

Temel İletişim Becerileri

Dinleme, Sözlü İletişim ve Beden Dili



Dr. Öğretim Üyesi Emrah SONGUR
Ankara Medipol Üniversitesi Tıp Fakültesi
Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Anabilim Dalı

İletişimin tanımı

- İletişim bireylerin **fikirleri, deneyimleri, bilgiyi ve duyguları sembolik mesajların aktarımı** aracılığıyla paylaştıkları bir **süreç** olarak tanımlanabilir.
- İletişimin aracı sıklıkla **konusulan ve yazılan kelimelerdir**. Ancak biz aynı zamanda **beden dilimiz** ile de (jestler, bakışlar, yüz ifadeleri) mesajlar veririz ve nasıl hissettiğimizi ve ne düşündüğümüzü aktarırız.



İletişimin özellikleri

- İletişim, mesajların gönderildiği ve alındığı **iki taraflı** ve **dinamik** bir süreçtir.
- İletişim **konuşma ve dinleme** eyleminden çok daha fazlasıdır.
- Yenidoğanın ilk ağlamasından ölmekte olan birinin son fısıltısına kadar iletişimin temel amacı **bilgiyi paylaşmak ve yanıt almaktır**.
- İnsanlar iletişimi **fiziksel ve psikososyal ihtiyaçlarını karşılamak** için kullanırlar.



İletişimin amacı

- Duygularımızı paylaşmak
- Düşüncelerimizi paylaşmak
- Sosyal ilişkiler geliştirebilmek
- Kendimizi ifade edebilmek
- Güç kazanmak ve etki yaratmak
- Bilgi almak
- İkna etmek
- Yönetmek
- Problem çözmek
- İşbirliği kurmak





İletişim sürecinin kilit unsurları

- Temel öğeler

- Gönderici/kaynak
- Mesaj
- İletişim kanalı
- Alıcı

- Temel süreçler

- Kodlama
- Kod açma ve yorumlama
- Geribesleme (Feedback)
- Gürültü

Mesaj



Gönderici

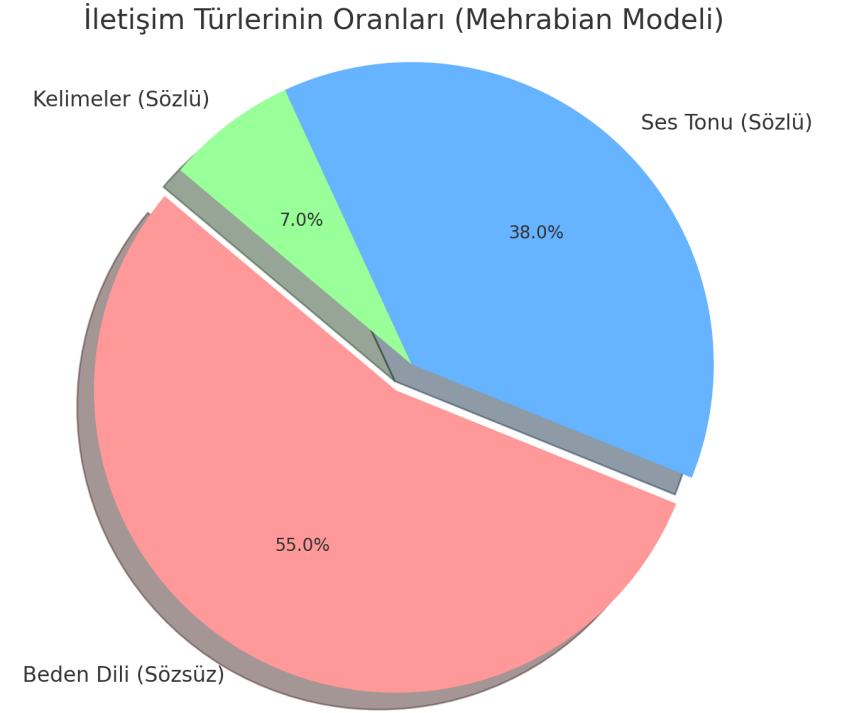
Geribesleme



Alıcı

İletişim Tipleri

- Sözlü iletişim
 - Dinleme ve konuşma becerileri
- Sözsüz iletişim
 - Beden dili, yüz ifadeleri, ses tonu
- Yazılı iletişim
 - Tıbbi dokümantasyon ve dijital yazışmalar



Mehrabian A, Ferris SR. Inference of attitudes from nonverbal communication in two channels. J Consult Psychol. 1967 Jun;31(3):248-52. doi: 10.1037/h0024648. PMID: 6046577.

Sözlü İletişim

Ben dili

- Suçlayıcı değildir
- Kişiyi değil davranışa yöneliktir
- Kişiyi konuşmaya teşvik eder
- Kızgınlığın nedeninin anlaşılmasını sağlar
- Kişiyi düşünmeye sevk eder
- Durumun değerlendirilmesi olanağı sağlar
- İletişimin sürmesini destekler

Sen dili

- Kişiyi suçlayıcıdır
- Davranıştan çok kişiliğe yöneliktir
- Yeniden konuşma isteğini engelleyicidir
- Kişi kendisini anlaşılmamış ve suçlanmış hisseder
- Kızgınlığın nedeninin anlaşılmasını engeller
- Kişiyi kırar, kızdırır
- Kişinin direnmesine neden olur



Sen Dili	Ben Dili
"Beni hep üzüyorsun."	"Bu davranışın beni üzdü."
"Beni hep görmezden geliyorsun."	"Bu durumda kendimi görmezden gelinmiş hissediyorum."
"Hiçbir zaman bana yardım etmiyorsun."	"Bu şekilde olduğunda ne yapacağımı bilemiyorum."
"Bana hiç destek olmuyorsun."	"Bu konuda destek bekliyorum."
"Beni hep rahatsız ediyorsun."	"Bu durum beni rahatsız etti."



Sözsüz iletişim

- Kelimelerin kullanılmadığı **mesajları ifade eden tüm davranışlar** olup mesajın nasıl alındığını ve karşı tarafın nasıl hissettiğini iletmede çok etkilidir:
 - Vücut hareketleri
 - Fiziksel görünüm
 - Bireysel mesafe
 - Dokunma
 - Beden dili (postür, göz teması, vücut pozisyonu, jestler, yüz ifadesi ve hareketleri)
- Beden dili ile verilen mesaj, söylenen sözlerle **tutarlı** olmalıdır.
- **Kültürel farklılıklar** göz önünde bulundurulmalıdır



A close-up portrait of a young woman with fair skin, freckles, and blue eyes. She is looking directly at the camera with a neutral expression. Her hair is light brown and slightly tousled. The background is a soft, out-of-focus blue.

- **Göz teması**

- Bedenin en etkileyici ve doğrudan parçası gözlerdir.

- **Yüz ifadeleri**

- Gülümseme yüz ifadesinin en önemli parçasını oluşturmaktadır.

- **Jestler**

- Örn. kafa sallama hastalara onları dinlediğinizi gösteren olumlu bir geribildirim iletir

Sözsüz (sözel olmayan) iletişim becerileri I



Sözsüz (sözel olmayan) iletişim becerileri II

- **Postür ve beden duruşu**

- Dik fakat katı olmayan bir duruş ve **hafif öne eğilme** dinleyenlere ulaşılabilir, anlayışlı ve cana yakın olduğunuz mesajını verir

- **Yakınlık**

- Kültürel normlara göre dinleyicilerle etkileşim için rahat bir mesafe gerekir

- **Paralinguistic**

- Konuşmaya eşlik eden sözel olmayan vokal özellikler

Paralinguistik vokal özellikler

- Sözlerin anlamını ve algısını etkileyen, dil dışı vokal özelliklerdir.
- Ana Unsurları:
 - Ses Tonu
 - Konuşma Hızı
 - Vurgu ve Ritm
 - Ses Yüksekliği (Volüm)
 - Tonlama
 - Artikülasyon
 - Telafuz
 - Duraklamalar



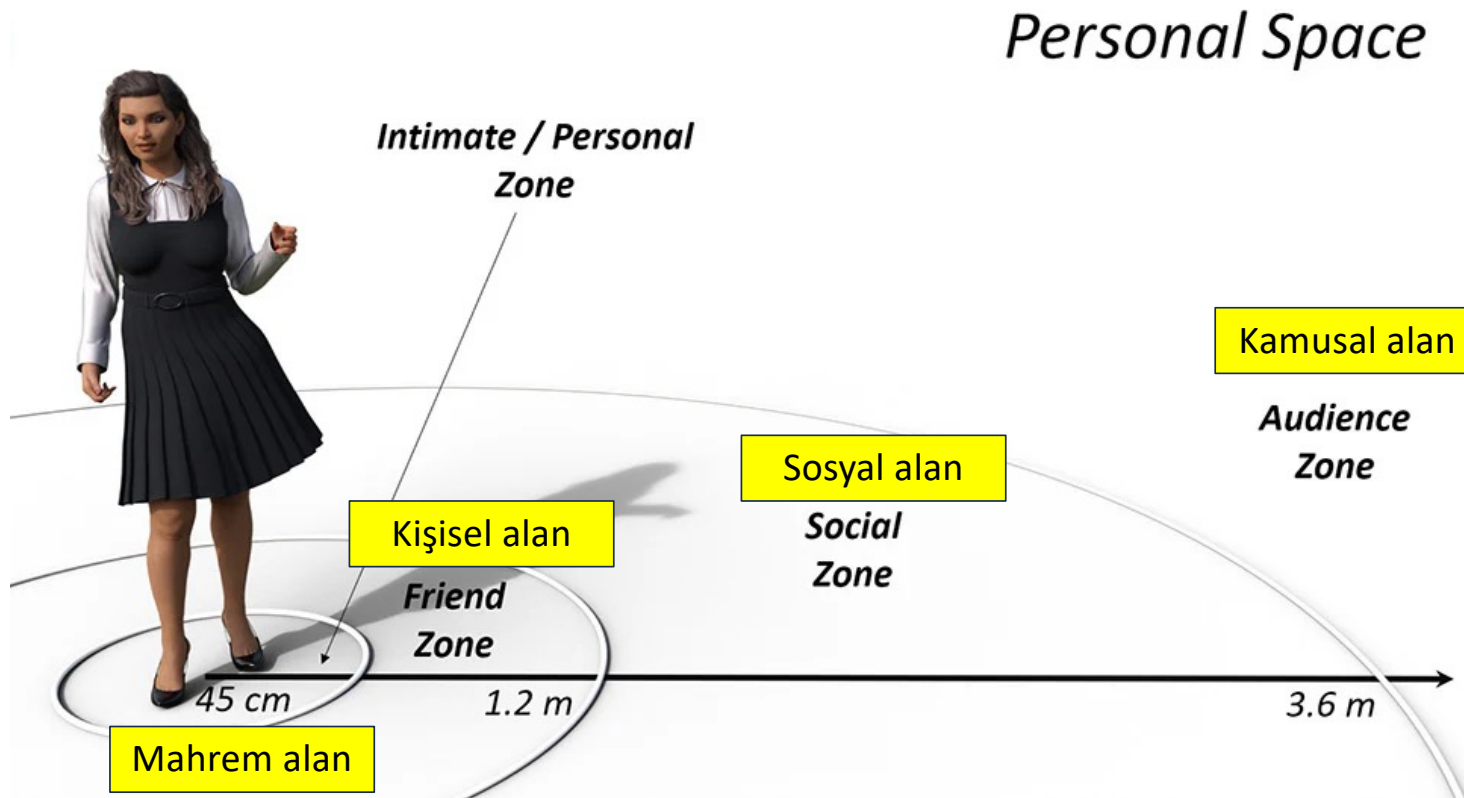


Kişisel alan

- Bireylerin kendilerini rahat ve güvende hissetmek için diğer insanlarla aralarında tuttukları fiziksel mesafeyi ifade eder.
 - **Mahrem Alan (0-45 cm):** En yakın ilişkilerde (aile, partner) kullanılır ve fiziksel temas içerir.
 - **Kişisel Alan (45 cm - 120 cm):** Yakın arkadaşlar ve tanıdıklarla etkileşimde bu mesafe tercih edilir.
 - **Sosyal Alan (120 cm - 360 cm):** Resmi veya yarı resmi ortamlarda, iş arkadaşları ve tanıdıklar için uygun olan mesafedir.
 - **Kamusal Alan (360 cm ve üzeri):** Toplantılar, sunumlar gibi halka açık ortamlarda kullanılan mesafedir

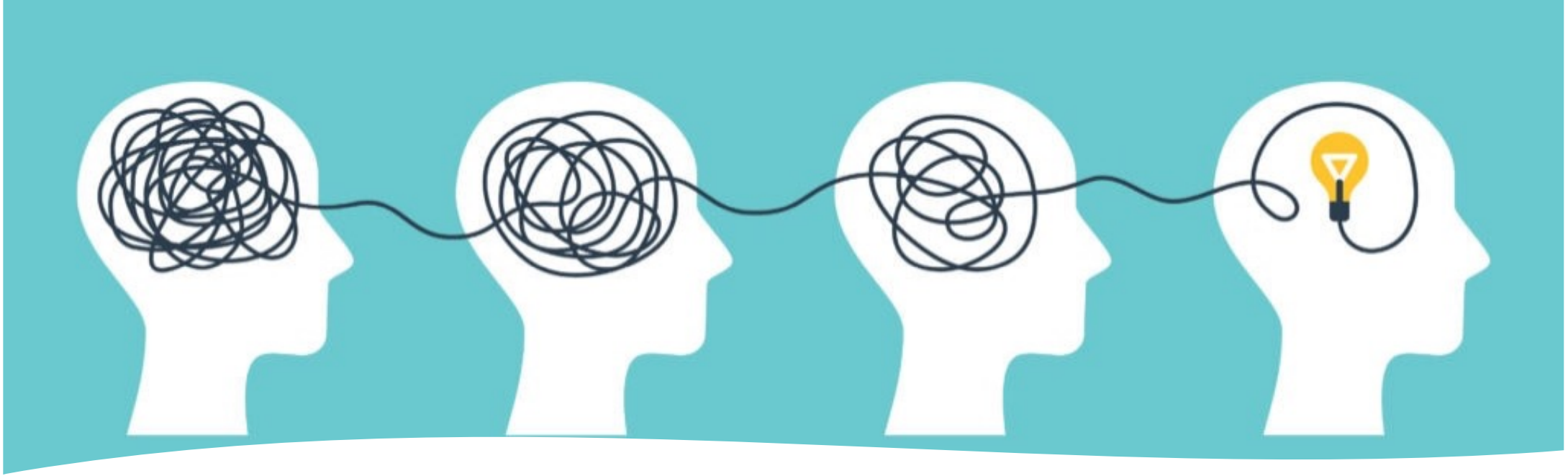


Kişisel alan



Beden Dili	Yorum
Hızlı veya dik yürüyüş	Güven
Eller belde durma	Hazırlık, saldırganlık
Bacak bacak üstüne atarak hafif ayağı sallama	Can sıkıntısı
Bacakları açık oturma	Açık, rahat
Kolları göğüste çaprazlama	Savunmacı
Omuzların düşmesi	Depresyon, üzüntü
Yana doğru eğilme	Rahat, dostça
Burnu hafifçe dokunma veya ovalama	Reddetme, şüphe, yalan
Gözü ovalama	Şüphe, inanmama
Elleri arkada birleştirme	Öfke, hayal kırıklığı, endişe
Ayak bileklerini kilitleme	Endişe
Başını eline yaslama, gözleri aşağıda	Can sıkıntısı
Ellerini ovuşturma	Beklenti





Açıklık ve
anlaşılrlık

- Mesajın net, açık ve anlaşılır olması gerekir.
- Karmaşık dil kullanmaktan kaçınmak
- Karşı tarafın anlayacağı şekilde basit ve doğrudan ifadeler kullanmak

Empati

- Bir başkasının **duygularını ve bakış açısını** anlama yeteneğidir.
 - Empati, kişinin **kendini karşısındaki insanın yerine koyarak**, onun duygusal durumunu ve düşüncelerini anlamaya çalışmasını ifade eder.
- Karşısındaki kişinin yaşadığı duygusal deneyimlere dair bir **farkındalık geliştirmeyi** içerir.
- İki ana bileşeni;
 - **Bilişsel Empati**: Karşısındaki kişinin ne hissettiğini ve düşündüğünü anlamak, onun bakış açısını kavrayabilme yetisidir.
 - **Duygusal Empati**: Karşısındaki kişinin hissettiklerine duygusal olarak tepki verme, onların duygularını paylaşabilme kapasitesidir.

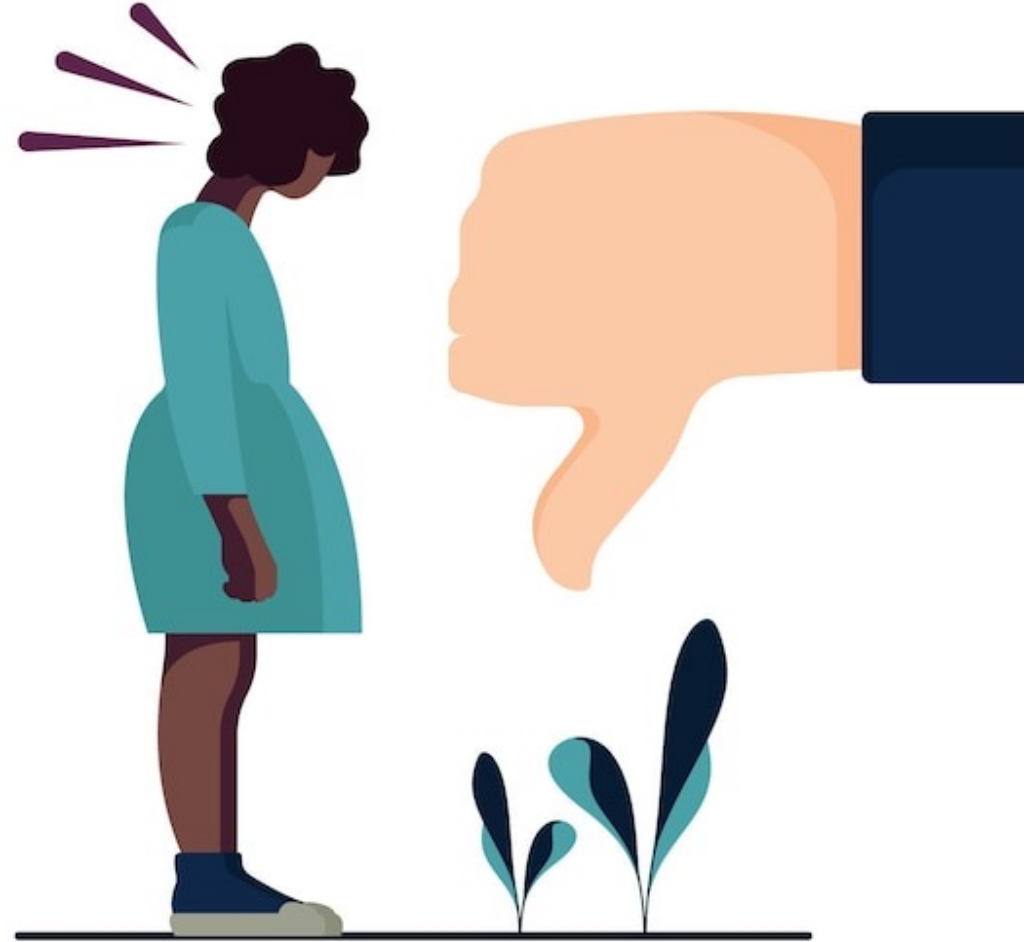


Empati vs. Sempati

Ölçüt	Empati	Sempati
Tanım	Karşıdaki kişinin duygularını ve bakış açısını anlamak	Karşıdaki kişinin durumuna karşı acıma veya üzüntü duyma
Amaç	Anlayış geliştirmek, duygusal bir bağ kurmak	Ruh halini paylaşmak, acıma veya üzüntü göstermek
Duygusal Tepki	Duyguları paylaşma ve onların hislerini anlama	Duygusal olarak daha mesafeli, acıma duygusu
Kişisel Katılım	Daha fazla kişisel katılım, karşıdakinin yerine kendini koyma	Daha az kişisel katılım, karşıdakinin yerine kendini koymama
Öz Odaklılık	Daha az öz odaklı, karşı tarafın ihtiyaçlarına duyarlı	Daha öz odaklı, kendi duygularına odaklı
Sonuç	Destekleyici bir ilişki ve anlayışlı bir yaklaşım	Kişinin acısını paylaşmak ancak genellikle mesafeli kalmak

Önyargısız yaklaşma

- Etkili iletişimde karşıdaki kişiyi **yargılamadan**, açık fikirli bir şekilde dinlemek ve ona önyargısız yaklaşmak önemlidir.
- Bu, **karşılıklı saygıyı artırır** ve iletişimin kalitesini yükseltir.



Etkin dinleme

- Bir konuşmayı tam anlamıyla ve **dikkatle dinleyerek**, konuşan kişinin söylediklerini ve **duygularını anlamaya yönelik** bir dinleme şeklidir.
- Etkin dinlemede amaç, sadece konuşulanları duymak değil, karşıdaki kişinin iletmek istediği mesajı tüm yönleriyle anlamaktır.



Etkin dinlemenin özellikleri



- Rahat bir vücut **postürü** takınmak
- Otururken **hafif öne eğilmek**
- Kişiyle **göz seviyesinde** yüz yüze gelmek
- **Açık bir postür** takınmak
- En **uygun mesafeyi** korumak
- Basit onaylamalar (baş sallama, «hı, hı» deme vs.)
- Duyguları **yansıtma**
- Göz teması **kurma**
- Dikkati dağıtmayan bir **ortam** sağlama
- **Geribesleme** yöntemleri kullanma; Ör. konuşmanın manasını başka sözcüklerle ifade etme (*paraphrase*), yansıtma, soru sorma, örnek talep etme



Yanlış dinleme türleri

- **Görünüşte Dinleme**
 - Bu dinleme şeklinde kişi dinliyormuş gibi görünür ancak kafası farklı yerlerde.
- **Seçerek Dinleme**
 - Bu dinleme şeklinde kişiler sadece **kendilerini ilgilendiren kısım** veya **konuları** dinlerler.
- **Saplantılı/Saplanmış Dinleme**
 - Saplanmış dinleyiciler **sadece bir duyguya saplanarak iletişimi devam ettirirler**, sürekli her konuyla ilgili ya espi yaparlar ya da hüznlenecek bir şeyler bulur ve o duygu dışında duyduklarını o anda unuturlar.



Yanlış dinleme türleri II

- **Savunucu Dinleme**
 - Bu tür dinleyicilere ne söylenirse söylensin **kendisine yönelik saldırıya geçildiğini düşünerek**, sürekli savunmaya geçerler.
- **Tuzak Kurucu Dinleme**
 - Bu tür dinleyiciler karşısındakini sessizce dinler ve dinlediklerinde anlatan kişiyi **zor duruma sokacak fırsatı** kollarlar.
- **Yüzeysel Dinleme**
 - Dinleyen kişi konuşan kişinin kelimelerinin **asıl altında yatan anlamı** anlamazlar.

Etkin dinlemeyi aksatan davranışlar

- Dikkatsiz davranışlar
- Tepkisizlik
- Geçersiz yanıtlar verme
- Sözünü kesme
- Eleştirme
- Yargılama
- Teşhis etme
- Nasihat verme
- Konuyu deęiştirme
- Gereksiz güvence verme





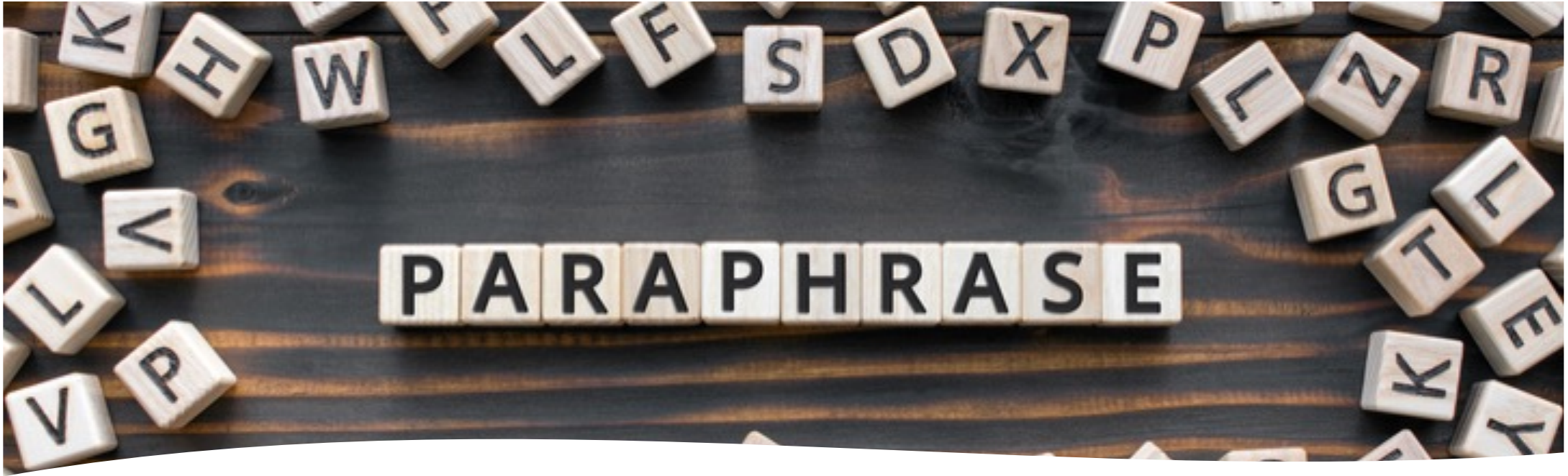
Doğru geribildirim verme

- İletilen mesajın anlaşılıp anlaşılmadığını **kontrol etmek** için geri bildirim sağlanmalıdır.
- Geri bildirim hem **olumlu** hem de **yapıcı eleştiriler** içerebilir
- Karşı tarafı yargılamadan ve **saldırgan** bir dil kullanmadan verilmelidir.



Geribesleme yöntemleri

- Başka kelimelerle açıklama
- Yansıtma
- Soru sorma
- Örnek talep etme



Başka
kelimelerle
açıklama

- Paraphrasing
- Gönderenin mesajını başka bir şekilde ifade etme ve tasdik isteme.
 - *Dr. Semih: “Ayşe hanımın anksiyetesi için daha agresif bir tedavi gerektiğini düşünüyorum.”*
 - *Dr. Pınar: “Anladım, Ayşe Hanım’ın anksiyetesini daha etkili bir şekilde kontrol altına almak için tedaviyi güçlendirmeyi öneriyorsunuz.»*

Yansıtma

- Göndereni orijinal mesaja daha fazla detay eklemeye teşvik eder.
 - *Dr. Semih: “Ayşe hanımın anksiyetesi için daha agresif bir tedavi gerektiğini düşünüyorum.”*
 - *Dr. Pınar: “Yani, Ayşe Hanım'ın anksiyete durumunda daha etkili bir sonuç elde edebilmek için tedavinin dozunu veya yaklaşımını güçlendirmeyi öneriyorsunuz.”*



Soru sorma

- Açıklama veya daha fazla bilgi talep eder.
 - *Dr. Semih: “Ayşe hanımın anksiyetesi için daha agresif bir tedavi gerektiğini düşünüyorum.”*
 - *Dr. Pınar: “Bu durumda, tedaviyi hangi yönlerde yoğunlaştırmayı planlıyorsunuz?”*





Örnek talep etme

- Örnekler anlamı izah etmeye ve aydınlatmaya yardımcı olabilir.
- *Dr. Semih: “Ayşe hanımın anksiyetesi için daha agresif bir tedavi gerektiğini düşünüyorum.”*
- *Dr. Pınar: “Bu daha yoğun tedavi yaklaşımına bir örnek verebilir misiniz? Hangi spesifik değişiklikleri uygulamayı düşünüyorsunuz?”*

Zamanlama

- İletişim sırasında doğru zamanda konuşmak ve dinlemek, mesajın daha iyi anlaşılmasını sağlar.
- Ayrıca, konunun önemine göre **konuşmaların yeri ve zamanı** da dikkate alınmalıdır.



Kültürel farklılıklar

- Farklı kültürlerden gelen bireylerle iletişim kurarken, onların **kültürel normlarını**, inançlarını ve değerlerini anlamak önemlidir.
- Bu farkındalık, **yanlış anlamaların önüne geçer** ve daha sağlıklı bir iletişim sağlar.



Açık uçlu sorular sorma

- Karşılıklı anlayışı derinleştirmek ve daha fazla bilgi toplamak için açık uçlu sorular sormak, etkin iletişimde kilit bir rol oynar. Bu sorular, karşı tarafa düşüncelerini daha detaylı ifade etme fırsatı verir.

KAPALI UÇLU
SORULAR

HAYIR

EVET



NE?

NASIL?

NE ZAMAN?

NİÇİN?

AÇIK UÇLU
SORULAR

Kapalı Uçlu Soru	Açık Uçlu Soru
Dişlerinizle veya ağız sağlığınızla ilgili rahatsız olduğunuz bir durum var mı?	Dişlerinizle veya ağız sağlığınızla ilgili en çok rahatsız olduğunuz durumlar neler?
Daha önce diş tedavileriyle ilgili zor veya endişe uyandıran bir deneyim yaşadınız mı?	Daha önce diş tedavileriyle ilgili yaşadığınız deneyimler nasıldı? Size zor gelen veya endişe uyandıran bir şey oldu mu?
Dişlerinizde düzenli olarak ağrı yaşıyor musunuz?	Ağzınızda veya dişlerinizde düzenli olarak yaşadığınız herhangi bir rahatsızlık veya ağrı var mı? Varsa bu ağrılar hangi durumlarda ortaya çıkıyor?
Diş sağlığınızda en önemli olan şey belirli bir sonuç almak mı?	Diş sağlığınızla ilgili sizin için en önemli olan şey nedir ve nasıl bir sonuç bekliyorsunuz?



Tıbbi iletişim

- Bir sağlık kuruluşunda **sözel olmayan işaretlerin** iletişim modelinin önemli parçası olduğunu unutmayın.
- İyi bir sağlık profesyoneli olmak için **güçlü iletişim becerileri geliştirmek** çok önemlidir.
- Son yıllarda iyi doktor-hasta iletişiminin hasta memnuniyetinde artma, daha iyi hasta bakımı ve malpraksis davalarında azalma ile ilişkili olduğu gösterilmiştir.



Sağlıkta beden dili

İyi beden dili

- Göz teması kurmak
- Öne doğru eğilmek
- Gülümsemek
- Kafa sallayarak dinlediğini onaylamak



Kötü beden dili

- Göz teması yok
- Kötü postür, arkaya doğru yaslanma
- Kızgın ve sıkılmış bir ifade
- Kağıtları karıştırma
- Saate bakma





İyi tıp iletişimi için konuşma becerileri

- Hastanızın **yaş ve konumuna uygun olarak** konuşun.
- **Uygun terminoloji** veya sözcükler kullanın. Tıbbi terimler kullanmamaya çalışın.
- **Açık uçlu sorular** sorun.
- **Yavaş ve anlaşılır** biçimde konuşun.
- Karşındaki ile aynı **göz seviyesinde olmaya** çalışın.
- **Sözsüz iletişimin sözleriyle uyumlu** olduğunda emin ol.

İyi tıp iletişimi için dinleme becerileri I

- **İlgi ve alaka** gösterin.
- Uyanık olun ve **göz temasını** sürdürün.
- Hastanın **sözünü kesmekten** sakının.
- Hastanın **ne söylediğine** dikkat edin.
- Hastanın konuşması esnasında vereceğiniz yanıtı planlamaktan, hızlıca tanı koymaktan, tedaviyi anlatmaya geçmekten kaçının.





İyi tıp iletişimi için dinleme becerileri II

- Karşınızdakinin bakış açısından görmeye çalışın.
- Sessiz ve özel bir görüşme alanı temin edin.
- Hastanızın yüz ifadelerine ve sözleriyle uyumuna bakın.
- Gerekirse açıklama isteyin. Anlattıklarınızın ve tedavi önerilerinizin iyi anlaşıldığından emin olun.
- Olumlu bir tutum sergileyin.

Tıpta iyi iletişim becerilerinin faydaları

- Artmış iş doyumu
- Muayenede anlaşmazlıkların/çatışmaların azalması
- Daha düzgün ve etkili görüşmeler
- Tanı için daha iyi klinik hipotezler geliştirme
- Artmış hasta memnuniyeti
- Hastaların kavrayış ve hatırlamalarında artış
- Hasta uyumu ve hastalık seyrinde düzelme
- Medikolegal şikayetlerde azalma
- Belirgin zaman kazanma
- Güç durumların daha iyi kontrolü

