

# DANIŐMANLIK VE İLETİŞİM

# DANIŐMANLIK

- Herhangi bir konuda kişiye **güvenilir, bilgili ve konu hakkında ustalaŐmıŐ kişiler** tarafından bilgi verilmesi ve kişinin bilinçlendirilerek; kendi düşüncesini oluşturabilmesine yardım edilmesidir.



# DANIŐMANLIK BİR UZMANLAR ORTAKLIĐIDIR

- Danışman; konusunda bilgi, beceri ve tecrübe sahibidir
- Hizmet alan; ise herkesten daha çok kendi yaőantısı, istek ve duyguları konusunda bilgi ve tecrübe sahibidir
- Her ikisi de birbirini için önemlidir, her biri diğerinde olmayan bilgiye sahiptir ve bu nedenle “iki yönlü iletişimi” geliőtirmek zorundadırlar



NE YAZIK Kİ İŞBİRLİĞİNE DAYANAN  
BİR İLİŞKİ YAŞAYAN  
“HİZMET SUNAN- BAŞVURAN”  
SAYISI OLDUKÇA AZDIR

# HİZMET SUNAN-BAŞVURAN İLİŞKİSİ

- Yapılan bir çalışma doktorların 20 dakikalık bir görüşmenin yalnızca 1 dakikalık bölümünde bilgi verdiklerini ve bilgi vermek için harcadıkları zamanı gözlerinde büyüttüklerini ortaya çıkarmıştır (Roter ve Hall)\*
- Başka bir çalışmada ise doktorların %72'si hastaların sözünü 18-23 saniyede kesmektedir ve hastaların bilgilenme isteğini görmezden gelmektedir (Beckman ve Frankel)\*

\*Gordon T,Edwards S,2001.Doktor-Hasta İşbirliği

# HİZMET SUNAN-BAŞVURAN İLİŞKİSİ

- Geleneksel hasta yaklaşımının çoğunlukla başvuranın benlik saygısını, kendine güvenini azalttığı ve kontrolünü ele geçirerek onu bağımlı kıldığı ve uyumsuzluk oranının % 25-50 arasında olduğu görülmüştür (Brody)\*

\*Gordon T,Edwards S,2001.Doktor-Hasta İşbirliği



# PATERNALİSTİK YAKLAŞIM

- Genellikle doktor-hasta ilişkisi otorite, ana baba, öğretmen şeklinde olmuştur
- Bu yaklaşımda “geç şuraya sırtını aç, git şu filmi çektir, ameliyat olacaksın....” şeklinde **emir kipiyle** konuşulur



# PATERNALİSTİK YAKLAŞIM

- Kararın hastaya değil hekime ait olması savunulur, hasta soru sormamalı, itiraz etmemeli ve uysal olmalıdır.
- Hastalar (başvuranlar) sağlık çalışanlarını “**ipleri ellerinde tutan kişiler**” olarak algırlar.





# HASTALARIN SAĞLIK ÇALIŞANLARI HAKKINDAKİ BAZI DÜŞÜNCELERİ

- Bana suratını astı
- İlgı göstermedi
- Başından savdı
- Beni azarladı
- Konuşurken bir kere olsun gözüme bakmadı
- Bana yeterince zaman ayırmadı
- Bana hiçbir açıklama yapmadı
- Ne biçim hastasın
- Zamanında niye gelmedin
- Bu ilaçları niye böyle kullandın
- Ben sana böyle mi demiştim! şeklinde beni suçladı

# KATILIMCI YAKLAŞIM

- Sağlık alıŐanlarının ve eğitimcilerinin yetiŐkin-yetiŐkin iliŐkisini “Uzmanlar Ortaklığını” baŐlatması çok önemlidir



# KATILIMCI YAKLAŞIM

- Tehdit edici olmayan bir iŐ ortamı oluşturarak
- Başvuranın dünyasına karşı duyarlı olarak
- Anlayarak
- Destekleyerek
- Birlikte çalışarak sorunlar çözümlenebilir

# DANIŞMAN

Sözsüz ve sözel iletişim tekniklerini etkin olarak kullanabilmelidir





# İLETİŞİM-1

- Bilgi, haber, düşünce ve duyguların sözlerle, işaretlerle ya da hareketlerle bir kaynaktan alıcıya aktarılması, iletilmesidir.
- Davranış değişikliği oluşturmak üzere düşünce, bilgi, tutum ve becerilerin paylaşılması sürecidir.
- Bilgi üretme, aktarma ve anlamlandırma sürecidir.
- İki sistem arasındaki karşılıklı bilgi alışverişidir.

## İLETİŞİM-2

- Danışmanlar bazı önemli **iletişim becerilerini** kullanırlar
- İletişim kişisel bir yetenek değil öğrenilen bir dizi tekniktir



# İLETİŞİM-3

- İletişim Latince bir kelime olan *Communicare* fiilinden gelmektedir, anlamı “ortak kılmadır.”
- Düşünce, bilgi ve görüşlerin konuşma, yazı ve resim gibi semboller kullanarak paylaşımı ve aktarımıdır.





**KAYNAK**

# İLETİŞİM ÖĞELERİ

**GÖNDERİCİ**

**KANAL**

**İLETİ  
(MESAJ)**

**ALICI**

**HEDEF**

# İLETİŞİMİN TEMEL ÖZELLİKLERİ

1. İletişim sürekli bir olgudur.
2. İletişim bir algılama & tepkileme sürecidir.
3. İletişim çok kanallı bir süreçtir.

# KİŞİLERARASI İLETİŞİM



SÖZLÜ  
İLETİŞİM

SÖZSÜZ  
İLETİŞİM

DİL

DİL  
ÖTESİ

YÜZ VE  
BEDEN

BEDENSEL  
TEMAS

ORTAM

ARAÇLAR

# İLETİŞİM'DE

- Beden dili %60
- Ses tonu %30
- Sözler %10

etkilidir





# SÖZSÜZ İLETİŞİM



# BEDEN DİLİ-1

- Duygularımızın dünyaya yansımalarıdır
- İletişimin özellikle ilk 30 saniyesinde olumlu ve olumsuz etkiler bırakması bakımından son derece önemlidir



## BEDEN DİLİ-2

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

# BEDEN DİLİ-3

- Yüz ifadeleri “güler yüz, göz teması”
- Jestler, mimikler
- Oturma biçimi
- Duruş biçimi
- Mesafe (Alanlar)
- Temas





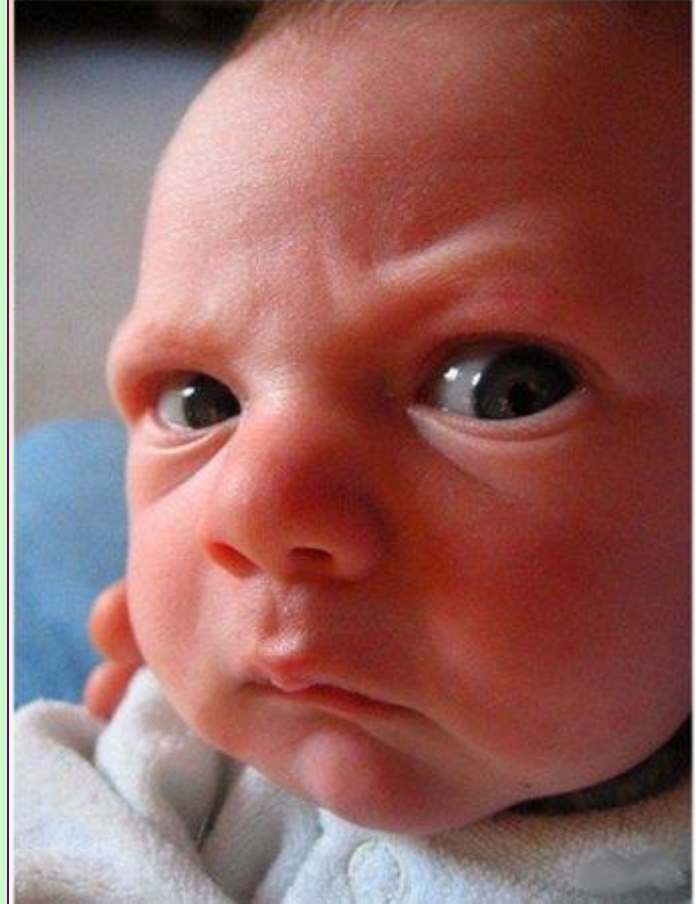


**GÜLÜMSEYİN!.**

**NE KADAR SOĞUK  
OLURSANIZ OLUN, YİNE DE  
SICAK GÖZÜKÜRSÜNÜZ....**

# GÖZ TEMASI

- Gözlerimiz sözlere dökülmeyen mesajların aktarımında kanallarımızdır.
- Dinleyenlerin inanıp inanmadıkları, ilgilenip ilgilenmedikleri, doğru söyleyip söylemedikleri...
- **Tüm bunları gözler ele verir.**



# GÖZ TEMASI KURMAYI NASIL GELİŞTİREBİLİRİZ?

- Konuşma provaları yaparken duvarlarınızın değişik noktalarına üzerine bir çift göz çizdiğiniz post-itler yapıştırınız.
- Konuşma sırasında 3-5 saniyelik bakışlarla dinleyicileri temsil eden bu gözlerle iletişim kurunuz.
- Salonun en arkasında ve kenarlarında kalanlara üvey evlat muamelesi yapmayınız.

# JESTLER VE MİMİKLER

- Baş, el, kol, ayak, bacak ve bedenin kullanımı ile yapılan işaretlere “**jest**”
- Yüz kaslarının anlatım amaçlı kullanımına “**mimik**”
- Jest ve mimiklerin kullanmadan sahnede konuşma yapmak mümkün değildir
- Konuşmayı eller anlamlı hale koyar
  - Ellerin açık olması pozitif ve dış dünyaya açık olmayı ifade eder, kapalılık olumsuzluk.....
  - Kolların açılması kucaklama, kapanması savunma durumu demektir

# JESTLER



# MİMİKLER



**Mutluluk**



**Korku**



**Öfke**



**Hayret**

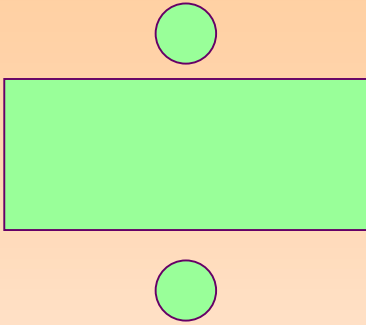


**Üzüntü**

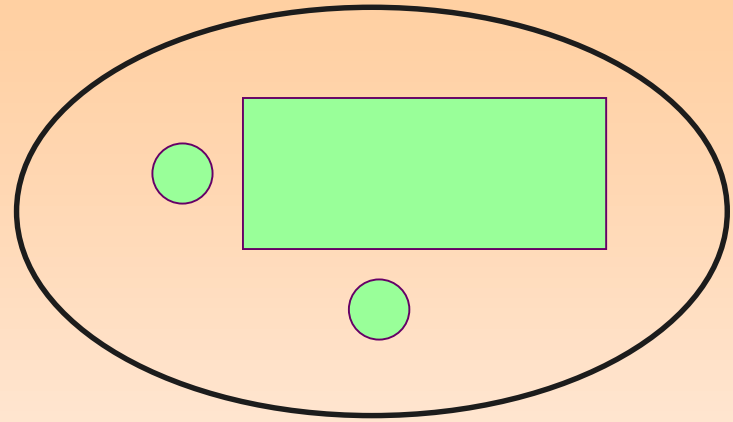


**Tiksinti**

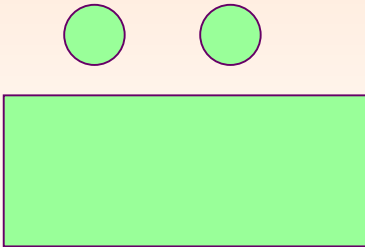
# OTURMA DÜZENİ



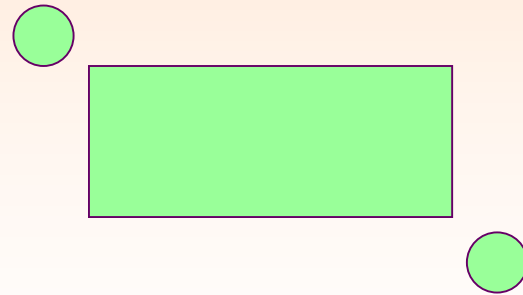
1



2



3



4

# ALANLAR



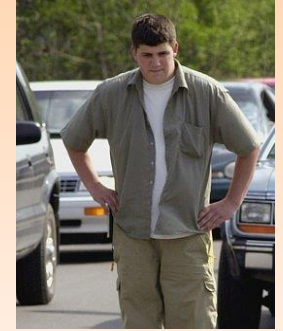
Mahrem Alan  
(0-25 cm)



Kişisel Alan  
(25-100 cm)



Sosyal Alan  
(100-250 cm)



Genel Alan  
(250 cm'den  
sonrası)



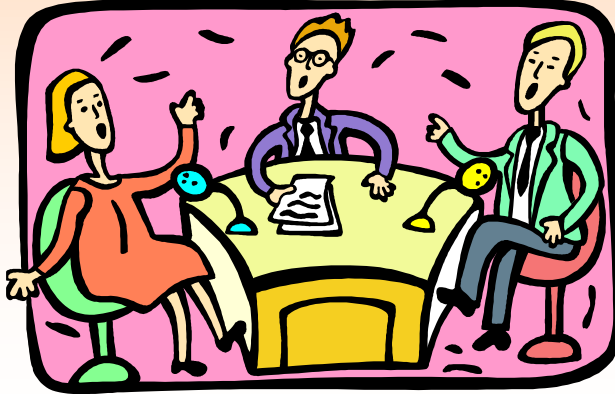
# OLUMSUZ BEDEN DİLİ

- Göz teması kurmamak
- İlgisiz kalmak
- Bilgisayarla uğraşmak
- Telefonla ilgilenmek
- Kimildayıp durmak
- Esnemek
- Surat asmak
- Tehditkar davranmak





# SÖZEL İLETİŞİM



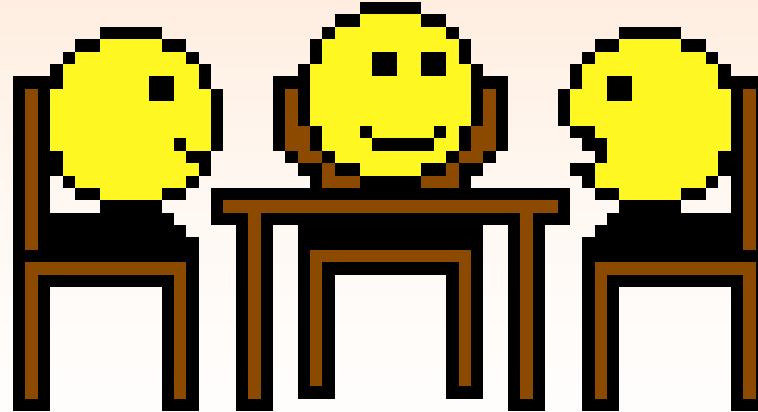
# SÖZEL İLETİŞİM-1

- Yüz yüze, karşılıklı görüşmeler ve konuşmalar
- Toplantılar ve konferanslar
- Telefon görüşmeleri



# SÖZEL İLETİŞİM-2

- Ses tonu
- Etkin dinleme



# SES TONU-1


- Danışman (hizmet sunan) çok yüksek ya da anlaşılmayacak kadar alçak ve monoton olmayan bir ses tonuyla önemli noktaları vurgulamasını bilmeli
- Ses tonu başvuranı rahatlatmalı, huzur ve güven vermelidir



## SES TONU-2

- Çoğunlukla gündelik ilişkilerde canlı, neşeli, enerjik bir ses tonu, insanlar üzerinde olumlu etki bırakır.
- İnsanlar arası ilişkilerde yaşanan en küçük gerginlik, kendini önce ses tonuyla ortaya koyar.



- 
- Ne söylediđin kadar,
  - Nasıl söylediđin de önemlidir.

# AKTİF DİNLEME

Dinleme bir sanattır,  
gerçek dinleme konuşmaktan daha  
zordur, gayret ve disiplin gerektirir.





# DİNLEME İLETİŞİMİN TEMELİDİR

- Değer ve saygı ifade eder
- Sağlıklı ilişkiler kurmayı kolaylaştırır
- Bilgiyi artırır

# DİNLEME TÜRLERİ

- Görünüşte dinleme
- Seçerek dinleme
- Savunucu dinleme
- Saplanmış dinleyiciler
- Tuzak kurucu dinleme
- Yüzeysel dinleyiciler
- **Etkin dinleme**

Cüceloğlu, D. Yeniden İnsan İnsan 7. bölüm (İşitmek ve dinlemek)



# ETKİN DİNLEME

- Dinleyenin konuşanı anlaması ve anlık da olsa konuşanın gerçeklerinin dünyasına girerek karşıdan gelen iletiye sözlü tepki verme becerisidir
  - Empati
  - Kendi sözcükleriyle ifade etme

# EMPATİ SÜRECİ

Empati süreci üç adımdan oluşmaktadır.

1. Kendimizi karşıımızdakiinin yerine koymalı, olaylara onun bakış açısıyla bakmalıyız.
2. O kişinin rolünde kısa süreli kalmalı, daha sonra bu rolden çıkarak kendi yerimize geçmeliyiz.
3. Zihnimize oluşan empatik anlayışı, karşıımızdaki kişiye iletme.

# EMPATİK DİNLEME BECERİSİ

- Yüreklendirici girişimler

*“Sizi dinliyorum”*

- Yapıcı ara cümleler

*“Sizi yanlış anlamadıysam...”*

- Olumlu geri bildirimler

*“Bu, çok iyi bir fikir”*

# EMPATİK TEPKİ VERME YOLU

Karşımızdaki insanlara empatik tepki vermenin iki yolu vardır:

1. Yüzümüzü/bedenimizi kullanarak onu anladığımızı ifade etmek,
2. Sözlü olarak onu anladığımızı ifade etmek.

**En etkili yol, bu ikisini birlikte kullanmaktır.**

# EMPATİ VE SEMPATİ

Empati, olaylara onun gözünden bakabilmek, onu anlamaktır.

Sempati, olayları onun gibi yaşamaktır.



**Seninle ağlarım, seninle gülerim,  
söyle senden başka kimim var benim !...**

# EMPATİ VE SEMPATİ

Örnek; Bir davette yemek yerken bir yakınınız yanında oturan kişinin üzerine yemek döktü.

**Empati:** Yakınınızın utandığını anlamanız

**Sempati:** Onunla birlikte sizin de utanmanız

Çevremizdekiler bize;

- » Sempati duyduklarında, bir gruba ait olduğumuzu,
- » Empati kurduklarında ise bizi anladıklarını hissedebiliriz.



Başvuranları “katılımcıları”  
gülümseyerek göndermek en  
önemli meslek tatminidir



# İLETİŞİMİ KOLAYLAŞTIRAN ÖZELLİKLER

- İletişimde ilk 30 saniye önemlidir.
- İlk dakikaların telafisi mümkün değildir.
- İletişim sadece bir bilgi alış verişi değildir.  
(Bilgilenmek ve öğrenmek anlamak değildir.)
- İletişim kişiye değil kişiyle yapılır.
- İletişim bir bütündür.  
(Beden dili, ses tonu, sözcükler)
- İletişim yetenek değil, kazanılan bir beceridir.

# İLETİŞİMİ ZORLAŞTIRAN ÖZELLİKLER

- Sen dili kullanmak
- Dinlememek, sözünü kesmek, önemsememek
- Suçlamak, yargılamak, kusur bulmak, eleştirmek
- Emir vermek, uyarmak, gözdağı vermek, öğüt vermek
- Alay etmek
- Kültürel farklılıklar

iliřkimizi  
kurtarmak için  
ben yerine  
hep biz  
demeliymiřiz..

biz çok  
acıktım,  
hadı kalk  
kuru, pilav  
cacık yap,  
ben yeriz..



# ETKİLİ İLETİŞİM İÇİN TAVSİYELER 😊

- İnsanların yansıttığı kişiliği kabul edin
- Karşınızdakine seçim hakkı tanıyın
- Karşınızdakini asla utandırmayın
- Kişilerin övgü ve onay beklediklerini unutmayın
- Karşınızdakine size yardım etme fırsatı verin
- Karşınızdakine doğru bilgi verin
- Karşınızdakini iyi dinleyin
- Giyiminize ve dış görünümünüze dikkat edin

Aynı dili konuşan değil, aynı duyguları paylaşanlar anlaşır.

Mevlana

Teşekkürler...