya Gereksinme Vardır.



Olaylara arı gözüyle bakın,
Arıların gözlerinde 40 ayrı pencere vardır ve
Her pencere ayrı bir bakış açısı sağlar.





Tüm Zamanınız Kazasız, Mutlu ve Güzel
Geçsin !

HUZURUNUZ SONSUZ OLSUN

BELGENİZ HAYIRLI OLSUN



Sağlıklı Kazasız Günler Dilerim

Sunumundan Yararlandığım
(MD, PhD, Halk Sağlığı) Dr. Nilüfer Kosku, ya TEŞEKKÜRlerimle

BİLGİN CANDEMİR bilgln@bilgln.net