

İLETİŞİM TEKNİKLERİ

YORUM AKADEMİ

ÖĞR. GÖR. ENVER ŞAT

KONU: İLETİŞİM BECERİLERİ

Amaç:

**Kişilerarası İletişim Performansını Artırma,
Etkili iletişim stratejileri oluşturma**

Özel amaçlar: Katılımcılar bu oturum sonunda;
İletişimi tanımlayabilmeli,
İletişimin sağlık sürecindeki gerekliliğini değerlendirebilmeli,
Hasta-Hekim iletişim modellerini bilmeli,
Sorun çözmenin basamaklarını bilmeli
Etkin dinlemeyi bilmeli,
İletişim engellerini bilmeli

İLETİŞİM

**Duygu, düşünce yada bilgilerin
akla gelebilecek her türlü yolla
başkalarına aktarılmasıdır**

Oskay, iletişimi; “Belirli bir ortamda varlıklarını sürdürmek için çeşitli araç gereçler bulan, bu konuda belirli bilgiler üreten, işbölümü yapan, değer ve inançlar üreterek toplumu kaynaştırmayı amaçlayan insanların etkinliği” olarak ifade etmiştir.

Murdock ve Scutt, iletişimi, “iki veya daha fazla kişi arasında sözlü olarak ya da beden ifadeleriyle gerçekleşen ve amacı bir eylemin, fikrin ya da düşüncenin gerçekleşmesini etkilemek olan bilgi alışverişi” olarak tanımlamıştır.

Dökmen ise, iletişimi “bilgi üretme, aktarma ve anlamlandırma süreci” olarak tanımlamıştır.

Adair, iletişimi “bir kişinin diğer kişilerle bağlantı kurma yoluyla kendini anlatması “olarak ifade etmektedir.

Sims, iletişimi “iki veya daha fazla kişi ya da grup arasında ortak bir anlayışa ulaşmak için yapılan bilgi paylaşımı” olarak ifade etmektedir.

Oktay, ise iletişimi, “belirli kişilerin, belirli bilgilere, düşüncelere ve tutumlara sahip olması amacıyla, düşünce ve duyguların ve bir olay ve bir durum üzerine bilgilerin aktarılmasıdır” şeklinde tanımlamaktadır.

TANIMLAR **İNCELENDİĞİNDE;**

Genellikle iki veya daha fazla kişi ya da grup ve bunlar arasındaki mesaj alışverişine vurgu yapıldığı görülmektedir. Bu tanımlar ışığında iletişimi iki yada daha fazla kişi ya da grup arasında bilgi, duygu, düşünce ve davranışların aktarıldığı bir süreç olarak tanımlamak mümkündür.

SINIFLANDIRMA

Toplumsal İlişkiler Sistemi Olarak

- Kişilerarası iletişim
- Grup iletişimi
- Örgütsel iletişim
- Toplumsal iletişim

Kullanılan Kodlara Göre

- Sözlü iletişim
- Sözsüz iletişim
- Yazılı İletişim

● Kullanılan Kanallara ve Araçlara Göre

- Görsel iletişim
- İşitsel iletişim
- Dokunma ile İletişim
- Telekomunikasyon
- Kitle iletişimi

● Zaman ve Mekana Göre

- Yüzyüze iletişim
- Uzaktan iletişim

İLETİŞİMİN ÖNEMİ

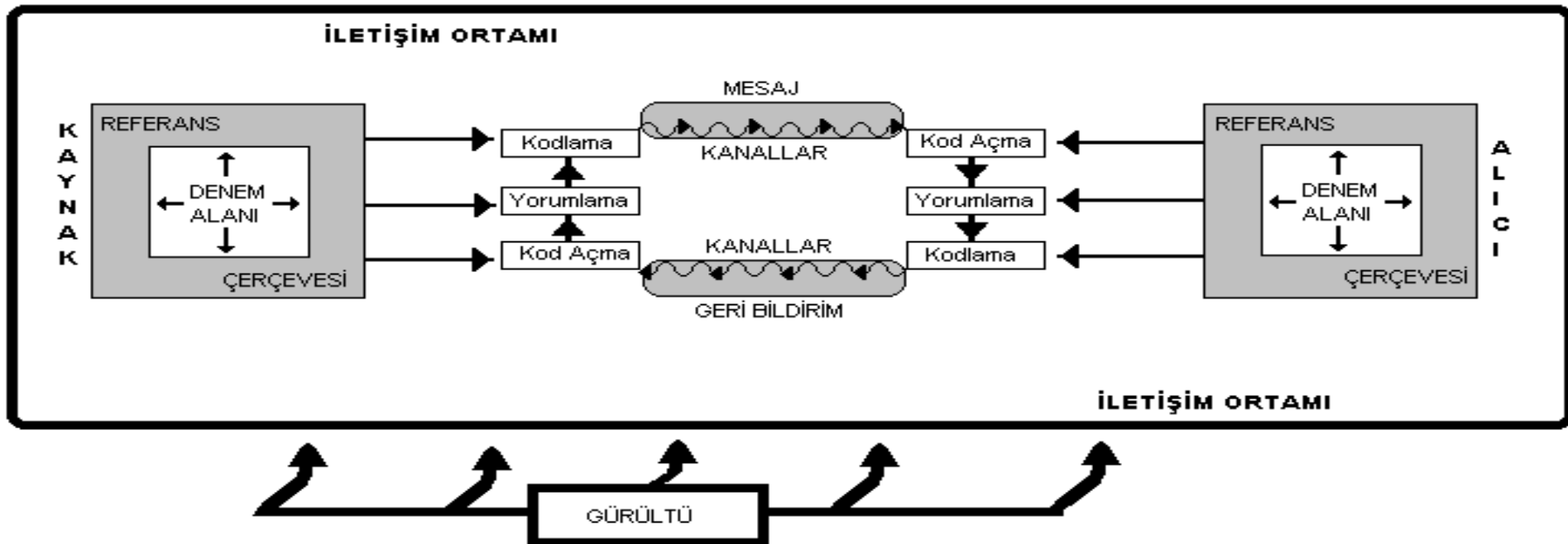
Hasta şikayetlerinin çoğu iletişim eksikliğine bağlı

Sadece kurallar yeterli değil

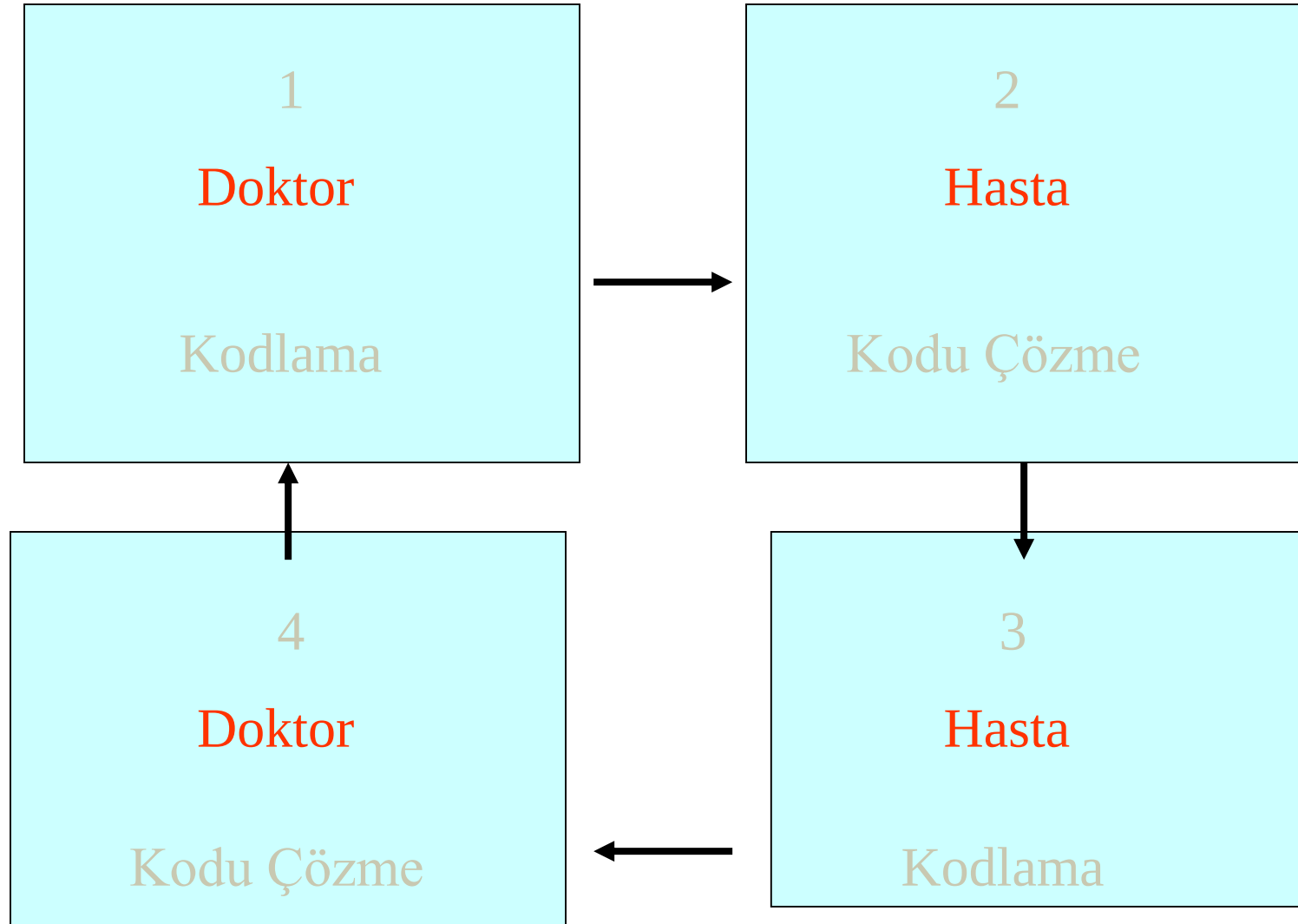
Kötü iletişim

- Zaman kaybı
- Hasta kaybı
- Para kaybı
- Sağlık kaybı

İLETİŞİM SÜRECİ



İLETİŞİM MESAJ GÖNDERME VE ALMA SÜREÇLERİNDEN İBARETTİR



İletişim süreci iki yönlü bir süreçtir. Bu süreç, en temel düzeyde üç öğeye dayanmaktadır. Bunlar; iletiyi gönderen (gönderici), iletiyi alıp açımlayan (alıcı) ve de bu ikisi arasında iletinin gönderilmesinde kullanılacak bir mesaj (ileti) olarak ifade edilebilir.

İletişim süreci iletmek istediği bir mesajı bulunan bir gönderici ile başlamaktadır. Gönderici iletmek istediği bu mesajı anlaşılır bir biçimde kodlayarak seçeceği bir kanal aracılığıyla alıcıya göndermektedir. Alıcı mesaj kendine ulaştığında iletilen mesajın kodunu açmakta, mesajı algılamakta ve yorumlamaktadır. Daha sonra mesaja karşı tepkisini kodlayarak bunu göndericiye geribildirim olarak göndermektedir.

Etkin İletişim Süreci

Bir iletişim sürecinin en temel amacı anlaşılmaktır. Daha önce de ifade edildiği gibi iletişim sürecini başlatan kişinin (göndercinin) karşı tarafa (alıcıya) iletmek istediği bir mesajı bulunmaktadır. Gönderici, ilettiği bu mesaj doğrultusunda da alıcının bir davranış gerçekleştirmesini beklemektedir.

Alıcının göstereceği davranış ise mesajı beklemesine, alma şekline ve derecesine göre farklılık gösterebilmektedir. Alıcı göndericiden gelen mesajı algılar, ortaya bir davranış koyar ve bir tutum oluştursa iletişim süreci tamamlanmış olacaktır. Bu noktada iletişimin gerçekleştiğinden yani mesajın alıcıya ulaştırıldığından ve alıcının mesajı aldığından bahsedilebilir. İletişimin etkinliği ise, gönderilen mesajın anlam ve etkisinin alıcıya tam olarak iletilme gücü yani gönderilen ile alınan fikrin benzer olma hali olarak ifade edilmektedir.

SÖZLÜ İLETİŞİM

Hasta-hekim iletişiminin büyük kısmı sözlüdür

Önemsiz gibi gözüken bazı noktalara dikkat edilmeli

- Dil sürçmeleri
 - Bahsedilmeyen konular
 - Dolaylı ifadeler
 - İkincil kazanç
-
- « HOO VARDIR ÇİFT SÜRDÜRÜR, HO VARDIR SABAN KIRDIRIR »

SÖZLÜ İLETİŞİM KURALLARI

Tanımlayıcı olun, yargılayıcı olmayın

Problem merkezli olun, yönlendirici olmayın

Esnek olun, dogmatik olmayın

Alçak gönüllü olun, kibirli olmayın

Karşınızdakinin duygularını paylaşın, donuk olmayın

Anladıklarınızı başka sözcüklerle yeniden anlatın

Kolaylaştırın zorlaştırmayın

KELİMELER

Hastanın sosyokültürel seviyesine uygun olmalı

Yapmacık olmamalı

Hastaya yabancı kelimeler kullanılmamalı

Hastanın neyi anlatmak istediği teyit edilmeli

DUYGU İFADELERİ

**Mutlu
İyimser
Gevşemek
Heyecanlı
Cesaretsiz
Yalnız
Keyifsiz
Korkmuş
Endişeli**

- **Kaygılı**
- **Defansif**
- **Şaşkın**
- **Kararsız**
- **Güvensiz**
- **Şüpheli**
- **İçerlemiş**
- **Sıkıntılı**
- **Sinirli**

KELİMELERE BAĞLI İLETİŞİMSİZLİK

Anne : Neden kalbinde bir delik oluştu?

Doktor : Nedeni mi..? Sadece gelişimsel..

Anne : Yaa.

Doktor : Aşağıya doğru inen küçük bir membran vardır.

Kulakçıklardan her iki taraftan birer membran gelir. Bazen bunlar tam olarak birleşmezler ve yukarıda veya aşağıda bir delik kalır. Yani hemen hemen hiçbir problem oluşturmaz..

SÖZSÜZ İLETİŞİM

Sözlü iletişimden daha önemlidir.

- İlk görüşmedeki mesajların yarısını oluşturur.
- Gerçeğe daha yakındır.

SÖZSÜZ İLETİŞİM UNSURLARI

Vücut dili

Fiziksel özellikler

Dokunma

Dil özellikleri

Artefaktlar

Çevresel faktörler

DOKUNMA

Samimiyet, güven ve denge unsuru olabilir.

Tokalaşma ayrıntılı bilgi verebilir.

Hastanın sosyokültürel yapısına dikkat!

Hastalar dokunmayla iyileşebilirler...

DOKUNMA (TOKALAŞMA)

Balık eli



DOKUNMA (TOKALAŞMA)

Baskın tokalaşma



DOKUNMA (TOKALAŞMA)

Edilgen tokalaşma



DOKUNMA (TOKALAŞMA)

‘Adam gibi’ tokalaşma



VÜCUT DİLİ

Hastanın duruş ve hareketlerinden çok değerli bilgiler edinilebilir.

Daima sözlü ifadelerle birlikte değerlendirilmeli.

Hasta da hekimin hareketlerini kontrol eder!!

Yüzümdeki korku ve kararsızlığı görebilirmisin?

Sesimden ağrımın yerini anlayabilirmisin?

Yaptıklarını benim anlayacağım dilde anlatabilirmisin?

Ne yapacağını bilemediğin zaman bana söyleyecek misin?

VÜCUT DİLİ (POZİSYON)

Dik ve katı oturuş

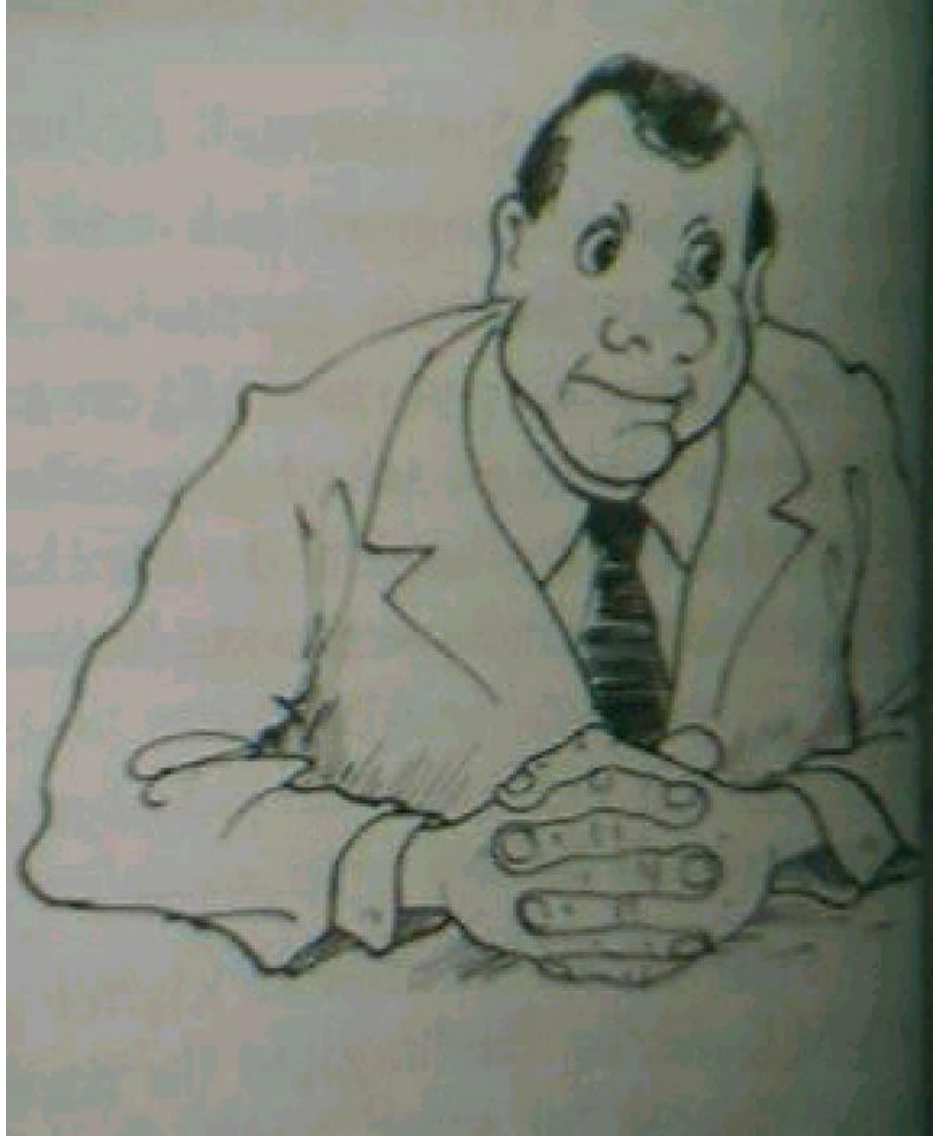
Öne doğru eğilmiş

Yanlara eğilmiş

Geriye yaslanmış

Çenenin pozisyonu

**Hastanın yatağına
oturmak**



VÜCUT DİLİ (TAKLİT)

Hasta sizin hareketlerinizi taklit ediyorsa işler yolunda demektir...



VÜCUT DİLİ (TAKLİT)



VÜCUT DİLİ (TAKLİT)



VÜCUT DİLİ (BAŞ POZİSYONU)

Öne: sinirli

Arkaya: savunma, korku, endişe

İyice öne: utanma, suçluluk, itaat, bıkkınlık

Yana: dikkat

Dik: özgüven, olgunluk

VÜCUT DİLİ (BAŞ POZİSYONU)



VÜCUT DİLİ (BAŞ POZİSYONU)

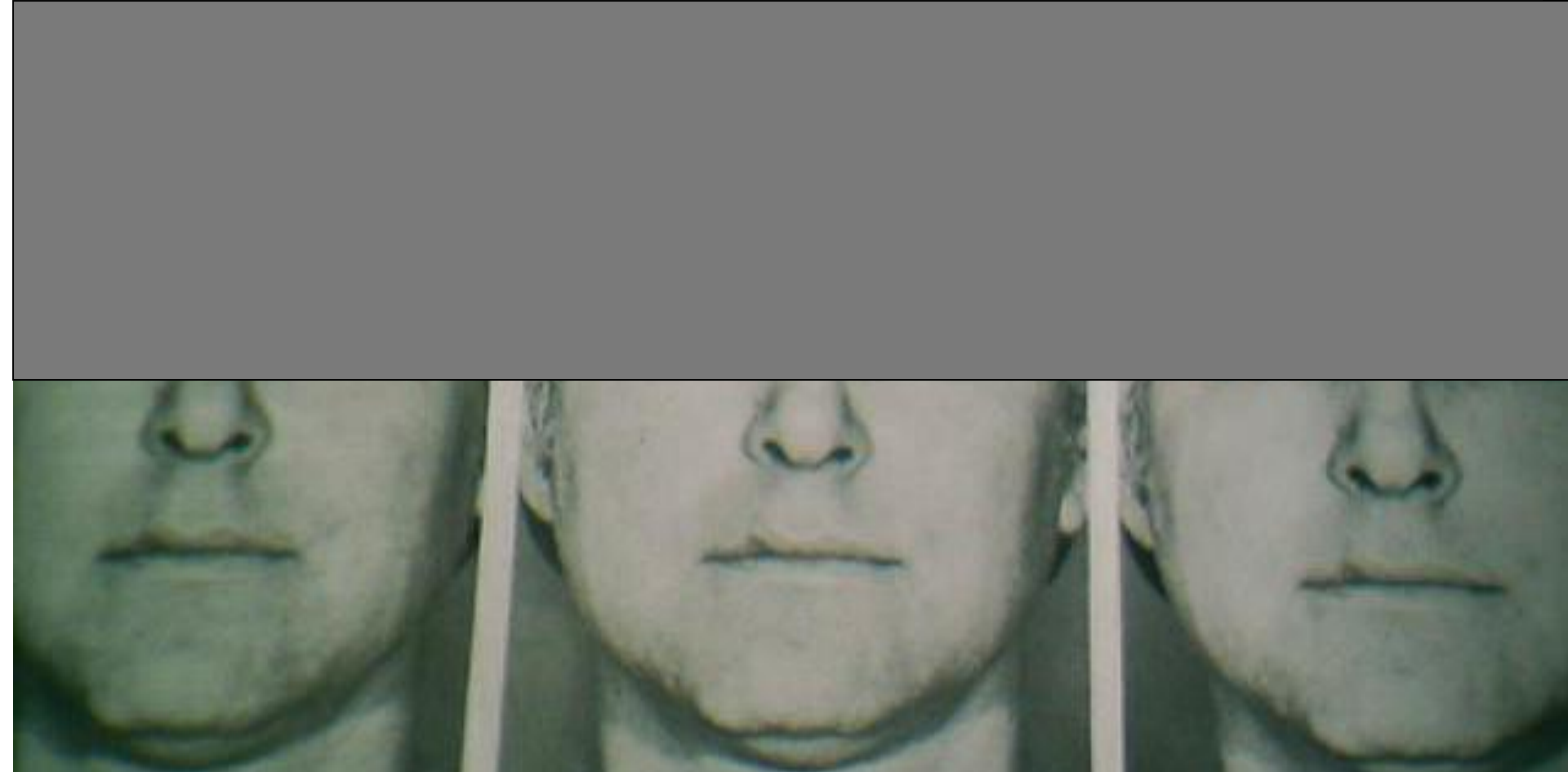


VÜCUT DİLİ (YÜZ)



VÜCUT DİLİ (YÜZ)

Alın, kaşlar ve gözler daha güvenilirdir.



VÜCUT DİLİ (YÜZ)

Alın, kaşlar ve gözler daha güvenilirdir.



VÜCUT DİLİ (GÖZLER)

İnsanın en önemli ifade organı gözleridir

Gözler yalan söylemez

Kültürler arası farklara dikkat!!

Gözbebekleri



VÜCUT DİLİ (GÖZLER)

İnsanın en önemli ifade organı gözleridir

Gözler yalan söylemez

Kültürler arası farklara dikkat!!

Gözbebekleri



VÜCUT DİLİ (ELLER)



VÜCUT DİLİ (ELLER)



VÜCUT DİLİ (ELLER)



VÜCUT DİLİ (ELLER)



VÜCUT DİLİ (ELLER)



VÜCUT DİLİ (ELLER)



VÜCUT DİLİ (KOLLAR)



VÜCUT DİLİ (AYAKLAR)



VÜCUT DİLİ (BURUN ELLEME)



SÖZLÜ VE SÖZSÜZ İFADELER ARASINDA ÇELİŞKİ

Doktor: Eşinizle aranız nasıl?

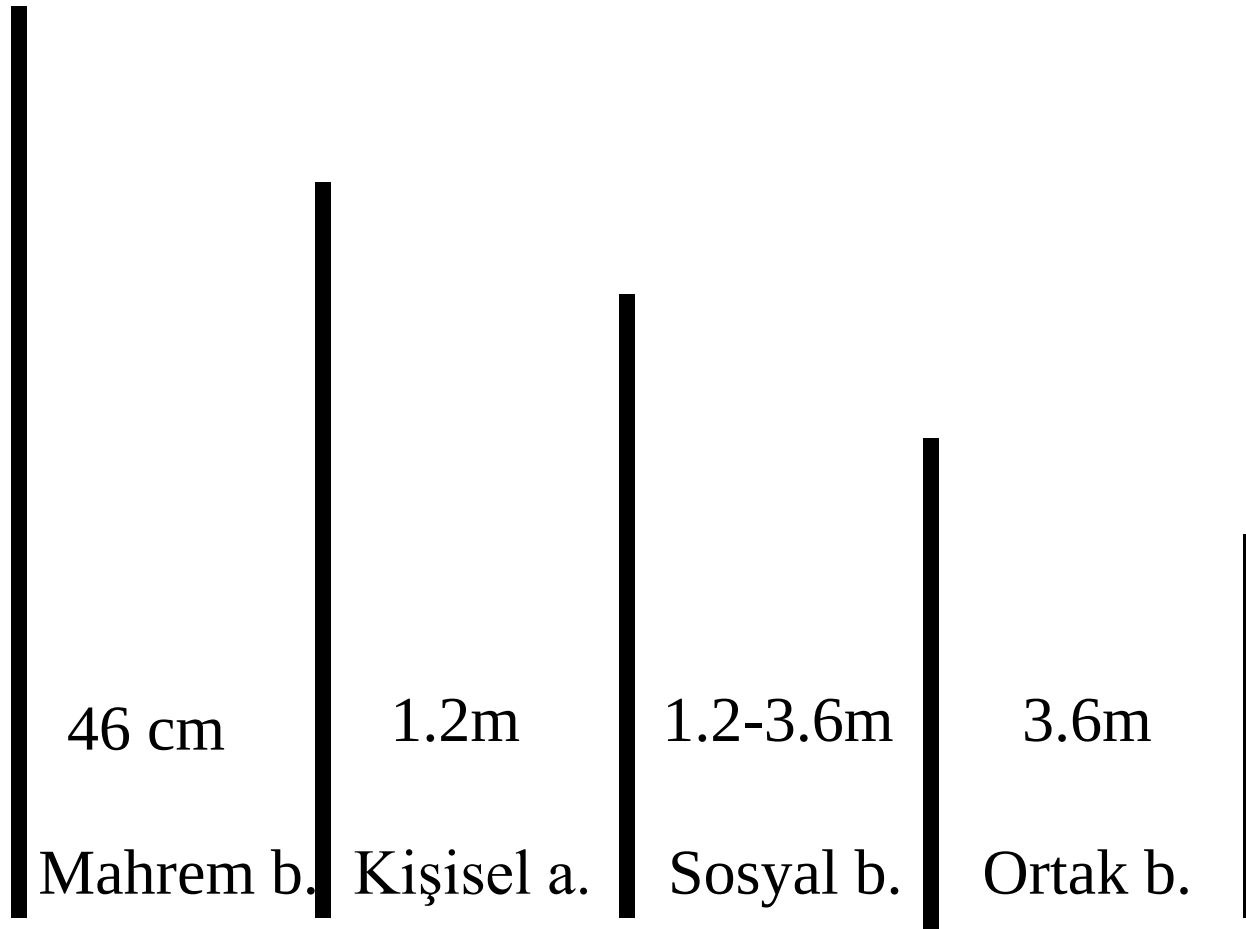
Hasta: [*Gözlerini kaçırıp üzgün bir ifadeyle*] İyi

Uzun süren hayret veya gülümseme ifadeleri

KİŞİSEL ALAN



KİŞİSEL ALAN



MASKELİ İLETİŞİM

İnsanlar hekime her zaman tıbbi problemleri için başvurmazlar.

Fiziksel şikayetlerle ilgilenirken ‘Acaba hastanın bana gelmesini sağlayan başka nedenler de olabilir mi?’ Sorusunu sormak gerekir.

Eşiyle sorunları olan bayanın çocuğunu bir bahaneyle doktora götürmesi..

Kendi kalbinden endişelenen hastanın arkadaşının hastalığı hakkında bilgi danışması..

KAPI KOLUNDAKİ EL

Hastanın ayrılırken söyledikleri bazen esas hekime geliş nedenini içerir.

Hasta kapının önünde güvendedir. Stres oluşturacak bir ortam olursa her an uzaklaşabilir.

Hastanıza her görüşmede sorun: ‘Değinmediğimiz veya dikkatimizden kaçan herhangi bir nokta var mı?’

DİNLEME BECERİSİ

Karşınızdakinin açıkça anlaşılmayan bir mesajı olduğunda soru sorarak konuyu netleştirin.

Mesajı aynı kelimelerle veya farklı kelimelerle yeniden ifade edin.

Hastanızın duygularını yansıtın veya tekrar ifade edin.

Özetleyin.

ETKİLİ İLETİŞİM

Hastanıza ayırdığınız zaman az da olsa onun tamamını hastaya ayırın!

Hastanın söyleneni anlayıp anlamadığından emin olun!

Hastanıza ismiyle hitap edin!

Kolaylaştırıcı olun

Gerektiğinde espri yapın

Gerektiğinde hastanızın üstüne gidin

Açık uçlu sorular sorun

Sonuç cümlesi kullanın

İLETİŞİM ENGELLERİ

Çoğunlukla kişisel farklılıklara bağlıdır

- Yorumlama
- Kelime seçimi
- Tecrübeler
- Kültür
- Duygularınız nedeniyle bozulma
- Yanlış anlama
- Önyargı

Farklı kelimeler kullanarak yeniden ifade edin

Açık fikirli olun!

HASTA-HEKİM İLETİŞİM TİPLERİ

Ataerkil Model: Hekim karar verir ve hastayı zorlar (aşağıdakiler yukarıdakiler)

Bilgilendirici Model: Hekim hastaya teknik ayrıntıları verir (öğretmen-öğrenci)

Açıklayıcı Model: Hekim olası müdahalenin yaraları, tehlikesi vb konularda bilgi verir ve hasta onaylar (2 eşit)

Görüşmecici Model: Hekim ve hasta birlikte karar verirler (veto hakkı olan 2 avukat)

İLETİŞİM ENGELLERİ

Kişiler arasında meydana gelen çatışmaların en sık görülen nedeni zayıf iletişimidir. İnsanlar gün içinde uyanık olduğu sürenin yaklaşık %70'ini iletişim kurarak (yazarak, okuyarak, konuşarak ve dinleyerek) geçirmekte olduklarından başarılı bir grup performansının önündeki en büyük engellerden biri“etkin iletişim eksikliği”dir.

İLETİŞİM ENGELLERİ **ŞUNLARDIR**

- a. Filtreleme*
- b. Algıda Seçicilik*
- c. Duygular*
- d. Kullanılan Dil*
- e. Aşırı Bilgi Yükleme*
- f. Fiziksel Faktörler*
- g. Kültürel Faktörler*
- h. Mesaj Verme Şekli*

İLETİŞİM GELİŞTİRME YÖNTEMLERİ

İletişim engellerinin aşılması ve iletişimi geliştirmek öncelikle iletişime engel olan unsurların ortadan kaldırılması ile mümkün olmaktadır.

Etkin bir iletişimden söz edebilmek ve de iletişimi geliştirmek için gerekli olan önemli noktalar şu şekilde ifade edilebilir:

Mesajı Dikkatlice Oluşturmak

Empati Kurabilme

Aktif Dinleme

Geribildirim Verme

İLETİŞİM TÜRLERİ (TEKRAR- PEKİŞTİRME)

İletişim türlerini **sözlü, sözsüz ve yazılı** iletişim olarak üç grup altında toplayarak incelemek mümkündür.

SÖZLÜ İLETİŞİM

Sözlü iletişim insanlar arasında sözel olarak kurulan iletişim türüdür. Yüz yüze yapılan görüşmeler, telefon görüşmeleri, toplantılardaki konuşmalar, sözlü brifingler, halka yapılan sunumlar. sözlü iletişim şekillerine örnek olarak verilebilir. Sözlü iletişimin en büyük avantajı hızlı olması ve geribildirim anında almaya/vermeye olanak sağlamasıdır. Geribildirim anında gerçekleşmesi ile gönderici ile alıcı arasında oluşabilecek yanlış anlaşılmalarda çözömlenmekte ve daha sağlıklı bir iletişim kurulabilmektedir.

SÖZSÜZ İLETİŞİM

Mahrebian ve Ferris (1967) tarafından yapılan bir araştırmada bir iletişim sürecinde karşı taraf üzerinde sözlerin yalnızca;

%7, sesin % 38, beden dilinin ise % 55 oranında etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bir iletişim sürecinde karşı tarafın beden dili hareketlerini gözlemlemek ve buradaki ipuçlarını yakalamak iletişimin etkinliği açısından önemlidir.

Sözsüz iletişim, beden hareketleri, jestler, ses tonu, vurgulamalar, vb. gibi sözel olmayan birçok unsuru içermektedir. Bu ifadeler sözlerin ağızdan çıkan anlamlarını etkilemektedir. Bununla birlikte fiziksel görüntü, kıyafetler, kullanılan aksesuarlar, yüz ifadeleri gibi unsurlar da sözsüz iletişim içerisinde yer almaktadır. Sözsüz iletişim çoğu zaman sözlü iletişime göre daha güvenilir mesajlar vermektedir. İnsanlar mesajlarını iletirken sözlerini değiştirebilmektedir.

YAZILI İLETİŞİM

Yazılı iletişim, notlar, mektuplar, faks mesajları, elektronik postalar, örgütlerdeki raporlar, bültenler ve diğer yazı arayıcılığıyla iletilen kelime ve sembolleri içermektedir. Yazılı iletişimin kullanılmasının en büyük nedeni kanıtlanabilir ve de somut olmasıdır. Bu sayede gönderici ve alıcı aralarında kurdukları iletişimi kayıt altına

alabilmektedirler. Ayrıca mesajın içeriği ile ilgili akla takılan bir soru olduğunda yazılı mesaja tekrar başvurabilmek mümkün olmaktadır. Yazılı iletişim sözlü iletişime oranla yazarken kelime seçiminde daha dikkatli olmayı sağlamaktadır. Yazılı iletişim sözlü iletişime oranla mesaj üzerinde daha çok düşünmeye imkan vermektedir. Bu nedenle yazılı iletişimde iletilen mesajlar daha mantıklı ve açık olmaktadır.

İLETİŞİM ŞEKİLLERİ

İletişim şekilleri iletişim kurulan taraflara göre farklılıklar göstermektedir. Temel olarak dört tip iletişimden bahsetmek mümkündür. Bunlar;

1-kişinin kendi ile iletişimi,

2-kişilerarası iletişim,

3-grup iletişimi, örgütsel iletişim ve

4-kitle iletişimi olarak belirtebilir.

KİŞİNİN KENDİ İLE İLETİŞİMİ

İnsanın kendi içinde kurduğu iletişim türüdür. Bu iletişim insanın kendi iç dünyasında gerçekleştirdiği içsel konuşmaları ya da hayalleri içermektedir.

Yapılan araştırmalar, insanın kendi ile iletişim kurmazsa bir süre sonra kendi iç dünyası ile bağlantısının kopacağını ve bu durumun da büyük bir mental rahatsızlığa yol açabileceğini göstermektedir.

İnsanın içsel iletişimi, olayları kendi içerisinde şekillendirme ve bunlarla ilgili kanaatlere ulaşma, planlama, analiz etme, düşünce ve mesajları yorumlama konularında insana yardımcı olmaktadır. Aynı zamanda yeni fikirlerin oluşması, yeni kararların alınması ve sorunların çözümüne de imkan vermektedir

KİŞİLERARASI İLETİŞİM

Kişilerarası iletişim, “bireyler ya da küçük gruplar arasında karşılıklı güvene dayanan, ilişkiler ağı oluşturan, bilgi ve duyguların paylaşılmasını amaçlayan çift yönlü sözlü ve sözsüz etkileşim süreci” olarak tanımlanabilir. Araştırmacılar bir iletişimin kişilerarası iletişim sayılması için, iletişime katılanların belirli bir yakınlık içerisinde yüz yüze olması, tek yönlü değil iki yönlü karşılıklı bir mesaj alışverişinin olması ve etkileşimde mesajların iletilmesinin sözlü ve sözsüz olarak zaman ve mekan birliği içinde olması gerektiğini belirtmektedir

GRUP İLETİŞİMİ

Sosyal bir varlık olan insan çeşitli sosyal yapılar içinde yer almaktadır. Bu yapılardan biri de gruplardır. Sosyal grup, “yüz yüze etkileşim içinde bulunan, grup içindeki üyelerin varlığından haberdar olan, kendisini ve diğerlerini bu grubun üyesi olarak hisseden, belirli ortak amaçların gerçekleştirilmesi için birbirini destekleyici yönde hareket eden, karşılıklı olarak bir birine bağımlı, iki veya daha fazla bireyden oluşan birliktelik” olarak tanımlanabilmektedir. Örgütsel açıdan bakıldığında ise gruplar her örgütün temel parçalarından biri olarak değerlendirilebilir ve bu bağlamda grup, ortak bir amaç için bir araya gelmiş iki veya daha fazla kişi olarak ifade edilebilir. İnsanlar çeşitli sosyal gruplar içerisinde yer almakta ve bu gruplar içerisinde diğer üyelerle sürekli olarak iletişim halinde bulunmaktadır. İnsanların grup içerisinde kurduğu iletişim grup iletişimi olarak adlandırılmaktadır.

ÖRGÜTSEL İLETİŞİM

Örgütsel İletişim, örgütte meydana gelen ve de örgütsel amaç için yapılan iletişim olarak tanımlanabilir. İletişim olmadan bir örgütün var olması mümkün olmamaktadır. Örgüt insanlardan oluşan bir yapıdır. Bu yapı içerisinde yer alan insanlar arasında bir etkileşim olmadığı durumda örgüt sosyal bir yapı olarak var olamamaktadır. İletişim bir örgütte amaçların paylaşılması ve de koordinasyon

sağlanmasında temel mekanizmadır. Bunun yanı sıra iletişim planlama, karar verme güdüleme ve denetim işlevlerinin yerine getirilmesinde de çok önemli bir rol oynamaktadır

Örgütsel iletişim örgüt içinde başlıca dört amaca hizmet eder:

Kontrol: Örgütlerde hiyerarşik bir otorite ve çalışanların uyması gereken bazı kurallar bulunmaktadır. İletişim, görev, yetki ve sorumlulukları belirlemekte ve bu şekilde kontrole olanak vermektedir.

Motivasyon: İletişim; çalışanlara ne yapmaları gerektiğini, işlerini yapmadaki başarılarını, performansları nasıl yükseltebileceklerini açıklayarak onların motivasyonlarını geliştirmektedir.

Duygusal İfade: Grup içinde meydana gelen iletişim de, kişilerin rahatsızlıklarını ve memnuniyetlerini dile getirdikleri temel bir mekanizmadır. Bu nedenle iletişim hislerin duygusal ifadesi ve sosyal ihtiyaçların yerine getirilmesi için bir serbestlik alanı sağlamaktadır.

Bilgi Aktarımı: İletişim son olarak karar vermeyi kolaylaştırmaktadır. Örgütsel iletişim biçimsel ve biçimsel olmayan iletişim olmak üzere iki gruba ayrılarak incelenebilmektedir.

BIÇİMSEL İLETİŞİM

Biçimsel iletişim bir işletmenin örgütsel yapısı doğrultusunda oluşan iletişim sistemidir. Biçimsel iletişime bağlı olarak üst ve ast arasındaki örgütsel ilişki işlerlik kazanmaktadır. Biçimsel iletişim, otorite kaynağına, otoritenin dağılım şekline, sorumlulukların üstleniş biçimine göre düzenlenen özel bir iletişim ağı içerisinde gerçekleşmektedir.

BİÇİMSEL İLETİŞİM TÜRLERİ

Örgüt içerisinde biçimsel iletişim üç şekilde olmaktadır:

Dikey iletişim

Yatay iletişim

Çapraz iletişim

Dikey iletişim, ast ve üst arasındaki iletişimdir. **Yatay iletişim** ise, örgütte aynı kademede bulunan çalışanlar arasında gerçekleşen iletişimdir. **Çapraz iletişim** ise, örgüt hiyerarşisinde farklı bölümler ve farklı seviyeler arasında kurulan iletişim türüdür.

BİÇİMSEL OLMAYAN İLETİŞİM

Örgüt içerisinde yalnızca biçimsel iletişim kanalları bulunmamaktadır. Örgüt içerisindeki dedikoduları ve söylentileri taşıyan biçimsel olmayan iletişim kanalları da bulunmaktadır. Biçimsel olmayan iletişim kanalları yöneticilerin çalışanlarının moral ve problemlerini öğrenmek için çok önemli kaynaklardır. Yapılan araştırmalar dedikodunun en önemli örgütsel iletişim kaynağı olduğunu göstermektedir. Örgütlerdeki resmi olmayan iletişim ağları çalışanlar tarafından yaratılmaktadır. Bunlar, doğal ve spontane insan etkileşimiyle ortaya çıkmaktadır. Bu etkileşimler çay saatlerinde, yemek odalarında ve insanlar nerede grup halinde dururlarsa oralarda meydana gelmektedir. Bu iletişim türü çoğunlukla söylenti içermektedir.

Bu iletişim şeklinin avantajları ise şu şekilde belirtilebilir:

Örgüt üyelerine sosyal ihtiyaçlarını giderme konusunda tatmin sağlamaktadır.

Çalışanlar arasında daha iyi kişisel ilişkilerin gelişmesine olanak vermektedir.

Hızlı bir iletişim şeklidir.

Biçimsel iletişimin yarattığı boşlukları doldurmaktadır.

Teşekkürler. 😊

Hekimlerle ilgili şikayetlerin büyük çoğunluğ hasta ile hekim arasındaki iletişim eksikliğinden kaynaklanmaktadır. Hastanın tanı, tedavi, komplikasyonlar veya yapılacak işlemin ücreti konusunda yeterince bilgilendirilememesi her iki taraf için de ciddi problemlere neden olabilir. Aynı şekilde yanlış anlaşmalardan kaynaklanan problemler de hasta-hekim ilişkisine ciddi oranda zarar verebilirler.

Hasta-hekim iletişimindeki eksiklikler tedavinin gidişini de etkileyebilir. Hatta iletişim eksikliğine bağlı şikayetler tedavinin teknik hatalarıyla ilgili şikayetlerden daha fazladır.

Maalesef tanı ve tedavide kurallar çok açık olarak tanımlanmış olmakla birlikte hasta iletişiminde uyulacak kurallar konusunda kesin kurallar konulmamıştır. Her ne kadar iyi bir iletişimin teorik kuralları kesin olarak tanımlanmış olsa da bunları uygulamak hekimin tarzına ve yeteneğine kalmıştır. Kaldı ki, iletişimle ilgili konulara tıp eğitiminde gerekli öncelik ve ağırlık ta zaten verilmemektedir.

İletişim herhangi bir kanalla kişiler arasında bilgi alış verişi anlamına geldiğine göre hastayla iletişimde yapılması gereken ilk iş ortak bir kanal bulmak olacaktır.

Özet Olarak

Hastayla ilk tanışma çok önemlidir. ‘ilk kanaat son kanaattir’ atasözü ne kadar doğrudur. Hasta ilk vizitte size bir sempati ve güven duyduysa artık başka bir doktora gitmesi çok az bir olasılıktır.

Hastayla iyi bir iletişim kurmanın birçok kuralları vardır. Bunlardan en önemlisi ‘göleryüz’ dır. Daha sonra sırasıyla ‘gerekli saygı kuralları’ ve hastanın duygularını hissetmek, onlara ortak olup paylaşabilmek’ gelir.

Göleryüz her kapıyı açan, aradaki buzları eriten, korku ve çekingenliği gideren sihirli bir formüldür. Poliklinikte, muayenehanede veya her nerede olursa olsun, hastayla iyi iletişim sağlayabilmek için öncelikle hastaya göleryüzle ve ayağa kalkarak, samimi duygularla karşılayarak yer göstermek gereklidir. Yani doktor, iletişimi kolaylaştıracak bir ortam oluşturmak için çaba sarfetmelidir. Bu ortam hastaya karşı üstünlük kurucu, onu baskılayıcı bir ortam olmamalıdır. Doktorun oturduğu yer, kullandığı masa, kılık kıyafeti iyi iletişim sağlaması için önem taşır. Örneğin oturma pozisyonunda doktor için büyük gösterişlii bir koltuk, hasta için küçük koltuk olmamalı, oda düzenlemesi, dekor erişilebilirlik açısından uygun olmalıdır.

Hasta ile iletişimde sosyokültürel düzeyinin belirlenmesi hasta ile güvenli ve samimi bağların kurulmasında çok önemli rol oynar.

Hastanın sosyokültürel düzeyini anlamak için en ufak ipuçlarını yakalayıp değerlendirin. Hastanızı dikkatle izleyin, ne söylediğini dinleyin. Onu gerçek anlamda görmeye ve duymaya çalışmalısınız. Sözlü ve görsel ipuçlarını yakalamaya çalışın. Dış görünüşüne, kıyafetine bakın. Hastanın yüzündeki ifadeyi izleyin. Nereye bakıyor, mimikleri nasıl, göz teması kuruyor mu, duruşu, kas tonusu, nefes alış veriş nasıl, sinirli, mutsuz veya kızgın mı görünüyor? Bütün bunlar hastanın düşüncesine giden yoldur ve bu fırsatı kaçıırırsanız bir daha asla yakalayamayabilirsiniz.

Hastanızı dikkatle dinleyin. Neyi söylemiyor?, nasıl ifade ediyor?. Hasta bir şey söyler söylemez konuşma aksanından bölgesel veya etnik kökeni hakkında birçok bilgi edinebilirsiniz. Kullandığı sözcükler, deyimler, tasvirler, konuşma uslubu, konuşmasındaki eksikler, çarpıtmalar ve genellemeler bize hastanın sosyokültürel düzeyi ve iç dünyası hakkında ipuçları verir. Bunları doktor kendi kültürü ve daha önce aldığı eğitimin ışığı altında sentez ederek değerlendirip hastasıyla nasıl konuşması gerektiğine karar verecektir.

Profesyonel olduğunuzu düşünerek hastanızla aranızda fazla mesafe koymayın. Ona yakın olun. Hastanın kullandığı deyim ve cümlelere benzer, hatta aynılarını kullanın. Anlayış ve sempati gösterin. Amaç hastayla kendini bir tutup onun duygularını tam anlamıyla anlayıp paylaşmak olmalıdır.

Hastayla konuşurken rahat bir uslup benimseyerek, dostça ne nazik bir yaklaşım içinde olmalısınız. Yerinde kullanılan küçük espriler, sevecen birkaç sözcük ortamın yumuşamasına, hastanın rahatlamasına yol açar. Tanışmanın daha olumlu geçmesini sağlar.

Sosyokültürel düzeyin iletişimdeki rolüne bir örnek verecek olursak: muayene odasına giren hasta yaşlı, kasketli, köylü bir dede ise ve siz ona yumuşak olmayan bir uslupla ‘hoşgeldiniz beyefendi. Buyurun şöyle oturun’ derseniz zaten korkan, çekinen ve utanan yaşlı dedeyle iletişim için gerekli bağları kendi elinizle koparmış olursunuz. Böyle bir yaklaşımda hastanın çekingenliği ve korkusu daha da artacaktır. Oysa hemen yerinizden kalkıp güler yüzle dedenin yanına gidip koluna girerek ‘geçmiş olsun dedeciğim, hangi rüzgar attı seni buralara, gel hele şöyle otur bir soluklan’ diyerek ona yer gösterirseniz hastanın çekingenliğini ve korkusunu azaltır, aradaki buzların erimesine sebep olabilirsiniz. Bu yaklaşımda hasta ‘bu doktor göğleryüzlü, benim dilimden konuşuyor.

Beni anlar' diye düşünecektir.

Tabii ki her hastaya aynı uslupla davranamazsınız. Örneğin gelen hasta sosyokültürel seviyesi iyi, yüksek tahsilli bir kişi ise karşılama gene güleryüz ile yerinizden kalkarak 'buyurun beyefendi, geçmiş olsun. Şöyle buyurun' diyerek yer göstermek şeklinde olmalıdır. Böyle bir kişiyi birinci örnekteki gibi 'babacığım, dedeciğim' ile karşıalarsanız hastanın sizin hakkınızdaki düşüncesi büyük bir ihtimalle 'nerden çattık bu ciddiyetsiz adama. Seviyesi yeterli olmayan bir doktor galiba..' şeklinde olacaktır. Böylece hastanın güvenini daha ilk görüşmede kaybetmiş olacaksınız.