



**GAZİ ÜNİVERSİTESİ
TIP FAKÜLTESİ**

İLETİŞİM BECERİLERİ EĞİTİM PROGRAMI

**Dönem 1
Öğrenci Rehberi**

Versiyon: Eylül 2023

1. DERS: (2 ders saati)

- İLETİŞİM BECERİLERİNE GİRİŞ
- DUYGULAR, EMPATİ, İLETİŞİM ENGELLERİ, ETKİN DİNLEME

Hasta ve doktor farklı bilgilere sahip ve kendi hakları olan birer bireydir. Hasta, hastalığının denetiminde tüm haklara sahip bir ortaktır.

THOMAS GORDON, PhD.

Doktor-Hasta ilişkisi düzeltilebilir. Ancak stetoskobun her iki ucundaki kişilerin bunu yürekte istemeleri gerekir.

C.EVERETT KOOP, M.A; KOOP

Amaç

Hekim adaylarının kendine yönelik ve kişiler arası ilişkilerde farkındalık düzeyini artırmak, hasta hekim iletişiminin önemi konusunda farkındalık yaratmak, hasta ile iletişimi geliştirecek bilgi, beceri ve tutumu kazandırmak, duygusal bütünlüğünü koruyabilme becerisini geliştirerek mesleki tükenmişlikte azalma sağlamaktır.

Başarılı bir iletişim, hastada hekime karşı güven duygusu geliştirerek hekimin hastadan doğru bilgi almasını, doğru tanı koymasını, hastanın tedaviye uyumunu sağlayacaktır. Bu şekilde hasta memnuniyeti sağlandığı gibi hekimin de mesleki doyuma ulaşması mümkündür.

Program:

2005-2006 öğretim yılında uygulanmaya başlanmış olan tıpta iletişim becerileri (TİB) eğitimi Dönem I'den başlayarak öğrencilere temel iletişim becerilerini kazandırmak üzere planlanmış bir programdır. Bu dönemde kazanılan beceri ve tutumların mesleki yaşamda hasta ile iletişime yansımaları beklenmektedir.

Dönem I'de yapılan temel iletişim kavramları, vites değiştirme ve çatışma çözümü Dönem II'de temel iletişim süreçleri (teorik ve pratik uygulamalar ile), dönem III'ten başlayarak hasta ile görüşme becerileri ve öykü alma, izleyen dönemlerde zor hasta ile görüşme, kötü haber verme gibi özel durumlarda iletişim kurma konularında eğitim verilecektir.

Şimdi iletişim becerileri eğitiminde önemli olan bazı kavramlara değineceğiz. Bu kavramlar konusunda farkındalığımızı arttırmak doğru iletişim becerilerini geliştirmemizde yol gösterici olacaktır.

EDİLGİN İNSAN

- “**BEN ÖNEMSİZİM BAŞKALARI ÖNEMLİ**” der,
- Başkalarının onun adına seçim yapmasına izin verir,
- Kendi duygu ve düşüncelerine sahip çıkmaz, bunları ifade etmekten kaçınır,
- Başkalarını incitmekten, reddedilmekten ve yalnız kalmaktan korkar,
- “Aman çatışma çıkmasın” diye hareket eder,
- Çatışma çıktığında kendi ihtiyaçlarından çok kolay vazgeçer, karşının kararlarına uyar,
- “Neden şunu söylemedim, böyle davranmadım” diye kendini suçlar,
- Kızgın, pişman, hayal kırıklığına uğramıştır,
- Amaçlarına ulaşamaz,
- Benlik değeri düşüktür,
- Haklarını bilmez,
- Yaşamda kendini bir **kurban** gibi görür.

SALDIRGAN İNSAN

- **“BEN ÖNEMLİYİM, BAŞKALARI ÖNEMSİZ”** der,
- Başkaları adına seçim yapar
- Kendi duygu ve düşüncelerini ifade ederken karşıyı suçlar, yargılar, etiketler, karşıyı duymaz,
- Çatışmadan kaçınmaz, sadece ve sadece kendi ihtiyaçlarını giderdiği çatışma çözümünü seçer,
- Kendi yaşadığı olumsuzluklardan hep başkaları sorumludur,
- Başkalarını incitse de amaçlarına ulaşır,
- Çıkarlarına uygun değilse işbirliği imkânsızdır,
- Her şeyin kendi hakkı olduğunu düşündüğü için başkalarının haklarına tecavüz eder,
- Kızgındır
- Başkalarının duygularına duyarsızdır.
- Hep “BEN” der, Bencildir.

ETKİN İNSAN

- **“BEN ÖNEMLİYİM, BAŞKALARI DA ÖNEMLİ”** der,
- Doğrudan iletişimi seçer,
- Kendi ihtiyaç ve isteklerini karşılarken başkalarınıninkine de saygılıdır,
- Kendi duygu ve düşüncelerine sahip çıkar, ifade etmekten kaçınmaz, karşı tarafın da kendini ifade etmesine fırsat verir,
- Hem kendi hem de başkalarının duygularını önemser,
- Duygu ve ihtiyaçlarının farkındadır,
- Gerek duyduğunda yardım isteyebileceği gibi, başkalarının da ihtiyaçlarını karşılamak için de işbirliği yapar,
- Kendi haklarını bilir, başkalarınıninkine de saygılıdır,
- Çatışmada hem kendi hem de karşı tarafın ihtiyacını giderdiği çatışma çözümünü seçer,
- Ne edilgin insan gibi kendini suçlar ne de saldırgan insan gibi karşıyı suçlar.
- Problem çözücüdür.

Hayatta Bir Başarı Timsali Olmak İstiyorsanız Hedefleriniz ve Seçtiğiniz Meslek Ne Olursa Olsun İnsanlarla Olumlu İlişkiler Geliştirmeyi Öğrenmeniz Gerekmektedir

JOHN C. MAXWELL

Başarılı İnsan İlişkilere, Değer Verir

JIM DORNAN

İnsan Çevrenin Değil Çevre İnsanın Yaratacısıdır.

BENJAMIN ISRAEL

DUYGULAR

Duygularımızı adlandırmakta ve tanımakta zorlanabiliriz. Hiçbir duygu kötü veya iyi değildir. Zihnimizin doğal bir tepkisidir. Ancak bizi rahatsız edebilir ya da memnun edebilir. Negatif duygu hissetmemiz doğaldır. Bundan dolayı suçluluk duymamız gerekmez. Sorun yaratan duygular değil, duyguların tetiklediği davranışlar olabilir.

DUYGULAR LİSTESİ

POZİTİF	NÖTR	NEGATİF	YOĞUNLUK
			AZ
Şefkat, Sevgi, Mutluluk, Neşe, Arzu, Güven, Takdir, Hayranlık, Kararlılık, Hayranlık, Üstünlük, Memnuniyet, Kabul Edilmişlik, Sadakat, Huzur, Kendine Güven, Sempati, Affetme, Kabullenme, Özgürlük, Beraberlik, Ait Olma, Zafer, Baş Etme, Üstesinden Gelme, Beğenilme, Refah, Ümit Etme, Yakınlık, Sabır, Bağlılık, Başarma, Beğenme.	Yabancılık, Yalnızlık, Hırs, Özlem, Cesaret, Kararsızlık, Şaşkınlık, Karmaşa, Heyecan, Şüphe, Baskı, Hazmetme. Kayıtsızlık	Hüzün, Anlamsızlık, Anlaşılmamışlık, İncinmişlik, Acıma, Kırgınlık, Tedirginlik, Sıkıntı, Utanma, Huzursuzluk, Umutsuzluk, Bıkkınlık, Memnuniyetsizlik, Kayıp, Yılgınlık, Tiksınme, Korku, İşe yaramazlık, Üzüntü, Kıskançlık, Çökkünlük, Yetersizlik, Ürkeklik, Acı, Ürküntü, Kızgınlık	ORTA ÇOK
□ □ →		← □ □	

DUYGULARI ANLAMA

YÖNERGE; Aşağıda, kişinin duygularını ifade eden cümleler yer almıştır. Bu duyguların ne olabileceğini boşluklara yazınız.

1. Doktor olduğumu öğrenince herkes kendi derdini anlatmaya başlıyor.

Duygu: (Bıkkınlık, bezginlik)

2. Aynı derecede çalışmamıza rağmen iş arkadaşım nedense benden daha iyi bir pozisyonda.

Duygu: (Haksızlığa uğramışlık, kıskançlık, öfke)

3. Herkes kendinin en meşgul kişi olduğunu düşünüyor.

Duygu: (Öfke, isyan)

4. Tıp Fakültesini kazandım, ama hangi dalda uzmanlaşmak istediğimi bilmiyorum.

Duygu: (Kararsızlık)

5. Hem doktora geliyorlar, hem de önerdiklerini uygulamıyorlar.

Duygu: (Yılgınlık, öfke)

6. Oğlum üniversiteyi kazandı.

Duygu: (Sevinç, gurur)

7. Aşı olmam şart mı?

Duygu: (Kararsızlık, endişe)

8. Yollar da çok kötüymüş, bizimkiler ulaştılar mı acaba?

Duygu: (Merak, endişe)

9. Servisle ilgili yeni bir görev verildi ama yapabilir miyim bilemiyorum?

Duygu: (Şüphe)

10. Yogaya başlayınca ağrılarım çok azaldı neyse ki!

Duygu: (Baş etme, üstesinden gelme)

KIZGINLIK

YÖNERGE; Aşağıdaki yarım kalan cümleleri, aklınıza ilk gelen kelimelerle tamamlayınız.

BENCE KIZGINLIK

KIZDIĞIM ZAMAN

BENİ ÇOK KIZDIRAN

BİRİ BANA KIZINCA

BİR KADIN KIZINCA

BİR ERKEK KIZINCA

KIZGINLIĞIMI GİDERMEK İÇİN

Kızgınlık bize bazı şeylerin yanlış olduğunu veya bize aykırı ve ters düştüğünü, bizde öfke yarattığını bildiren bir duygudur.

Kızgınlığın fizyolojik belirtileri:

El terlemesi; alın kırıışması; koltuk altı terlemesi; el ve bacak titremesi; mide de kıpırdanma; boyun kaslarında, dudaklarda ve çenede gerginlik; ses titremesi; kalp çarpıntısı; ağız kuruluğu; iç çekme; nefeste sıklaşma; migren ağrısı ve yorgunluk.

Kızgın olduğunuzu size anlatan sinyaller:

Hastalanmak-baş ağrısı, mide ağrısı, astım vb. psikosomatik hastalıklar.

Kendini yorgun, rahatsız, kaygılı ve mutsuz hissetmek.

Alaylı yorumlar yapmak.

İlişkiden çekilmek.

Üçüncü kişilere dert yanmak.

Başkalarını küçümsemek, suçlamak, eleştirmek.

“Sessizlik”le çevreyi cezalandırmak.

Diğer kişilerin, ihtiyaçlarını karşılamak için olan uğraşlarını engellemek.

Kızgınlıkla baş etmek için

Kızgınlığınızı tanıyın ve kabul edin.

Kızgınlığınızı hissetmek için kendinize izin verin.

Değer verdiğimiz ilişkileri zedelemeyecek şekilde ifade etmenin dilini öğrenin.

Kızgınlığın altındaki temel duygulara ve düşüncelere inmeye çalışın.

KAYGI

Kaygı, kendimizi güvencede hissetmediğimiz zaman duyduğumuz korku, huzursuzluk veya rahatsızlıktır. Kaygı bir şeylerin yolunda gitmediğinin, sorunun çözülmesi gerektiğinin ve tekrar psikolojik dengemizi sağlamak için yapmamız gereken şeyler olduğunun habercisidir.

Kaygıya olumlu bakabilmek için;

- Kaygıyı tanıyın ve kabul edin.
- Kaygıya sebep olan sorunu çözmeye kara verin.
- Sorun çözmek üzere harekete geçin.

Düşünce-duygu-davranış ilişkisi

Kendi iç dünyamızda veya dış dünyada gelişen durumlar karşısında duygu, düşünce ve davranış sürekli karşılıklı etkileşim içerisindedir.

Olumsuz davranış	Düşünce	Duygu	Davranış
Sabah arkadaşın koridorda selam vermiyor.	Eyvah! Bana küstü mü yoksa?	Alınganlık	O zaman ben de ona selam vermem.
Sabah arkadaşın koridorda selam vermiyor.	Acaba dalgın mıydı? Bir derdi mi var?	Endişe	Bir hatırını sorsam iyi olacak.

EMPATİ

Empati bir kişiyi ya da bir durumu kendi içsel hakikati özelinde algılama, sezme ya da kavrama olarak kişilerarası iletişimin önemli araçlarından. "Ben onun yaşadıklarını yaşasaydım nasıl düşünürdüm, nasıl hissederdim?" ya da "onun yerinde olmak nasıl bir deneyim?" sorularına vermeye çalıştığımız yanıtlarımızdır.

Bir başka deyişle empati kendimizi karşıdaki kişinin yerine koyup o noktadan bakmak ve sonra kendi konumumuza dönebilmek; yani kendimiz gibi olmaya, düşünmeye ve hissetmeye devam ederken karşıımızdaki içinimizdeki yansımasına yer açmaktır. Bu anlamıyla empati terimi yalnızca bir duygu durumunu değil, bilişsel düzeyde anlayışı da içerir. Doğaldır ki mutlak empatiden söz edemeyiz. Yani bir insanın iç dünyasını tümüyle anladığımızı iddia edemeyiz, empatik kavrayışlarımız olasılık içerir.

Empati, karşımızdaki insanın duygu, düşünce ya da davranışını onaylayıp desteklediğimiz ya da hak verdiğimiz anlamına gelmez: olduğu haliyle kavrayabilmeyi hedefler. Bu yönüyle sempatiden ayrışır. **Sempati** terimi içinde acıma ya da hak verme gibi anlamlar taşır. Empati ise bizden farklı bulduğumuz, hatta etik değerler sistemimize tümüyle aykırı bulabileceğimiz kişilerle de kurabileceğimiz bir ilişki biçimidir. Örneğin; çocuk katili ya da istismarcısının suç teşkil eden davranışına sempati hissedilmeyorken de empati yapılabilir.

Empati içeren bir iletişimde kendi öznel değerlerinizi katmadan duyguyu yakalamak ve yansıtmak önemlidir. Örn: Hastanız “ ya yarın ameliyat olamazsam..” dediğinde ona cevap olarak: “Ameliyatı hızlandırmamı mı bekliyorsunuz?” dersiniz kişinin endişesini yakalayamamış ve bu yönüyle empati yapmamış olursunuz. Bu durumda “ameliyatın gecikmesinden kaygılısınız” anlamında bir yanıt verilmesi empatik bir yanıt olup, iletişimi kolaylaştırır ve kişiye anlaşıldığı duygusunu verebilir.

İLETİŞİM ENGELLERİ

1. EMRETME, UYARMA

“Yapman gerekir”, “Yapmak zorundasın”

Hasta: -*Bu ilacı kullanmak istemiyorum, bir yığın yan etkisi var.*

Doktor:- *Bu ilacı kullanmak zorundasınız, yoksa iyileşemezsiniz.*

- Korku ya da aktif direnç yaratabilir
- Söz konusu sonuçların gerçekten meydana gelip gelmeyeceğini “denemeye” yol açar;
- Gücenme, kızgınlık, isyankârlığa neden olabilir.

2. AHLAK DERSİ veya ÖĞÜT VERME, ÇÖZÜM GETİRME

“.....yapmalıydın”, “.....şöyle yapmak gerekir” “Neden yapmıyorsun?” “Bence.....”

Hasta: - *Kaç gün daha kemoterapide kalacağım, yeter artık.*

Doktor:- *Böyle davranarak aileni üzme hakkın yok. Neden kemoterapi sırasında refakatçinle oyalanacak bir şeyler bulmuyorsun?*

- Zorunluluk ya da suçluluk duyguları yaratır;
- Karşısındaki kendi sorunlarını çözmekten aciz olduğunu ima eder;

3. YARGILAMA, ELEŞTİRME, SUÇLAMA

“Sağlıklı düşünmüyorsun....”, “Yanlış davranıyorsun.....”

Hasta: -*Bu hastalık gözlerimi de etkilemeye başladı.*

Doktor:- *Diyetinize uymazsanız olacağı budur.*

- Karşıdaki kişi yetersiz, aptal ve yanlış değerlendirilmiş hisseder;
- Olumsuz bir yargıya hedef olma ya da azarlanma korkusuyla iletişimi kesebilir
- Yargı ve eleştirileri gerçek olarak algılayabilir (Ben kötüyüm!) ya da karşılık verir (Siz de daha mükemmel değilsiniz!).

4. ÖVME, GÖRÜŞÜNE KATILMA

“Çok çok haklısın !”, “Bence harika bir iş yapıyorsun...”

Hasta:- *Hastalığıma rağmen evde her iş bana bakıyor. Kocamın hiçbir desteği olmuyor.*

Doktor:- *Çok haklısınız.... Herşeyin altından çok iyi kalkıyorsunuz. Kocanızın da size yardımcı olması lazım.*

- İstenilen davranışı yaptırabilmek için, söylenen içtenlikten yoksun bir manevra gibi algılanabilir.
- Karşısındaki öz-imgesi (Kendini algılayışı) ile övgü uygun değilse kişide kaygı yaratabilir.

5. AD TAKMA, ALAY ETME

“Hastalık hastası olmayın”, “Sen de hak etmişsin!” “Bu kadar cengaver olursan”

Hasta:- *Sondam çıkarılmaz mı? Bir de ameliyatın üstüne bunu çekiyorum.*

Doktor:- Küçük bir çocuk gibi davranmayın!

- Karşısındaki kendini değersiz hissetmesine yol açabilir;
- Karşısındaki öz-imesi üzerinde çok olumsuzdur;

6. TAHLİL ETME, TANI KOYMA

“Senin derdin nedir biliyor musun?”, “Herhalde çok yorgunsun”

“Aslında sen öyle demek istemiyorsun”

Hasta:-Ömür boyu diyete mahkûmum.

Doktor:-Aslında şeker hastası olduğunuzdan değil, istediğiniz gibi yemek yiyemediğinizden böyle yapıyorsunuz

- Karşısındaki kendini korumasız, kısırılmış hisseder, kendisine inanılmadığı kanısına varabilir; tedirgin olur. Yanlış anlaşılma endişesi ile iletişimi keser.

7. TESELLİ ETME, KONU DEĞİŞTİRME

“Aldırma.....boş ver, düzeler.....”, “Hadi biraz neşelen.....”

“Zamanla kendini daha iyi hissedersin.....”

Hasta:-Hala taburcu olamayacak mıyım?

Doktor:- Boş verin ne diye takıyorsunuz. Güzel güzel bakıyoruz size, hem bu akşam televizyonda güzel bir film var onu da seyredersiniz oda arkadaşlarınızla.....

- Karşısındaki kendini “anlaşılmamış” hissetmesine neden olur;
- Karşısındaki sorunların önemsiz, saçma ve geçersiz olduğu anlamını verebilir; kişi genellikle mesajı “kendini kötü hissetmen doğru değil” biçiminde algılar.
- Kızgınlık duyguları uyandırır (“Size göre kolay tabii”)

Bu aşamada iletişim engelleri ile ilgili bir oyunumuz var.

İLETİŞİM ENGELLERİ VE DİNLEME YANLIŞLARI

Aşağıdaki İletişim Engelleri’nin ve Dinleme Yanlışları’nın her kullanımında (/) işaretleyiniz.

İLETİŞİM ENGELLERİ

- | | |
|------------------------------|--------------------------------|
| 1. Emir verdi, yönetti..... | 7. Övdü, görüşüne katıldı..... |
| 2. Uyardı, tehdit etti..... | 8. Ad taktı..... |
| 3. Ahlak dersi, vaaz..... | 9. Tahlil etti..... |
| 4. Öğüt ve çözüm verdi..... | 10. Teselli etti..... |
| 5. Mantık yolu önerdi..... | 11. Soru sordu..... |
| 6. Yargıladı, eleştirdi..... | 12. Konuyu değiştirdi..... |

ETKİN DİNLEME

İletişimin en önemli bileşenlerinden biri dinleme becerisidir. Bu bağlamda etkin dinleme kavramı çok önemlidir. Etkin dinleme, empatik dinlemeyi barındırır. Aşağıda etkin dinlemenin özellikleri yer almaktadır.

Etkin dinleme basamakları

- Hım hım, sessizlik,
- Duygu yansıtması: “Gerginsin, üzgünsün, vb”
- Duygu ve içerik yansıtma: “Yarınki ameliyat için kaygılısın” taburcu olmadığın için hayal kırıklığına uğradın
- Kapı aralayıcılar: “ee, sonra, başka, örneğin, gerçekten..”
- Açık uçlu sorular: “Ne, neler, nasıl?”

Dinleme- Duygu Yansıtma Yanlıları

- Görünüşte dinleme
- Seçerek dinleme
- Saplantılı dinleme
- Savunucu dinleme
- Tuzak kurucu dinleme
- Yüzeysel dinleme

ETKİN DİNLEME

YÖNERGE; Aşağıda verilen diyalogdaki iletilerden “etkin dinleme”ye uygun olan iletiyi işaretleyin. Diğerlerinde hangi iletişim engeli kullanıldığını yanına yazınız.

A KİŞİSİ; Bir daha hiç bir işimi onunla paylaşmam.

B KİŞİSİ;

- a. Tabii; o senden o kadar tecrübesiz ki.
- b. Bence, onunla yapmaya devam et böylece ona ders vermiş olursun.
- c. İşlerini onunla paylaşmamaya karar verdin.

A KİŞİSİ; Kahretsin! Bir türlü ekip çalışması yapmayı başaramıyorum bu ekiple.

B KİŞİSİ;

- a. Ekibin çok yetersiz.
- b. İsteddiğin ekip çalışmasını yapamamak seni kızdırıyor.
- c. Bence onları genel müdüre bildirmelisin.

A KİŞİSİ; Evet, bunun bedelini sağlığımın bozulmasıyla ödüyorum.

B KİŞİSİ;

- a. Neden bir uzman yardımı almıyorsun, kendini bu kadar ihmal ediyorsun?
- b. Bütün bunların sağlığını bu kadar etkilemesi seni ayrıca üzüyor. Bu konuda ne yapmayı düşünüyorsun?
- c. Gittikçe hastalık hastası olmaya başladın.

A KİŞİSİ; Evet bir yandan sağlığımla da uğraşıp bir yandan da bu çözümsüzlük, işimde verimsizleştim sanki.

B KİŞİSİ;

- a. Bu sorunlarla uğraşmaktan kendini verimsiz hissediyorsun.
- b. Yorma bu kadar kendini. İşleri ver ne yaparsa yapsınlar.
- c. Senin bu yaptığın çok fazla şövalyelik.

ETKİN DİNLEME UYGULAMALARI

YÖNERGE; Aşağıda verilen diyaloglara göre etkin dinleme yanıtınızı yanına yazınız

1-Ne yapalım! Ben bu kadar yapıyorum; elimden gelen bu; Metin gibi değilim.

Etkin Dinleme Yanıtı;

2- Yardımcı personel o kadar ilgisiz ki hiç bir iş yeterince takip edilmiyor.

Etkin Dinleme Yanıtı

3-Hastanın tedavisi zaten zor. Bir de hasta yakınları ile uğraşıyoruz.

Etkin Dinleme Yanıtı;

4-Bu kadar maaşla nasıl insanca yaşanır ki!

Etkin Dinleme Yanıtı;

5-Bu havasız ortamda nasıl verimli çalışmamız bekleniyor!
Etkin Dinleme Yanıtı;

ETKİN DİNLEME GERİ BİLDİRİM FORMU

YÖNERGE:Dinleyen kişinin konuşması sırasında davranış ve sözlerini izleyin ve aşağıdaki bölümleri tamamlayın.

DAVRANIŞ	Çok iyi	İyi	İyi değil
Dinlerken konuşana baktı
Bedensel olarak dinlemeye açıldı ve öne doğru eğildi.
PASİF DİNLEME			
İlgili ve kabul edici şekilde sesiz dinledi
Kabul ettiğini belirten yardımcı kelimeler(sesler) kullandı
ETKİN DİNLEME			
Konuşmanın tüm mesajını geri iletti:
İçerik
Duygular
Ses tonunda ve yüz ifadesinde sempati vardı

NE SÖYLEDİNİZ?

Arkadaşınız şöyle söylüyor:

Bu tıp fakültesi bana hiç uygun değil. Niye girdim bilmiyorum? Ailem de bırakmama izin vermiyor. Ne yapacağım ben.....

Yanıtınız:

Doktor arkadaşınız şöyle söylüyor:

Personel yok! Malzeme yok! Şu acilin haline bak! Elim kolum bağlı! Bu koşullarda kimse çalışamaz ki. Pes yani!

Yanıtınız:

Arkadaşınız şöyle söylüyor:

Oda arkadaşım ile aynı masayı paylaşmaktan bıktım artık. Sürekli kavga çıkıyor. Masa hep dağınık. Ben bu dağınıklıkta çalışmıyorum.

Yanıtınız:

Hastanız şöyle söylüyor:

"Bu kolumun kırığı beni mahvetti. Ağrısı bir yana, hiçbir işimi de yapamıyorum.

Yanıtınız:

Arkadaşınız şöyle söylüyor:

Bu yaşma geldim, hala akşam bir yere çıkınca merak ediyorlar. Annemin beni arkadaşlarımın yanında telefonla aramasından nefret ediyorum.

Yanıtınız:

ARA DEĞERLENDİRME

* BU GRUP ÇALIŞMASI BANA

*BU GRUBUN DAHA VERİMLİ OLABİLMESİ İÇİN

* BENCE BU GRUP ÇALIŞMASI

* BU GRUP ÇALIŞMASINDAN ELDE ETTİKLERİMİ

* GRUPTA EN ÇOK HOŞUMA GİDEN

* GRUPTA KEŞKE

2.DERS: (2 Ders Saati)

DAVRANIŞ PENCERESİ, BEN DİLİ, VİTES DEĞİŞTİRME

Davranış Penceresi

Davranışları değerlendirirken kendi duygularımızı referans alırız. Kabul edilir davranışlar içimizde sevinç, mutluluk gibi olumlu duygular yaratan, kabul edilemez davranışlar ise öfke, üzüntü, hayal kırıklığı gibi olumsuz duygular yaratan davranışlardır. Herkesin kabul ettiği ve etmediği davranışları ayıran bir kabul çizgisi vardır. Dolayısıyla kabul çizgisi kişiden kişiye değişiklik gösterebilir. Aynı zamanda aynı kişinin kabul çizgisi de kendisine, karşıya ve çevreye ait nedenlerle zaman zaman yer değiştirebilir.

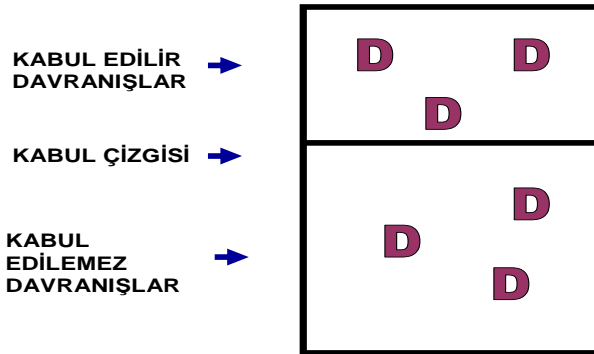
Ön yargılar (Bu öğrenci adam olmaz, bu hasta laf dinlemez....gibi), geçmiş kırgınlıklar, başka durumlara yansıtma yapma (Annesine benzetme...gibi) kabul çizgisinin yer değiştirmesine neden olabilir.

Bazı durumlarda da aslında kabul etmediğimiz davranışları kabul etmiş gibi davranabiliriz. Buna '**sahte kabul**' diyoruz. "Mış gibi" davranmak, ilişkiyi içtenlikten uzaklaştırır, olumsuz duyguları içimize atarak biriktirmemize neden olur ve zamanla patlamalara yol açarak ilişkiye zarar verebilir.

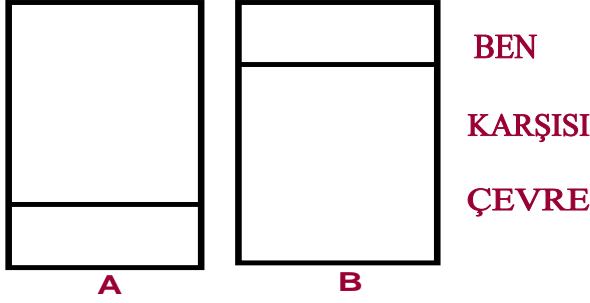
Amaç davranışa yargısız bakmayı sağlamaktır. Kendi içinde bulunduğumuz fiziksel ve duygusal durumların ve karşı tarafın cinsiyet, yaş, donanım, bize yakınlığı ve uzaklığı gibi özelliklerinin ve ayrıca çevresel faktörlerin algımızı etkilediğini fark etmemiz önemlidir. Aynı zamanda "mış" gibi davranışlarımız ve bunların sonuçlarını fark etmektir.

Kendi yaşamınızı düşünerek yaşadığınız örnekleri gözden geçirebilirsiniz.

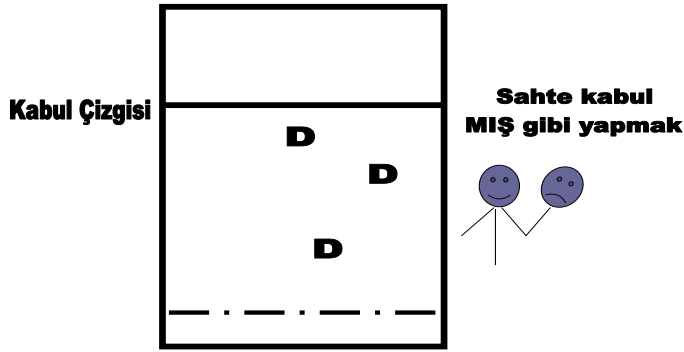
DAVRANIŞ PENCERESİ



Davranış penceresini etkileyen faktörler:



SAHTE KABUL



KABUL DUYGULARINIZ (SİZİN ETKİNİZ)

YÖNERGE: Aşağıda verilen davranışlar ve sizin içinde bulunduğunuz ruhsal ve fiziksel koşulların örneklerini okuyun. **Sizin tutumunuz** sütununa bu durumlarla ilgili fikrinizi “kabul edilir” ya da “kabul edilemez” şeklinde yazınız.

DAVRANIŞ	SİZİN DURUMUNUZ	SİZİN TUTUMUNUZ
Arkadaşınız sizinle randevusuna oldukça geç kaldı.	-Yoğun ve sıkışık bir gün yaşıyorsunuz. Her şey üstünüze üstünüze geliyor. -Okulda çok yoğunsunuz üstelik sınavlar da yaklaştı. ----- -Sınavlar bitmiş, oldukça rahatsızsınız. - Bir sınavınızın olumlu sonuçlarını öğrendiniz. Kendinizi başarılı hissediyorsunuz.	
- Sekreteriniz bir öğrencinin önemli bir konuda sizinle görüşmek istediğini söyledi.	- Vizite geç kaldınız. Servisteki asistanlar sizi bekliyor. -Bir önceki gece ateşlenen oğlunuzun tetkiklerinin sonucunu bir türlü öğrenemediniz. Laboratuvar ulaşamıyorsunuz. ----- - Zaman olarak uygunsunuz. - Bir önceki hafta öğrenciler tarafından çok sevildiğiniz konusunda bir duyum almıştınız.	

KABUL DUYGULARINIZ (KARŞININ ETKİSİ)

YÖNERGE: : Aşağıda verilen davranışlar ve bu davranışları yapan kişilerin durumunu okuyun. **Sizin tutumunuz** sütununa bu durumlarla ilgili fikrinizi “kabul edilir” ya da “kabul edilemez” şeklinde yazınız.

DAVRANIŞ	KARŞININ DURUMU	SİZİN TUTUMUNUZ
-Hastanız tedavisi sırasında ilaç ve iğneden korktuğu için sorun çıkarıyor.	-9 yaşında -Aldığı ilaçlar zor yutuluyor -25 yaşında -İlaçları alması gerektiğinin bilincinde.	
- Arkadaşınız sizinle randevusuna gelmedi.	- 15 yıllık arkadaşınız. - Yeni tanıştığınız arkadaşınız	

KABUL DUYGULARINIZ (ÇEVRENİN ETKİSİ)

YÖNERGE: : Aşağıda verilen davranışlar ve içinde bulunduğunuz çevresel koşulları okuyunuz. **Sizin tutumunuz** sütununa bu durumlarla ilgili fikrinizi “kabul edilir” ya da “kabul edilemez” şeklinde yazınız.

DAVRANIŞ	ÇEVRE	SİZİN TUTUMUNUZ
- Ev arkadaşınız ortak kullanım alanınızı dağınık bırakıyor.	- Arkadaşınızın odasının tavanı aktığı için o hafta odasını boyamaya karar verdi. ----- -Herkesin ayrı odaları var ve ortak alanların düzeni konusunda başta işbölümü yapmıştınız.	
- Arkadaşınız randevuya çok gecikti.	-Keyifli zaman geçirebileceğiniz bir parkın önündesiniz. Hava da güzel. ----- -Yağmur yağmaya başladı. Şemsiyeniz yok. Üstelik açsınız.	

Ben dili-Sen dili

Sen dili örnek: ‘Yine çok geç kaldın!’

- Kişiye yöneliktir
- Suçlama içerir
- Benlik saygısını zedeler
- Öfke ve nefret doğurur
- Savunma/saldırı isteği uyandırır

Ben dili örnek: ‘Sen gecikince endişelendim’

- Davranışa yöneliktir
- Bilgi içerir
- Benlik saygısına olumlu katkısı vardır
- Yardım isteği doğurur

BEN DİLİ

Ben dili ve üç ögesi

1. **Davranış tanımı**: Karşımızdaki kişinin bizi kızdıran veya rahatsız eden davranışının tanımıdır. Sıfatlar, genellikle yorum, değerlendirme ve suçlama taşır; bu özellikleri ise sen diline aittir. (örn: bu ilacı içmediğinizde.)

2. **Belirgin etki**: Size para, zaman ve enerji kaybına sebep olur. Yapmak istediğiniz veya zorunda olduğunuz bir işi yapmanızı engeller. Size fiziksel olarak zarar verir, canınızı yakar, rahatsız eder veya yorar. (örn: tedavimde işbirliğinizi sağlayamadığım için.)

3. **Duygularınız**: Davranışın sizin üzerinizde yarattığı duygusal etkiyi açıkça söylemek karşı tarafın davranışlarında yapmasını ümit ettiğiniz değişikliğin olma olasılığını artırır. (örn: zor durumda kalıyorum)

BEN MESAJLARI VE DAVRANIŞ TANIMI

YÖNERGE: Aşağıdaki ben mesajlarında “**DAVRANIŞ TANIMI**” nı doğru olarak verenleri “**D**” işareti ile belirtiniz.

1. Ben konuşurken sözümü kesince.....
2. Benimle saygısızca konuştuğunda.....
3. İşyerindeki malzemeleri güzel kullanmadığında.....
4. Her tarafta dedikodu yaptığında.....
5. Ben geldiğimde bana yer vermediğinde.....
6. İşe geç geldiğinde.....
7. Telefonu bile bile meşgul ettiğin zaman.....

BEN MESAJLARI VE BELİRGİN ETKİ

YÖNERGE: Ben mesajlarını ifade eden en belirgin ve somut etkiyi seçin.

1. Bu işleri bitirmedeğinde-----
 - a) Başasistan sana kızabilir.
 - b) Bitirememekten gerilime gireceğinden
 - c) Ben zaman ayırmak zorunda kalacağım
2. Ne olduğunu söylemeyip sadece bağırdığında-----
 - a) Bir daha bağıramazsın.
 - b) Bir daha seninle ilişki keserim.
 - c) Seninle ilişkimizi düzeltmediğim için
3. Çalıştıktan sonra masanı dağınık bıraktığında-----
 - a) Saygısızlık etmiş oluyorsun.
 - b) Bir düzen kazanamamış oluyorsun.
 - c) Bu çalışma ortamında ortaklaşa bir düzen yaratamadığımızdan

BEN MESAJLARININ ÜÇ ÖĞESİNİ KULLANMA

YÖNERGE: Aşağıdaki tümceler üçlü ben mesajlarıdır. Bu mesajlardaki “davranış tanımını (DT)” bu davranışın yarattığı “belirgin etkiyi (BE)” ve yarattığı “duyguyu (D)” bularak boşluklara yazınız.

1. Bu çalışmaya katılma konusunda sen isteksiz olunca (.) geriliyorum (.) çünkü tek başıma zorlanıyorum (.).
2. Geç saatlerde banyo yaptığın zaman () uykum kaçtığı için uyuyamıyorum () ve sinirleniyorum ().
3. Ben telefonla konuşurken araya girdiğinde () hem sana, hem telefondakine cevap vermek durumunda kalıyorum () ve zorlanıyorum ().

SEN DİLİ YERİNE BEN DİLİ UYGULAMALARI

YÖNERGE; “SEN DİLİ” kullanılarak verilen cümleleri “BEN DİLİ” ne çeviriniz.

SEN-DİLİ: Hastaların yanında sürekli yüksek sesle konuşuyorsun.
BEN-DİLİ:

SEN-DİLİ: Bütün iş yükü benim üzerimde, biraz yardımcı olsan iyi olacak.
BEN-DİLİ

SEN-DİLİ: Benimle konuşurken takındığınız tavırlar hiç hoş değil.
BEN-DİLİ:

OLAY ve BEN DİLİ

YÖNERGE; Aşağıda verilen olaylar karşısında ki tutumunuzu BEN DİLİ kullanarak yanıtlayınız
1-Yöneticiniz size bütün yetkiyi verince herhangi bir aksamada bile hemen strese giriyorsunuz.
BEN DİLİ:

2- Hastanız aşırı samimi ve laubali davranıyor.
BEN DİLİ :

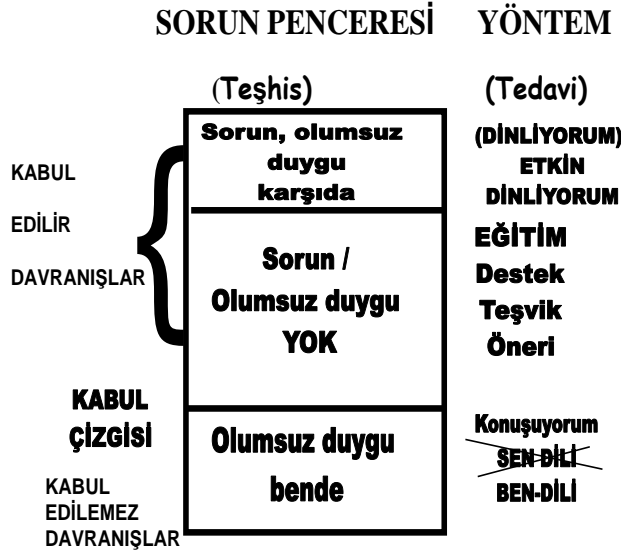
3- Hastanız dinlenme saatinize saygı göstermiyor. Yemek yerken size ‘şu sorunumuza bir bakıverseniz’ diyor.
BEN DİLİ :

4- Hasta yakınlarının size karşı güvensizliği ve suçlayıcı yaklaşımı söz konusu.
BEN DİLİ :

Sorun penceresi

Burada olumsuz duyguları hissedenden kişi sorunu yaşayan kişidir.

Sorunu yaşayan kişinin kim olduğunu saptamamız çözüm için doğru yöntemi seçmemizi sağlayacaktır. Amaç doğru davranışın ne olacağını belirlemektir. Sorun yaşanan alanları daraltıp, "sorun / olumsuz duygu yok" alanını genişletmek de diğer amaçtır.



SORUNU KİM YAŞIYOR? KİM DAHA RAHATSIZ?

Aşağıdaki belirtilen olaylarda size göre kimin daha rahatsız olduğunu belirleyin.

- 1- Ev arkadaşınız ev ortamını sadece kendine uygun olacak şekilde düzenliyor, siz de bazı ihtiyaçlarınızdan vazgeçiyorsunuz.
Bende Karşıda
- 2- Arkadaşınız, bir kitabınızı ödünç alıp kaybettiğini iletir, hem çok gergin hem de kaygılıdır.
Bende Karşıda
- 3- Verilen işlerle ilgili, ekip arkadaşınız gerekeni yapmıyor ve bütün sorumluluk size kalıyor.
Bende Karşıda
- 4- Hastanız hastalığının ciddiyetine inanmak istemiyor.
Bende Karşıda
- 5- Kız/erkek arkadaşınız, sizinle paylaştığı bir sıkıntısını, sizin de arkadaşınızla paylaştığınıza tanık olur.
Bende Karşıda
- 6- Hastanız, iyileşmek ve konuştuğunuz alışkanlıkları düzeltmek konusunda çabasız.
Bende Karşıda

SORUN BENDE OLDUĞUNDA YAPTIKLARIMIZ

- * İÇ KONUŞMALARDA ARTIŞ,
- * UZAKLAŞMA (BİRŞEY YOKMUŞ GİBİ DAVRANMA),
- * BİRİKTİRME - TOPTANCILIK,
- * SAVUNMAYA GEÇME,
- * SEN - DİLİ İLE KONUŞMA,
- * İLETİŞİM ENGELLERİ KULLANMA

<u>SORUNU KARŞI TARAF YAŞIYOR</u>	<u>SORUNU BEN YAŞIYORUM</u>
<ul style="list-style-type: none"> • DİNLİYORUM • PASİFİM 	<ul style="list-style-type: none"> • KONUŞUYORUM • AKTİFİM
<ul style="list-style-type: none"> • DANIŞMANIM • KARŞI TARAFA YARDIM ETMEK İSTİYORUM 	<ul style="list-style-type: none"> • İFADE EDİP ETKİLEMEK, DUYURMAK İSTİYORUM • BEN KENDİME YARDIM ETMEK İSTİYORUM
<ul style="list-style-type: none"> • KARŞI TARAFIN DUYGULARINI İFADE EDİP RAHATLAMASINI İSTİYORUM • KARŞI TARAFIN ÇÖZÜM BULMASINA YARDIMCI OLUYORUM 	<ul style="list-style-type: none"> • BEN DUYGULARIMI İFADE EDİP RAHATLAMAK İSTİYORUM • KENDİME BİR ÇÖZÜM ARIYORUM
<ul style="list-style-type: none"> • KARŞI TARAFIN ÇÖZÜMÜNÜ KABUL EDEBİLİRİM, MEMNUN OLMAM ŞART DEĞİL • ÖNCELİKLE KARŞI TARAFIN GEREKSİNİMİ İLE İLGİLİYİM 	<ul style="list-style-type: none"> • ÇÖZÜME MEMNUN OLMALIYIM • ÖNCELİKLE KENDİ GEREKSİNİMLERİMLE İLGİLİYİM

VİTES DEĞİŞTİRME

VİTES DEĞİŞTİRME NASIL YAPILMALIDIR?

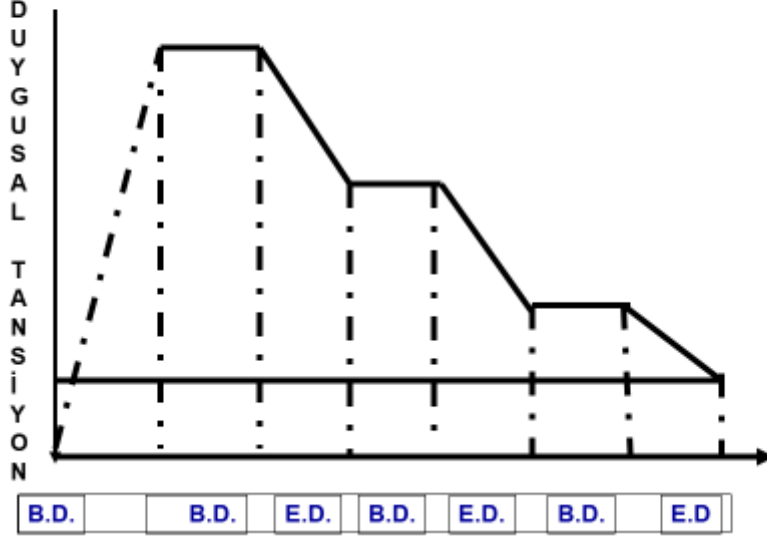
Vites değiştirme uygulaması, ben dili ve etkin dinleme basamaklarının, doğru bir zamanlama ile birbirinin ardı sıra yapıldığı bir görüşme yöntemidir.

Bir sorun yaşadığınızda karşınızdaki kişiye kendinizi “**BEN DİLİ**” ile ifade etmelisiniz. Bu durum karşınızdaki kişide duygusal tansiyonun birden yükselmesine neden olur. Bu noktada kendinizi ifade etmeyi bırakıp “**ETKİN DİNLEME**”ye geçmelisiniz. Etkin dinleme yapmayı, kendinizi tekrar tekrar ben dili ile ifade etmeye devam ederseniz karşı tarafı, daha çok savunmaya ve inatlaşmaya itersiniz. Çünkü karşı tarafın sizden duyduğu “*Senin ne hissettiğin önemli değil, ben böyle istiyorum (düşünüyorum)*” cümlesidir. Bu nedenle burada yapacağınız etkin dinleme hem karşı tarafın sizin mesajınızı duyma olasılığını artırır hem de onun üzüntüsünü dinlediğinizi ve anladığınızı belirtmenize yarar. Dolayısıyla, duygusal tansiyonun yükseldiği ve karşı tarafın direncini duyduğunuz veya gördüğünüz anda vites değiştirmeli (kendinizi ben dili ile ifade etmeyi bırakmalı) ve **etkin dinlemelisiniz**. Bu durumda konuşmalarınız, karşı tarafta “*Benim düşüncem, değerim bu, ama seni de dinlemeye hazırım, çünkü sana değer veriyorum ve duygularına saygım var.*” olarak anlaşılır. Duygusal tansiyon biraz düştükten sonra tekrar kendinizi “ben dili” ile ifade etmeye devam edersiniz. Yine dirençle karşılaştığınızda etkin dinlemeye geçmeli ve duygusal gerilimin biraz daha düşmesini sağlamalısınız. Bu yöntemin sonunda hedef, duygusal gerilimin tamamen düştüğü ya da çözüme ulaşıldığı noktaya varabilmektir.

Vites değiştirme sırasında yapılan etkin dinleme, karşı tarafın duygularına gösterilen özen ve duyarlılığın göstergesidir ve “etkin davranış”, “saldırgan davranış”tan ayıran çok önemli bir özelliktir.

- Kendinizi ben dili ile ifade ettiniz..
- Karşı tarafta direnç hissettiniz..
- Vitesi değiştirin: Etkin dinlemeye geçin
- Mesaj: Benim düşüncem bu ama seni de dinlemeye hazırım, duygularına saygı gösteriyorum
- Gerilim azalınca yeniden kendinizi ifade edebilirsiniz.

VİTES DEĞİŞTİRME



3.DERS: (2 ders saati)

DEĞERLER, GÜÇ, ÇATIŞMA VE ÇETİŞMA ÇÖZÜMÜ

DEĞERLER

Aşağıda on sekiz değeri içeren bir liste verilmiştir. Listeyi dikkatlice inceleyin. Değerleri yaşamınıza yol gösteren ilkeler olarak önem bakımından sıraya koyun. Sizin için en önemli olan değer yanına (1)..... diğerlerine oranla en az önemli olanın yanına (18) yazmalısınız. Yavaş ve dikkatli çalışmalısınız. Düşüncenizi değiştirirseniz, sıralamanızı da değiştirebilirsiniz. En son sıralama sizin değerler karşısında ne hissettiğinizi doğru olarak ortaya koyacaktır.

- Rahat bir yaşam (Refah içinde bir yaşam)
- Eşitlik (Kardeşlik, herkes için fırsat eşitliği)
- Heyecanlı bir yaşam (Hareketli bir yaşam)
- Aile güvenliği (İnsanın sevdiklerini gözetmesi)
- Özgürlük (Bağımsızlık, serbest seçim)
- Mutluluk (Hoşnutluk)
- Kendi kendine barışık olmak (İç çatışmalardan uzak olma)
- Olgun aşk (Cinsel ve ruhsal yakınlık)
- Milli güvenlik (Saldırıdan korunmuş olmak)
- Haz (İnsanın hoşlandığı uğraşsız bir yaşam tarzı)
- Kurtuluş (Günahtan kurtulmuş olma ve sonsuz yaşam)
- Öz saygı (Kendine değer vermek)
- Başarı duygusu (Kalıcı bir katkıda bulunmuş olmak)
- Sosyal saygınlık (Saygı ve hayranlık konusu olmak)
- Gerçek dostluk (Çok yakın arkadaşlık)
- Bilgelik (Yaşamın gerçeklerini görmek)
- Barış içinde bir dünya (Savaş ve çatışmadan uzak olmak)
- Güzel bir dünya (Doğa güzelliği ve sanatlar)

DEĞERLERİMİZİ BELİRLEMEK

Değerler bizi biz yapan, bize yön veren pusulalarımızdır. Bize harekete geçme gücü verirler. Karşımızdakilere ihtiyaçlarımızı duyurabilmek için kendi değerlerimizin farkında olmalıyız. Değerlerimizin altında algılarımız, isteklerimiz, düşüncelerimiz, inançlarımız ve gereksinimlerimiz vardır. Temel değerlerimizi aileden alırız, daha sonra yaşamımızda önem verdiğimiz, model aldığımız kişilerin etkileriyle değerlerimiz ve önem sıralamaları değişebilir. Kişilerin değer sıralamaları birbirinden farklı olabilir. Diğer yandan değerlerimiz de zamanla değişiklik gösterebilir. Örneğin depremde evi yıkılıp sağ olarak kurtulan kişi için maddi değerlerden biri olan para önemsizleşip manevi değerler olan sağlık, mutluluk, sevgi ön plana geçebilir. Bu nedenle değerlerin değişmesi tutarsızlık anlamına gelmemelidir. Tutarlılık söylediklerimizle yaptıklarımızın aynı olmasıdır.

GÜÇ KULLANMA

Otorite yani güç ilişkisi yaşamın her döneminde farklı örneklerle kendini gösterir. Çocuk yetiştirme pratiklerinde ilk tohumları atılırken eğitim yaşamında farklılaşarak ve gelişerek ileride sosyal yaşamın dokusunu oluşturur. Hasta-hekim ilişkisi de bu güç dinamiklerinin farklı boyutlarda sergilendiği karşılaşmalar içerir.

Örnek I:

4-5 yaşlarında bir kız çocuğu olan aile, arkadaşlarıyla yemekte. Erişkinler eğlenirken çocuk yalnız ve sıkılıyor. Masada kıpırdanmaya başlıyor. Baba çocukla şakalaşarak sabretmesini söylüyor ve sohbetine devam ediyor. Bir süre sonra çocuk daha çok huzursuzluk çıkarıp anneyi çekiştiriyor. Baba sertleşerek sesini daha çok yükseltiyor. Üçüncü tekrarda baba iyice çileden çıkarak bağırıyor.

O sırada anne kalkıp çocuğu kucağına alırken konuşarak uzaklaştırıyor. 10 dakika sonra ikisi de hoşnut bir ifadeyle dönüyorlar. Çocuk annenin yanına oturarak kendi kendine resim çizmeye başlıyor. Gecenin sonuna kadar arada annenin de katkısıyla kendini oyalıyor.

Bu örnekte erişkinlerin kendilerine alan bırakması için çocuktan talepleri var. Çocuk ise sıkılıyor. Babanın bağırarak, güç kullanarak, taleplerinin karşılanması için çocuğu korkutarak disiplin vermesi yani otoriter tutumu çözüme yönelik bir işlev görmüyor. Annenin daha demokratik-dengeli ve güven veren tutumu çocuğu hem ikna ediyor hem de yatıştırıyor. Burada erişkinlerin talebinin çocuğun duygularına da yanıt veren bir tutumla birlikte sunulmasıyla sonuç alınıyor. Yani hem bağ kurma hem de sınır koyma bir arada işliyor.

Örnek II:

Psikiyatri yataklı servisine genç bir hasta yatırılırken birçok kuralın yanısıra en çok sigara ve çakmağının alınmasına karşı çıkıyor. Bu sırada artık sesini yükseltmeye başlıyor. Yatış süreci ve koşulları nedeniyle gerginliği oldukça hissedilebilir düzeyde. Deneyimsiz bir hekim olan doktoru sert bir tutumla “Klinik kuralları böyle. Bunları yanınıza veremeyiz, isterseniz yatmayabilirsiniz” diyerek arkasını yaslanıyor. Öfke patlamasına doğru giden bu sürecin tanığı olan kıdemli doktor araya giriyor. “Sigara ve çakmağınızı vermek konusundaki hassasiyetinizi görüyoruz. Psikiyatri servislerindeki bu uygulama sizi ve diğer hastalarımızı korumak için. Burada yatan hastalarımızda zaman zaman çakmak kullanımıyla ilgili riskli durumlarda kalabiliyorlar. Tabii sigara ve çakmağının alınması bunları hiç kullanmamak demek değil. Sigaraya ayrılmış bölümde görevlilerin eşliğinde sigara içebileceksiniz”.

İlk örnekte olduğu gibi burada da muhtemelen kaygısı nedeniyle sert ve otoriter bir tutum alan ilk hekimin yanısıra sigara ve çakmak konusunda sınır koyarken aynı anda hastanın duygularına da yer alan açan demokratik- dengeli tutum arasındaki farkı görüyoruz. Her ikisinde de amaç hastadan kurallara uymasını talep etmektir. İlkinde bu gücün sertçe dayatılması ikincisinde ise hastanın bu konudaki kaygısını ön plana alan açıklayıcı bir tutum söz konusu.

GÜÇ VE DAVRANIŞ

Güç,.....

Güçlü hissettiğim zaman,.....

Güçlü kadın,.....

Güçlü erkek,.....

Güçlü insan aslında,.....

Güçsüz hissettiğim zaman,.....

Kendimden güçlü kişilerin yanında,.....

Kendimden güçsüz kişilerin yanında,.....

GÜCÜN TÜRLERİ

1.Otorite gücü: Gücü kullanan kişi baskı ve şiddet uygular. Karşı tarafta dirence neden olur. Bu nedenle gelişme ve değişim sağlanamaz. Aile olma ya da ekip olma ruhu yaratılamaz.

2.Bilgi gücü: Bilgiye, yeteneğe ve yaşantılara dayalı güçtür. Gücü kullanan kişi baskı ve şiddet uygulamaz. Karşı tarafta dirence neden olmaz. Bu nedenle gelişme ve değişim sağlanır. Aile olma ya da ekip olma ruhu yaratılır.

Disiplin nedir- ne değildir?:

Disiplin, birlikte yaşanılan ortamın düzenli ve daha sağlıklı olması için konmuş kurallardır. İki tür disiplin vardır.

1.Dış kontrollü disiplin: Dış uyarıcılar ile kurallara uyulan durumdur. Ceza ya da ödüller kullanılarak kişinin kurallara uyması sağlanır. Örn: polis yokken kırmızı ışıkta geçmek, vb

2.İç kontrollü disiplin: Kişilerin kendi özgür iradeleri ile kurallara uyduğu durumdur. Örn: Kapalı ortamlarda herhangi bir uyarı bulunmasa da sigara içmemek

ÇATIŞMA

Yaşamda mutlaka çatışmalar vardır. Toplum olarak “çatışma çıkmasın” düşüncesiyle yetiştiriliyor ve çatışmasız ilişkiyi sağlıklı sanıyoruz. Oysa çatışmasız ilişki ölü ve teğet bir ilişkidir ve sağlıklı değildir. Taraflardan biri kaybediyor ya da isteklerini bastırıyordur. Sağlıklı ilişki çatışmaların etkin yoldan çözümlenebildiği ilişkidir.

İki tür çatışma vardır:

1.Gereksinim çatışması: Karşı tarafın davranışının bende yarattığı bir etki ve duygu vardır. Örn: İş arkadaşımın o gün önemli bir mazereti olmadığı halde işe gelmemesi bende sinirlenme (duygu) ve artmış iş yükü (belirgin etki) yaratır.

2.Değerler çatışması: Karşı tarafın davranışının bende yarattığı belirgin bir etki yoktur ancak duygu vardır. Örn: Oğlumun saçının uzun olmasından hoşlanmıyorsam (duygu) benim değerlerime ters geliyorsa değer çatışmasına neden olur.

Her iki çatışmanın çözümünde uygulanacak yöntemler farklı olacaktır.

Değer çatışmalarının çözümünde kullanılan yöntemler

Değerler tartışılmaz, zorlayarak da başkasına aktarılamaz. Değer çatışmalarının çözümünde 4 yöntem kullanılabilir:

- 1- Örnek ve model olmak: İlişkimizin iyi olduğu kişileri model alırız. Dolayısıyla değerlerimizi karşıdakine aktarabilmek için onunla iyi bir ilişki kurarsak zaman içinde bizim değerlerimizi benimsemesini bekleyebiliriz.
- 2- Danışman olmak. İlişkimizin iyi ve kaliteli olduğu kişileri danışman olarak kabul ederiz. Kuracağımız iyi ve kaliteli ilişki bizi danışman olarak seçmelerini ve değerlerimizi aktarabilmemizi sağlayabilir.

- 3- Kendini değiştirmek: Bu değerlerle o ilişki yürümüyor ve yürümesi şartsa çatışmaya neden olan o değerimizi değiştirebilir ya da ısrardan vazgeçebiliriz.
- 4- Israrcı olmaktan vazgeçmek: Değer çatışması yaşadığımız kişinin değişmesini ve değerlerimizi kabul etmesini beklemek yerine ısrarcı olmaktan vazgeçip, kişiyi olduğu gibi kabul edip ilişkiyi bu şekilde sürdürülebiliriz.

Gereksinim çatışmalarının çözümünde kullanılan yöntemler

(Aşağıda söz edilen A kişisinin kendiniz, B kişisinin karşısı olduğunu varsayınız)

Yöntem 1: Otoriter yöntemdir. A kişisi B kişisine kendi çözümlerini kabul ettirir. Bu kabul ettirme konuşma, ikna etme, tehdit etme, zorlayarak, vb olabilir. Ama B'nin ihtiyaçları göz önüne alınmaz ve baskılanır. Bu durum B kişisinde öfke, kendine güvensizlik ve A'ya bağımlılık oluşmasına neden olur. İşyerleri ve okullarda yaygın olarak kullanılan yöntem bu yöntemdir. Yalnızca 3 durumda kullanılması uygun olabilir:

- Acele bir iş varken,
- A'nın ihtiyaçları gerçekten B'den çok önemliyse,
- B herhangi bir tehlike ile karşı karşıya ve o anda bunun farkında değilse,

Bu 3 durumda kullanıldıktan sonra neden kullanılmak zorunda kalındığı "ben dili" ile açıklanır ve "etkin dinleme" yapılarak karşı tarafın duyguları öğrenilirse yöntemin zedeleyici etkisi azaltılabilir.

Yöntem 2: Ödün verici yöntem: B kişisi kendi çözümleri konusunda ısrarcıdır. A kişisi de içine sinmediği halde "sorun çıkmasın " diye ya da bazen onay almak için çözümü kabul eder. B kişisi giderek bencil bir kişilik geliştirir, karşı tarafın ihtiyaçlarını duymaz, okul ya da iş ortamına uyum sağlayamaz ve kurallara karşı çıkar. Dostluk ve paylaşım ortamı yaratamaz. Hep kazanıyor gibi görünse de daha sonra mutsuz ve başarısız olur.

Yöntem 1'de de yöntem 2'de de biri kazanıyor biri kaybediyor gibi görünse bile uzun dönemde her iki tarafın da kaybettiği yöntemlerdir.

Yöntem 3: Kazan-kazan yöntemi

Bu yöntemde çift yönlü iletişim ve çift yönlü kazanım vardır. Her iki tarafın içine sinen ortak bir çözüm üretilir ve böylece kızgınlık ve öfke oluşmaz. Bu yöntem uygulanırken 6 basamak kullanılmalıdır:

1. Sorunun tanımı: ben dili, etkin dinleme ve vites değiştirme becerileri kullanılarak yapılır.
2. Çözüm önerileri üretme: İlk çözümün karşıdan gelmesi sağlanmaya çalışılır. Daha sonra iki tarafın da çözüm önerileri üretmesi beklenir.
3. Çözüm önerileri değerlendirilir.
4. İki tarafın da kabul edebileceği çözüm önerilerinden bir kaçında karar kılınır.
5. Uygulama için biraz zaman tanınır ve denenen çözümün işe yarayıp yaramadığı gözlemlenir.
6. Değerlendirme: Dış etkiler kararları etkiliyor mu, işler yolunda gidiyor mu, yeni çözüm önerileri gerekiyor mu diye bakılır.

Bu yöntemde her iki tarafın da ihtiyaçları karşılanmış olur ve bağımsız, sorumluluk sahibi, davranış sorunları azalmış, çözüm üretebilen bireyler oluşur.

SON DEĞERLENDİRME (Bundan sonraki sayfayı kopararak, öğretim üyesine teslim ediniz.)

* BU GRUP ÇALIŞMASI BANA
.....
.....

* BU GRUBUN DAHA VERİMLİ OLABİLMESİ İÇİN
.....
.....

*BENCE BU GRUP ÇALIŞMASI
.....
.....

* BU GRUP ÇALIŞMASINDAN ELDE ETTİKLERİMİ
.....
.....

* GRUPTA EN ÇOK HOŞUMA GİDEN
.....
.....

* GRUPTA KEŞKE.....
.....
.....



DÖNEM 1 TIPTA İLETİŞİM BECERİLERİ DERSLERİNİ DEĞERLENDİRME FORMU

Sevgili Öğrencimiz,

Bu form Dönem 1 de aldığımız İletişim Becerileri derslerini değerlendirmeniz için hazırlanmıştır. Lütfen cevaplarınızı **numaralarına göre** optik okuyucu formunda işaretleyiniz. Katılmadığınız uygulamalara ait soruları **BOŞ** bırakınız.

GRUP NO:

Cinsiyet: K E

TEMEL İLETİŞİM BECERİLERİ-DÖNEM 1	Evet	Kısmen	Hayır
1. Ayrılan süre yeterliydi.	A	B	C
2. Eğitim ortamı fizik açıdan uygundu.	A	B	C
3. Amaç ve öğrenim hedefleri açıklandı.	A	B	C
4. Rehberde yer alan uygulamalar tam olarak yapıldı	A	B	C
5. Eğitici dersle ilgili motivasyonumu sağladı.	A	B	C
6. Bu eğitim konu ilgili farkındalığımı artırdı.	A	B	C
7. Bu oturumlarda öğrendiğim bilgileri meslek hayatıma yansıtabileceğimi düşünüyorum.	A	B	C
8. Eğitici konuya hakimdi	A	B	C
ÇATIŞMA ÇÖZÜMÜ-DÖNEM 1	Evet	Kısmen	Hayır
9. Ayrılan süre yeterliydi.	A	B	C
10. Eğitim ortamı fizik açıdan uygundu.	A	B	C
11. Amaç ve öğrenim hedefleri açıklandı.	A	B	C
12. Rehberde yer alan uygulamalar tam olarak yapıldı	A	B	C
13. Eğitici dersle ilgili motivasyonumu sağladı.	A	B	C
14. Konu ilgili farkındalığımı artırdı.	A	B	C
15. Bu oturumlarda öğrendiğim bilgileri meslek hayatıma yansıtabileceğimi düşünüyorum.	A	B	C

Yorumunuz

.....

**Katılımınız için teşekkür ederiz.
Tıpta İletişim Becerileri Kurulu**