

Temel İletişim Becerileri

Prof Dr.Bülent Boyacı

İletişim Becerileri Kurul Başkanı

**En uzak mesafe ne Afrika'dır
ne Çin, ne Hindistan,
ne seyyareler
ne de yıldızlar geceleri ışıldayan...**

**En uzak mesafe iki kafa arasındaki mesafedir
Birbirini anlamayan**

Can Yücel



İletişim Tanımı

Duygu, düşünce ve bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılması.

(TDK Sözlüğü)

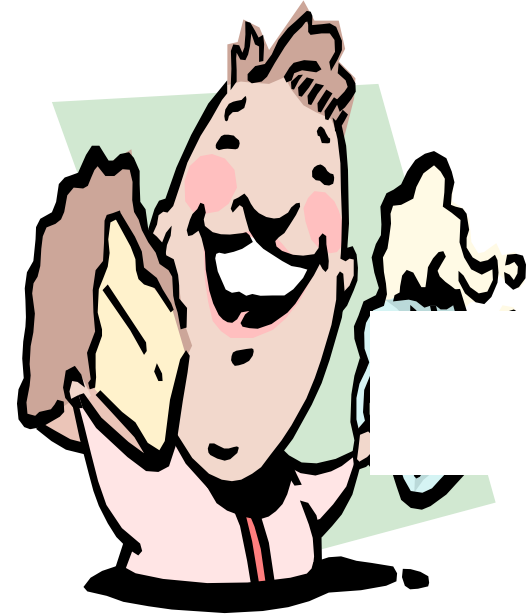
İletişim türleri

- Kişi-içi iletişim
- Kişiler arası iletişim
- Örgüt
(organizasyon) içi
iletişim
(Ör:Okul,iş.....)
- Kitle iletişimi
(Ör:Radyo,TV,
gazete....)



Kişi-içi iletişim

- *İnsanın çevresi ile kuracağı iletişim kendi içinde başlar*
 - İç çatışmaları olabilir (savunma mekanizmaları geliştirir)
bunu çevresine yansıtır
veya
 - Kendi ile barışık olabilir





KOD BEYAZ

Çalışana Saldırı
Hastane sınırları içinde tüm çalışanlara karşı gelişebilecek fiziksel şiddet olaylarında güvenlik önlemlerinin alınmasıdır.



KOD MAVİ

Kardiyak Arrest / Medikal Acil

Medikal acil vaka duruşlarında, hasta ve çalışanların sağlığı ve güvenliği açısından hastane içi müdahalelerin gerçekleştirilmesi.



KOD PEMBE

Bebek/Çocuk Kaçırma

Hastane içerisinde bebek/çocuk kaçırma ya da böyle bir şüphe konusunda gerekli önlemlerin alınmasını sağlar.



26610

KOD KIRMIZI

Yangın

Yangın ya da yangın şüphesi durumunda, tehlike içinde olanlar uyarılmalı ve kurtarılmalı, diğerlerinin güvenliği ve tahliyesi uygun yöntemlerle sağlanmalıdır.



26610

KOD SİYAH

Bomba tehditi



Bomba tehditi ya da şüphesi durumunda, siyah kod yetkilendirilmiş görevlilerin haberdar edilmesini sağlar

26610

KOD MOR

Acil Müdahale planı aktivasyonu

Afet ya da acil durumlarda Hastane Afet Planı yetkilendirilmiş yönetici tarafından aktive edilmiştir.

26610

KOD YEŞİL

Acil Durum Sonlandırma

Daha önce bildirilen acil durumun sonlandırıldığını ilan eder(STOP)



26610

KOD TURKUVAZ

Dış Toplu Yaralanma



Hastanede ilgili tüm birimlerde görev yapan sağlık ekibi, ekipman, donanımı ile hazır bulunması ve gerekli hazırlıkların yapılması sağlanır

26610

KOD TURUNCU

Tehlikeli Madde Sızıntısı/Yayılmaması

Ani gelişen tehlikeli madde sızıntısı durumunda risk altındaki kişilerin kurtarılması, sızıntının mümkünse sınırlandırılması/ ortadan kaldırılması ve ilgili yetkililerin haberdar edilmesi amaçlanır

26610

KOD GRİ

26610

KOD SAĞ

26610

Gazi Üniversitesi
Sağlık Araştırma ve Uygulama Merkezi
Gazi Hastanesi Başhekimliği

Neden İletişim Kuruyoruz?

- Duygularımızı paylaşmak
- Düşüncelerimizi paylaşmak
- Sosyal ilişkiler geliştirebilmek
- Kendimizi ifade edebilmek
- Güç kazanmak ve etki yaratmak
- Bilgi almak
-

Yaşamda başarı nedir?

- İşte
- Kişisel alanlarda
- Finansal alanda
- Aile

**Başarı duygusal zeka ile sağlanabilir
Duygusal zeka geliştirilebilir.**

İYİ İLETİŞİM KURMAYI ÖĞRENMEK ZORUNDAYIZ

**İLETİŞİM BECERİLERİ ÖĞRENİLEBİLİR
BELLİ KURALLARI OLAN
BECERİLERDİR**



Pierre-Auguste Renoir ▪ *Danse à la ville* (Dance in the City), 1883
181 x 90 cm



Pierre-Auguste Renoir ▪ *Danse à la campagne* (Dance in the Country), 1883
181 x 90 cm

İletişim
kurmak
Dansetmek
gibidir.

İletişim kazası

Karşıdakinin

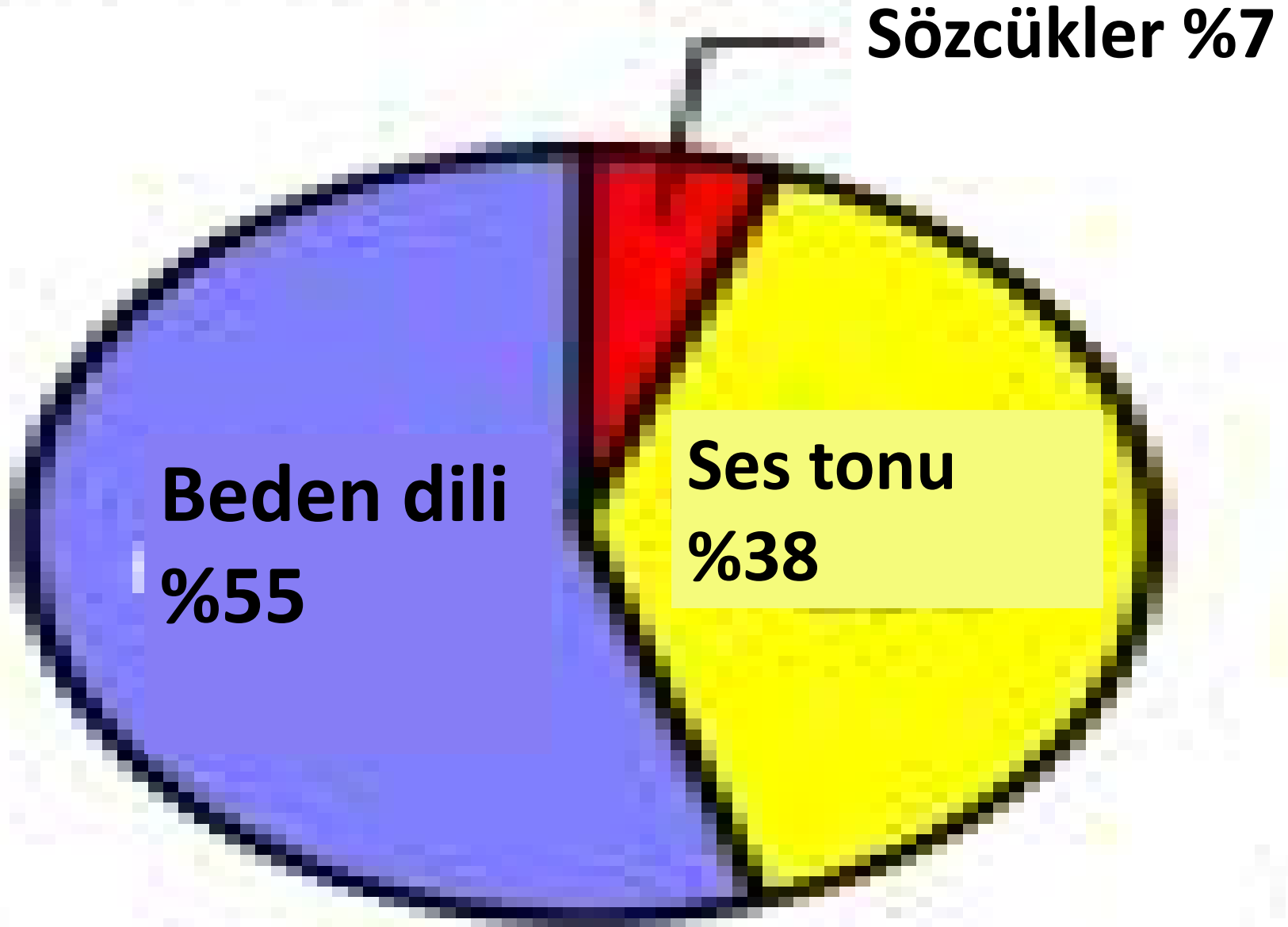
- Ne yaptığı,
 - Ne düşündüğü
 - Ne söylediği
 - Nasıl etkilendiği
- düşünülmeden davranılırsa kaza kaçınılmazdır.



.....
.....

**İLETİŞİMDE SÖZLERİMİZİN, SESİMİZİN VE VÜCUT
DİLİMİZİN ROLLERİ HANGİ ORANLARDADIR ?**

İletişimde etkili 3 element



İLETİŞİMDE

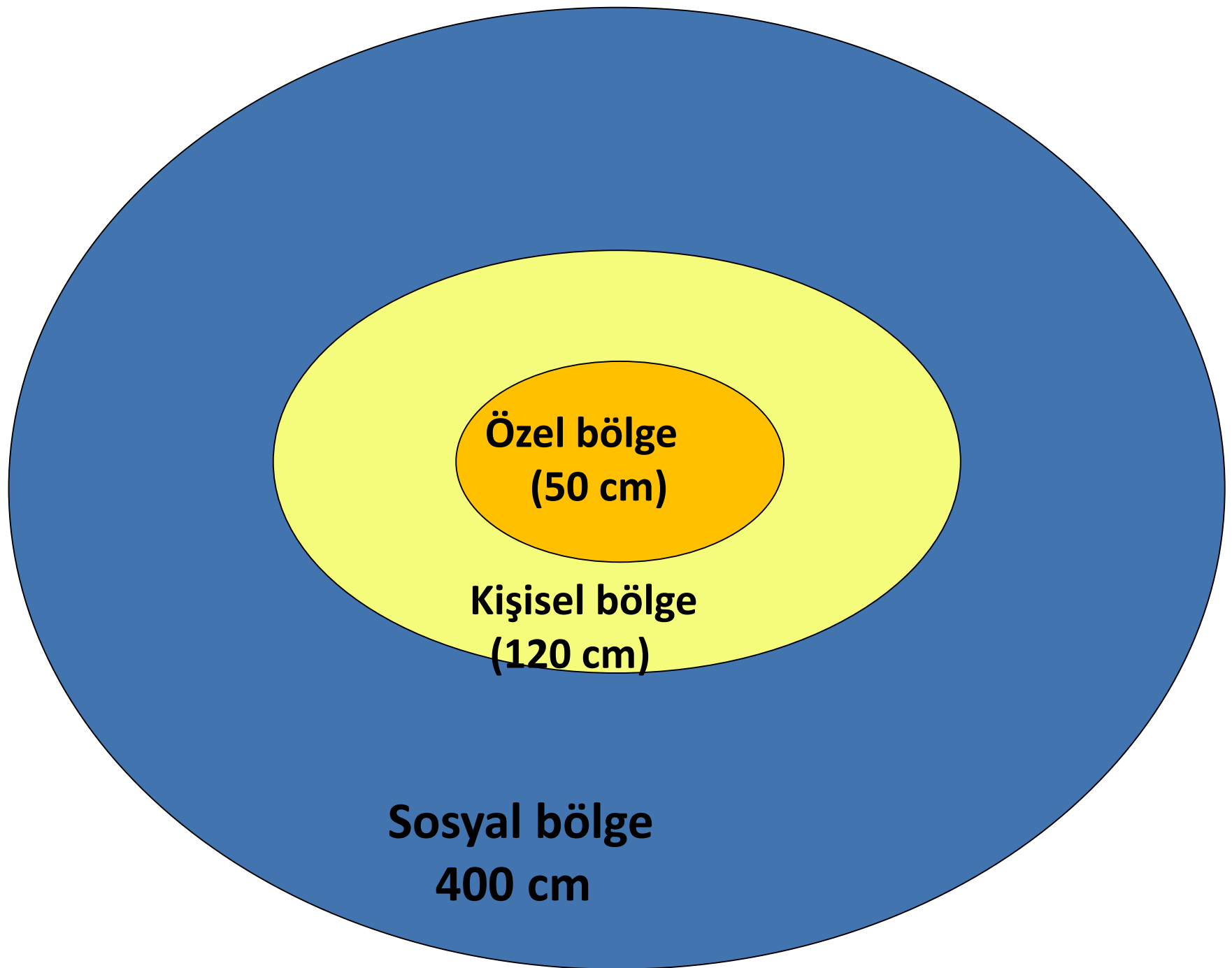
KARŞIDAKİNİN BEDEN DİLİNİ ANLAMAK KADAR

BEDEN DİLİNİ DOĞRU KULLANABİLMEMİZDE

ÖNEMLİDİR

Beden dilinin ögeleri

- **Göz Teması /Göz hareketleri**
- **Mimikler**
- **Oturmak İçin Seçilen Yer**
- **Oturma Biçimi/Duruş**
- **Ayakların Pozisyonu**
- **Eller**
- **Giyim**
- **Kullanılan Aksesuarlar**
- **Mesafe (kişisel alan)**



**Özel bölge
(50 cm)**

**Kişisel bölge
(120 cm)**

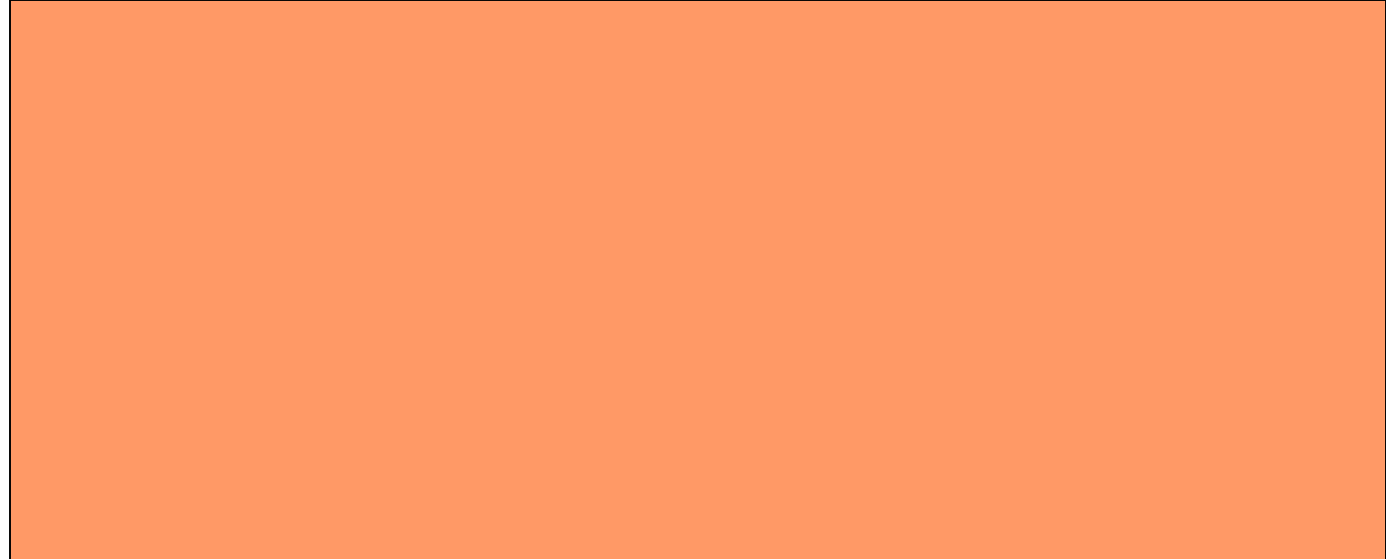
**Sosyal bölge
400 cm**

*Gözlerin konuştuğu dil
her yerde aynıdır.*

George Herbert

GÖZ TEMASI

- Göz temasını kaybettiğinizde iletişim 2 yönlü olmaktan çıkar
- Karşıdakinin anlattıklarına göstermiş olduğunuz ilgiyi yansıtır



Beden dilinin iletiřime olumlu etkisi

- **Onaylayıcı gülümseme**
- **El sıkışma ve kendini tanıtma**
- **Dinlerken öne doğru eğilmek karşıdakine bakmak**
- **Rahatlatan dokunma**
- **Karşıdakine güven veren ve dikkate alındığını gösteren jest ve mimikler**

İletişimi son derece olumlu yönde etkilemektedir.

Sözlü İletişim

- Anlaşılır bir dil
- Ses tonu, vurgusu, yüksekliği
- Etkili bir başlangıç
- Gereksiz tekrardan kaçma
- Mantıklı, bağlantılı geçiş
- Açıklık, netlik, sadelik
- Soru sormak, cevaplar için cesaretlendirmek
- Özetlemek

NE SÖYLEDİĞİMİZDEN ÇOK NASIL
SÖYLEDİĞİMİZ VE NE YAPTIĞIMIZ
ÖNEMLİDİR.

*Kelimeler duvar da
olabilir, köprü de.*

Anthony Rubins

Kişiler arası iletişim.....

- Yüz yüzedir
- Karşılıklı mesaj alışverişi vardır
- Mesaj iletimi 2 şekilde yapılır
 - Sözlerle
 - Sözsüz
 - Yüz ifademiz
 - El hareketleri
 - Beden hareketleri
 - Bedensel temas
 - Mekan kullanımı
 - Araçlarla
 - Kıyafet, rozet vs.....



İletişimin temel özellikleri nelerdir?

- İLETİŞİMDE İLK İZLENİM ÇOK ÖNEMLİDİR
- İLETİŞİMDE HER İKİ TARAF AKTİF OLMALIDIR
- KARŞI TARAFI TANIMAYA HAZIR OLMAK, ANLAMAK VE KAVRAMAKTIR



- İLETİŞİM BİR BÜTÜNDÜR

(sadece sözler değil eller, gözler vücudumuzun diğer organları ve kullandığımız diğer araçlar da iletişimde rol oynar)

İLETİŞİM AŞAMALARI

İLK KARŞILAŞMA

KİŞİLİKLERİN ORTAYA ÇIKIŞI

EMPATİ

SEMPATİ

İLETİŞİM KURULMASI

Aşama:İlk Karşılaşma

İlk izlenim olumlu veya olumsuz olabilir.

İLK İZLENİM ASLA TEKRARLANAMAYACAK OLUP ETKİLİ BİR İLETİŞİMİN BAŞLANGICI İÇİN SON DERECE ÖNEMLİDİR.

- İlk izlenimde sözsüz iletişim
 - Mimikler,
 - Gözler,
 - Baş hareketleri,
 - Bedenin duruşu,
 - Ellerin hareketleri,
 - Kişiler arası mesafe,
 - Temasönemli rol oynar.....



Basamak :Empati

Empati nedir?

Bir **başkasının yerine kendini koyarak** onun duygularını , düşüncelerini doğru olarak anlamaktır.

- Empati karşımızdakini **farklı bir birey olarak kabul edip yargılamadan duygudaşlık** yapmaktır.

Acımak değildir.

Ayakkabılar
çok vuruyo
...

Niye ayakkabı
giyiyorsun ki?

Üff... Ben
sana derdimi
söylüyorum,
sen beni
yargılıyorsun
...

Aşama:Sempati.....



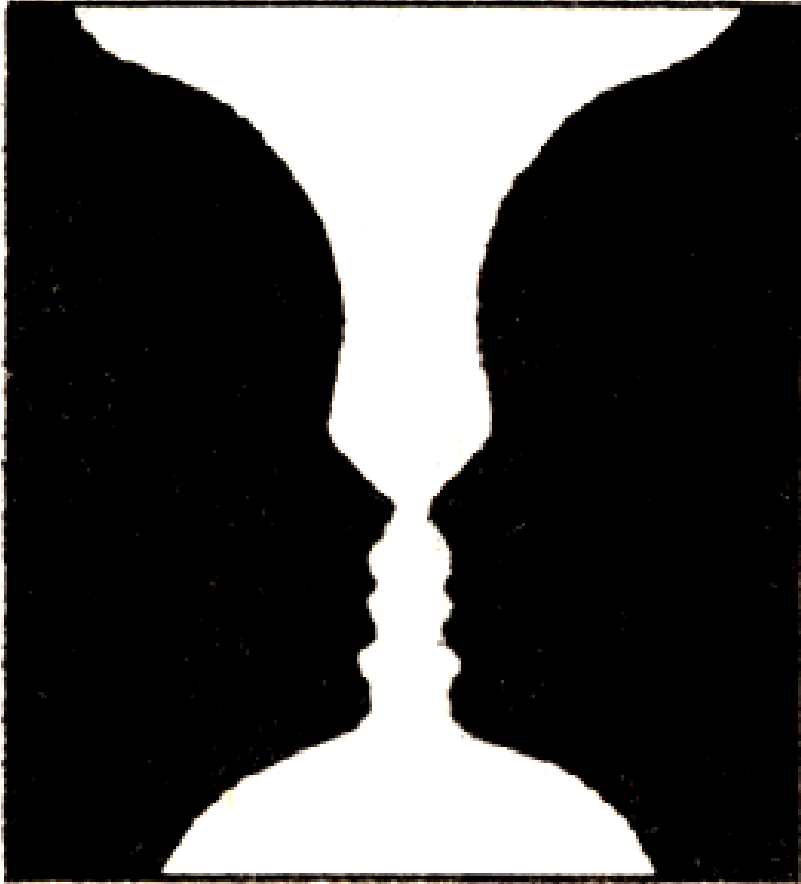
- Sempati, başkasının duygularına, ilgilerine ve deneyimlerine **duyarlı olma ve onlardan etkilenmedir**
- Sempatinin empatiden farkı bir sorunun çözülmesi için **yardımcı olmayı istemeyi ve bunun için girişimi kapsar**

5. Aşama: İlişkinin oluşması

Algı

- Algı bireyin bir şeye dikkatini yönelterek onu hissetmesi, yorumlaması ve kavramasıdır.
- Algı çeşitli faktörlerden etkilenir:
 - Yaş ve yaşananlar
 - Amaçları
 - Beklentileri
 - Değerleri





İletişimi etkileyen değişimler (1)

- Algılama farklılıkları
- Değerler
 - Yaşa göre farklılıkları var
- Kültürel farklılıklar
 - Jestler, mimikler, davranış modelleri, giyim kuşam vb farklılıklar vardır

İletişimi etkileyen değişimler (2)

- **Duygular**

- Her birey olayları, söylenenleri, davranışları kendi dünyasına uyacak şekilde yorumlar

- **Ön yargı**

İletişimsizliğin üç temel nedeni

- 1. Yaşanan olumsuzlukların sorumluluğunu karşıdakine yüklemek**
- 2. Bireysel tercihin doğruluk veya haklılık olarak görülmesi**
- 3. Karşıdakinin ne söylediği yerine kim veya nasıl biri olduğuna önem vermek**

İletişimi Engelleyen Bireysel Nedenler

(1)

- Duyu bozukluğu
- Sosyokültürel farklılık
- Dille ilgili faktörler: Lehçe farklılığı, aynı sözcüğün farklı anlamda kullanımı. **Tıbbi deyimlerin kullanımı**
- İletişim için isteksizlik
- Bilgilerimize ters düşen bilginin önemsenmemesi

İletişimi Engelleyen Bireysel Nedenler

(2)

- **Duygu yoğunluğu veya Duygu eksikliği**
- **Gergin ve endişeli olma.....**
- **Dolaylı anlatım:.....**Gereğinden fazla konuşup, konuyu uzatan dağıtan insan tipi.....
- **Kompleksli olma.....**Her şeyi bildiğini sanan ve söylenenleri dinlemeyen insan tipi.....
- **Algılama farklılıklarının varlığı.....**

İletişimde ben dili kullanımı

- **Sen dili:** *“Birlikte çalışıyoruz ama çok sorumsuz davranıyor işle ilgilenmiyorsun”*
- **Ben dili:** *“Bu işin sorumluluğunu birlikte üstlendik. Sen sorumluluk üstlenmezsen yetişmeyecek diye endişeleniyorum.”*

- **Sen dilinin suçlayıcı ve çatışmaya davet edici, ben dilinin ise işbirliğine davet edici, kötü çatışmayı önleyici etkisi vardır**
- **Ben dili ve üç ögesi**
 - **Davranışın tanımı** : Sorumluluk üstlenmezsen..
 - **Belirgin ve somut etki** :İşler yetişmeyecek
 - **Duygu**: Endişeleniyorum

Etkin dinleme

- Onaylar tarzda başın sallanması
- Son bir iki sözcüğü tekrarı
- Göz teması kurulması
- Cesaretlendirici açıklamalar yapılması
- Soru sormak

(Kalem, anahtar veya odada bulunan eşyalarla oynanmamalı)

İyi iletişim



Minimal çatışma olan bir yaşam



Daha az stresli bir yaşam

**STRESLİ DAVRANMAK, DOĞUŞTAN GELEN
DEĞİL, SONRADAN KAZANILAN KÖTÜ BİR
HUYDUR**

- ***Söylediklerinize*** dikkat edin düşüncelere dönüşür
- ***Düşüncelerinize*** dikkat edin duygularınıza dönüşür,
- ***Duygularınıza*** dikkat edin davranışlarınıza dönüşür
- ***Davranışlarınıza*** dikkat edin alışkanlıklara dönüşür,
- ***Alışkanlıklarınıza*** dikkat edin değerlerinize dönüşür,
- ***Değerlerinize*** dikkat edin karakterinize dönüşür,
- ***Karakterinize*** dikkat edin ***kaderinize*** dönüşür.
-

GANDI

iletifim becerileri



Gönül zenginliđi

Sevgi

Anlayıř

Hořgörü