

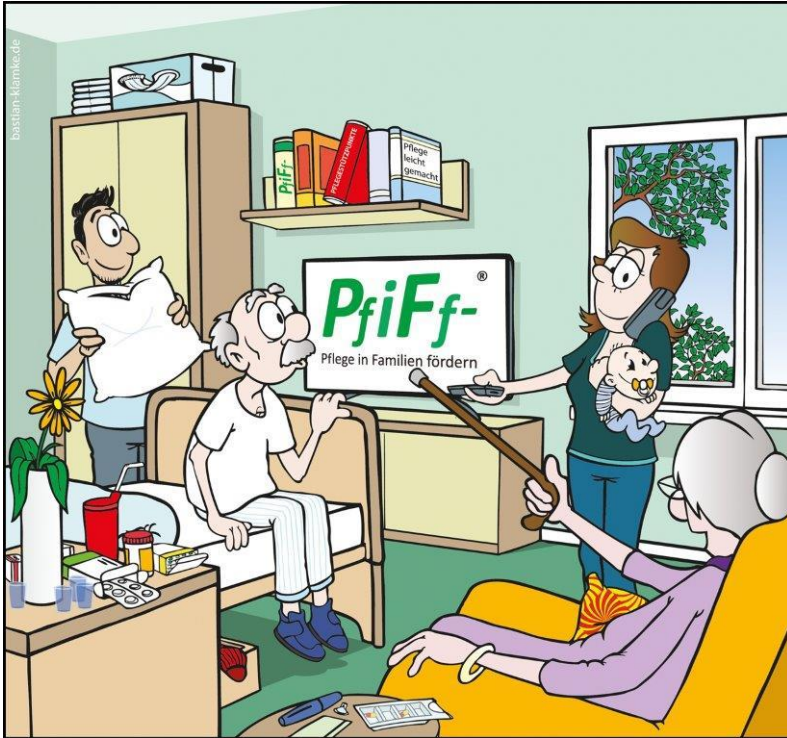
PfiFf- Bilgilendirme formu NO.11

İletişim

İletişim genellikle sezgisel (içten gelen) bir şekilde gerçekleşir ve her zaman bilinçli değildir. Ancak, yapıcı, saygılı ve samimi iletişim, zorlu yaşam durumlarında bazen güçleşebilir. İletişim, özellikle bakım süreçlerinde büyük bir öneme sahiptir ve günlük bakımın sorunsuz ve huzurlu bir ortamın oluşmasına katkı sağlar.

İletişim ne anlama gelir?

İletişim, kendiniz veya bir olay hakkında konuşmak ve bilgi paylaşmak anlamına gelir. Bu, genellikle dil yoluyla gerçekleşir. Ancak iletişim, sadece konuşmaktan çok daha fazlasıdır! Bir gülümseme, baş sallama veya ciddi bir yüz ifadesi de bir iletişim şeklidir.



© AOK Nordost - Die Gesundheitskasse

İletişim üç bölümden oluşur:

- **Sözlü (Verbal)** - Yazılı veya sözlü olarak iletişim kurarız. Örneğin: Karşılıklı konuşma, telefo görüşmesi, mektup veya e-posta yazma...
- **Sözüz (Nonverbal)** - Kelime kullanmadan, beden dili, jestler ve yüz ifadeleri (mimikler) ile iletişim kurmaktır.
- **Paraverbal** - Konuşma şekli, ses özellikleri ve konuşma tarzıdır. Örneğin: ses tonu, ses seviyesi, konuşma hızı...

İletişim, her zaman karşıdaki kişide bir duygu uyandırır; benzer şekilde, bir duygu da iletişimi sürekli olarak etkiler.

Saygılı iletişim nasıl kurulabilir?

"Sakin bir ortam yaratın" Sakin bir atmosfer ve rahat bir ortam, katılan herkes için faydalıdır. Televizyon veya radyodan gelen sesler, rahatsız edici ve dikkat dağıtıcı olabilir.

„Zaman ayırın“ Zaman ayırmak, diğer kişiye önemli olan her şeyi anlatması için alan tanımak ve düşünce ile duygularını ifade edebilmesini sağlamak açısından önemlidir.

„Her söyleneni altın terazide tartmayın“ Herkesin zaman zaman kötü bir günü olabilir ve bu, sinirli veya kötü bir ruh hali sergilemelerine neden olabilir. **Önemli olan**, her yorumun ve her kaş çatmanın kişisel olmadığına anlayışla yaklaşmaktır. Kendinize ve karşınızdaki kişiye karşı hoşgörülü olmanızı öneririz.

"Bir bakış bin kelimeye bedeldir" Yüz ifadesi ve duruş, bir kişinin nasıl hissettiğini, ne gibi ihtiyaçları, istekleri veya şikayetleri olduğunu anlamanızı sağlar.

"Kulak vermek" Karşınızdaki kişiye tam anlamıyla dikkatle dinleyerek ve göz teması kurarak ilgi göstermek, ona güven duygusu kazandırır. Özellikle hassas konularda, söylenenleri dikkatlice değerlendirmek, gerektiğinde düzeltmeler yapmak ve farklı bir bakış açısını kabul etmek, yeni anlayışlar geliştirebilmek için önemlidir.

"Az çoktur" Yavaş ve net konuşmak, basit ve kısa cümleler kurmak, bilgilerin daha kolay anlaşılmasını ve paylaşılmasını sağlar. Anlamak ve yanıt vermek için yeterli zaman tanımak, memnuniyeti artırır ve herkesin konuşma isteğini teşvik eder.

„Konuşma şekli ve ses tonu“ Samimi, etkileyici ve dostca bir yaklaşım, karşınızdaki kişiye erişim sağlar ve samimi, şefkatli bir iletişim kurmanın yolunu açar.

Öte yandan, stresli ve sinirli bir konuşma tarzı bulaşıcıdır! Huzursuzluk gerginlik yaratır, karşı taraf kendini kapatır ve bakım sürecinde sorunlara yol açar.

Herkesin saygı ve takdir görme ihtiyacı vardır!

Bunu aşağıdaki noktalara dikkat ederek sağlayabilirsiniz:

- Karşınızdaki kişiye adı ve varsa unvanı ile hitap edin.
- Nasıl hitap edilmesini („sen“ mi yoks „Siz“ mi) istediğini sorun.
- Gerekli mesafeyi (tokalaşma) veya yakınlığı (sarılma) koruyun.
- Gizliliğe saygı duyun.