

GENÇLERLE İLETİŞİM VE DANIŞMANLIK TEKNİKLERİ

Prof. Dr. Emine Kılıç

Ankara Ü. Tıp Fakültesi

Çocuk Psikiyatrisi Anabilim Dalı

★ AMAÇ: Gençlerle iletişim ve danışmanlık konularında bilgi ve beceri kazanmak.

★ ÖĞRENİM HEDEFLERİ:

1. Gençlerle iletişimde sözel ve sözel olmayan unsurları tanımlayabilmek.
2. Gençlerle iletişim kurma kurallarını tanımlayabilmek.
3. Gençlerle iletişim kurabilmek ve danışmanlık yapabilmek.

İLETİŞİM NEDİR?

- ✦ “İletişim bir bilginin, haberin, duygu veya düşüncelerin bir iletme kaynağından söz, işaret veya hareket yoluyla aktarılmasıdır.”
- ✦ Bilginin en az iki sistem arasında alınması ve verilmesidir.
- ✦ Bilginin üretilmesi, aktarılması ve anlamlandırılmasını içerir.
- ✦ Yeni bir bilgi değişim demektir.
- ✦ Hedefinde veya kaynağında insanların olduğu iletişim “kişilerarası iletişimdir.”

İLETİŞİM TÜRLERİ

1. Dijital: söz veya yazı ile olan iletişim
Kelimeler, işaretler kullanılarak yapılan iletişim.
2. Analog: sözel olmayan iletişim
Yüz ve vücut duruşu, bakış, ses tonlaması, vurgular, mimikler.

GENÇLERLE İLETİŞİMİN ÖNEMİ?

- ✦ Gençler için sağlık personeline sorununu anlatmak kaygı verici bir durum olabilir. Güven, ilgilenilip ilgilenilmeyeceği, dil kullanım becerisinde yetersizlik gibi nedenlerle zorlanabilir. Bu durumda sağlık personeli uygun yöntemleri kullanarak gence yardımcı olmalıdır.

İLETİŞİMİ DESTEKLEYİCİ TUTUMLAR NELERDİR?

- ✱ İlgili ve açık bir beden duruşu ve yüz ifadesi.
- ✱ Gülümsemek
- ✱ Cesaretlendirici mimikler ve sözler.
- ✱ Açık uçlu sorular.
- ✱ Basit bir dil kullanımı.
- ✱ Yeniden ifadelendirmek.
- ✱ Gencin ifade etmekte zorlandığı duygulara açıklayıcı olmak.
- ✱ Anlaşılır bilgi vermek.

İLETİŞİMİ OLUMSUZ ETKİLEYEN TUTUMLAR?

- ✱ Nottan okuma,
- ✱ Saate bakma
- ✱ Esneme
- ✱ Başka yöne bakma
- ✱ Huzursuz oturmak
- ✱ Çatık kaşlı olmak
- ✱ Göz teması kurmamak

SÖZEL CESARETLENDİRME NEDİR?

- ✦ Hizmet sunucunun hizmet alıcının söyledikleri ile ilgilendiğini belirtmek için kullandığı sözel ifadelerdir.
- ✦ Evet,
- ✦ Anlıyorum,
- ✦ Gerçekten mi?
- ✦ Bu konuda biraz daha bilgi verir misin?



✦ Açık uçlu soru örnekleri?

✦ Kapalı uçlu soru örnekleri?

- 
- ✦ Basit dil kullanımı örnekleri?
 - ✦ Karmaşık dil kullanımı örnekleri?

Yeniden ifadelendirme nedir?

- ✦ Hizmet alıcının söylediklerini hizmet sunucu tarafından kendi sözcükleri ile ifade edilmesidir.

Duyguların onaylanması ve yansıtılması?

- ✦ Genç duygularının anlaşıldığını hisseder.
- ✦ Karşısındaki kişi onun duygularına ayna olduğu ve açıkladığında duygularını daha net ortaya koyabildiğini, isimlendirebildiği görmek rahatlatıcıdır.

Danışmanlık:

- ✦ Kişilerarası konuşmalarda birinin diğerine yardımcı olması

Danışmanlık koşulları:

- ✱ Hizmet alıcının ihtiyaçları önceliklidir.
- ✱ Mahremiyetin sağlanması için danışmanlık için özel oturum düzenlenir.
- ✱ Bütün dikkat hizmet alıcıya yoğunlaştırılır.
- ✱ Yargılayıcı olunmaz.
- ✱ Hizmet alıcıya saygı gösterilir.

Etkili danışman

- ✦ Güvenilir, doğru bilgi verir.
- ✦ Özel bir ortam sağlar, saygılıdır.
- ✦ Diyaloga açıktır.
- ✦ Yargılamaz.
- ✦ Empatiktir.
- ✦ Cinsel konuları rahat konuşur.
- ✦ Hizmet alıcıyı rahatlatır, eleştirel değildir.
- ✦ Ses tonu ve vücut dilini uygun kullanır.
- ✦ İfadeleri açık ve nettir. Hizmet alıcının düzeyine uygundur.
- ✦ Aktif dinler. Anlamadığı konularda soru sorar.

Gençlere danışmanlık verecek sağlık personelinin sahip olması gereken özellikler:

- ✱ Açık, basit konuşan,
- ✱ Esnek
- ✱ Güvenilir
- ✱ Gizliliğe önem veren
- ✱ Saygılı
- ✱ Sabırlı
- ✱ Dürüst

Oturum deęerlendirme soruları:

1. Etkili iletişim teknikleri nelerdir?
2. Kapalı ve açık uçlu sorular arasında ne fark vardır?
3. İletişim ve danışmanlık arasında ne fark vardır?
4. Etkili danışmanlığın özellikleri nelerdir?