

## ETKİN DİNLEME VE GERİBİLDİRİM

Doç. Dr. Serdar Öztora  
Aile Hekimliği Anabilim Dalı

### Etkin dinleme

- Etkin dinleme empati gösteren, anlatılanların kabul edildiğini ileten, açılımı yüreklendiren bir dinleme tarzıdır.
- Etkin dinleme yanlış anlamaları ortadan kaldırır.
- Hastanın merak ettiği/sormaya çekindiği konuları açmasını sağlar.
- Kişinin kendi sorunlarını ve çözümlerini fark etmesini sağlayarak sorunlarının çözümünde onları cesaretlendirmiş olur.
- Tıbbi görüşmenin en kritik noktası doktorun hastayı dinlediği bölümdür!
  - Dinleme esnasında geçirilecek zamanın etkin kullanımı ve hastayı güçlendirmeye, daha fazla ayrıntı vermeye yönlendirmede değerlendirilmesi zamanın en verimli kullanılmasını sağlar.

### Etkin Dinlemenin Komponentleri:

- Sessiz
  - Dikkati vermek
  - Yorumda bulunmamak
  - Sözel olmayan uyarıları izlemek
- Sesli
  - Kontrollü ilerleme
  - Deşme (ayrıntılama)
  - Yansıtma
  - Özetleme

### Etkin Dinleme

- Sessiz: Sadece konuşmamak iyi bir dinleyici yapmaz. İyi bir dinleyici şu eylemlerde bulunmalıdır
  - Dikkati verme
    - dinlediğinizi ses ve baş işaretleri ile belli edin,
    - göz kontağı kurun
    - başka işlerle uğraşmayın
    - esnemeyin
    - etrafa bakmayın
  - Yorumda bulunmamak
    - Hastaların cümlelerini onlar için tamamlamayın
    - Mimiklerinize hakim olun
  - Sözel olmayan uyarıları izlemek
- Sesli: planlı, amaçlı, dinleyici tarafından konuşmacıya yardımcı olmak için planlanmış araya girişler
  - Kontrollü ilerleme
    - Konunun gidişini kaçırmayın
    - Araları çok uzatmayın
    - Kaçırduğunuz şeyleri ertelemeyin
    - Kontrolü elden bırakmayın
  - Deşme/ayrıntılama

- konuşmacıya daha fazla ayrıntı vermesi için çanak sorular sormak
- açık uçlu
- düşüncelerin sürekliliği
- Yansıtma
  - gözlemcinin gördüğü, duyduğu veya hissettiği duyguların konuşmacıya sözel olarak yansıtılması
  - duygularının aktarılması
  - daha fazla ayrıntı!!!
- Özetleme
  - Konuşma ilerleyince (bir dinleme sürecinin sonunda)
  - Konu değişimlerinde
  - Dinleyicinin konu hakkındaki düşünceleri
  - Yanlış anlamaların önü kesilebilir
- Özet olarak:
  - Duyun
  - Duyduğunuzu belli edin
  - Anlayın
  - Anladığınızı belli edin

#### Geribildirim

- Feedback kelimesinin iki karşılığından biri (diğeri “geri besleme”)
  - Öğretimde geri dönüt olarak da bilinir.
  - Benjamin Bloom'un mastery learning kuramındaki öğretim niteliklerinden biridir.
  - İletişimde mesajın karşılığıdır.
- Negatif veya pozitif; öğrenmede gelinen nokta hakkında bilgi vermek
- İkili ilişkilerde herhangi bir davranış veya söz sonrasında gelen davranış ve tepki
- Kişilerarası iletişimde verilen herhangi bir mesajın, mesajı alan kişi tarafından belli bir biçimde algılanmasından sonra ortaya çıkan olumlu ya da olumsuz tepkidir.
- Bütün iletişimlerde verici kişinin en çok ilgilendiği konudur.
- Mesajın alıcıda yarattığı etki ve alıcının iletişime katılarak aldığı yer ancak geri bildirimlerle açıklık kazanır.
- En hızlı geri bildirim yüz yüze iletişimde olur.

#### Davranışsal Geribildirim

- Dün tanık olunan bir davranışla ilgili bir gözlem ya da bilgiyi,
- Yarın olması istenen düzeye getirmek amacıyla,
- Davranışı gerçekleştiren kişiye
- Bugün iletmektir.

#### Geribildirim

- Olumlu (pozitif) geri bildirim
  - Alıcı mesajı tam olarak algılar ve bunu kaynağa doğru biçimde gönderir
- Olumsuz (negatif) geri bildirim

- Kaynağa mesajın amaçlandığı şekilde alınmadığını bildirmek suretiyle, düzeltici bir işlev gören geribildirimdir
- Olumsuz geribildirim kaynağın davranışlarının yeniden yönlendirmesine hizmet eder. (Sıkıntı dolu bakışlar vs.)

#### Etkin bir geribildirim

- Kaynağa yardımcı olmayı amaçlar,
- Mesajın tam bir karşılığıdır,
- Zamanlaması tamdır,
- Kaynağın amacına ulaşmasını sağlayacak kadar açık ve seçiktir,
- Yapıcıdır ve davranış üzerinde durur.

#### Etkin olmayan geribildirim

- Mesajın anlamını özel olarak içermez ve geneldir,
- Mesajın anlamı ile doğrudan ilgisi yoktur,
- Zamanlama itibariyle hatalıdır,
- Kişiyi ve kişiliği vurgular,
- Anlaşılmayacak kadar karmaşıktır,
- Spekülasyonlara dayalıdır; veri ve bilgi içermez, yorum ağırlıklıdır.

#### Sonuç

- Etkin dinleme ve geribildirim iletişimin önemli birer unsurudur.
- Etkin dinleme
  - Sessiz
  - Sesli
- Geribildirim
  - Yapılandırılmış
  - Kişiyi özel
  - Spesifik
  - Doğru zaman, doğru yerde