

İLETİŞİM

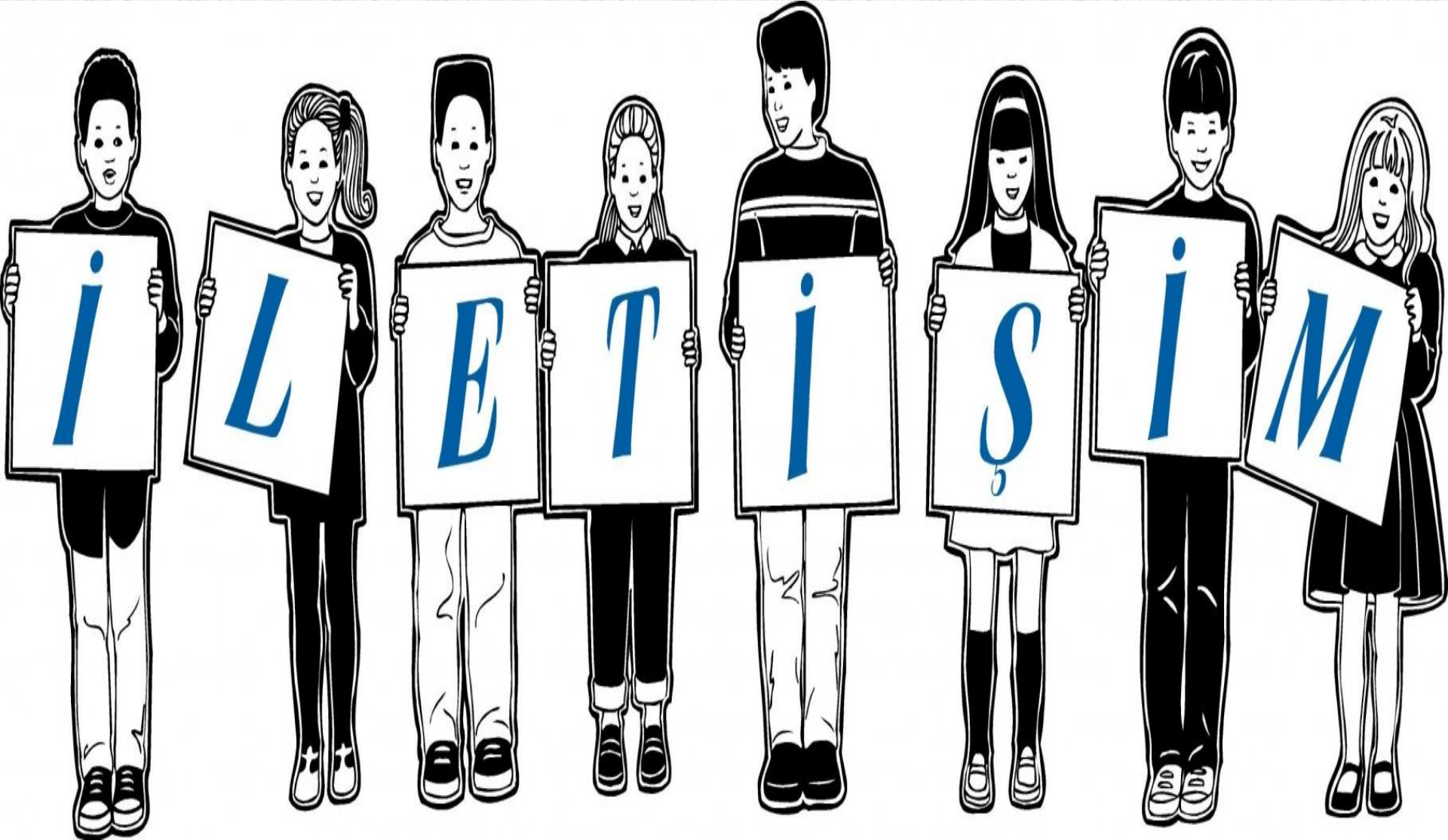


AKÇAKOCA SÜHA GÜVEN
MTAL

İÇERİK

- İletişim nedir ?
 - İletişimin öğeleri
 - Kişilerarası iletişim
 - İletişimin sınıflandırılması
 - İletişim engelleri
 - İletişim becerileri
 - Kendini açma
 - Sağlıklı iletişim için öneriler
 - Okullarda iletişim
-

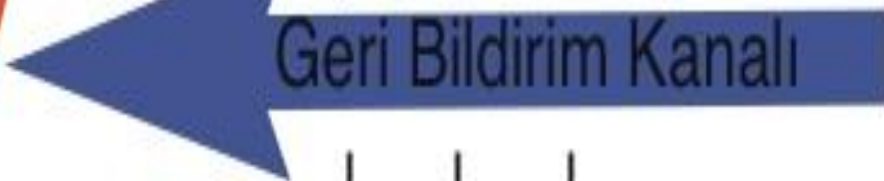
İLETİŞİM NEDİR ?



-
- İletişim, tüm örgütsel etkinliklerin gerçekleştirilmesinde rol oynayan temel süreçlerden birisidir.
 - İletişim, evrensel bir deneyimdir. En temel tanımı ile iletişim, insanın kendini, duygu ve düşüncelerini, gereksinimlerini anlatma ve başkalarını anlama yoludur
-

İLETİŞİMİN ÖĞELERİ

Gürültü



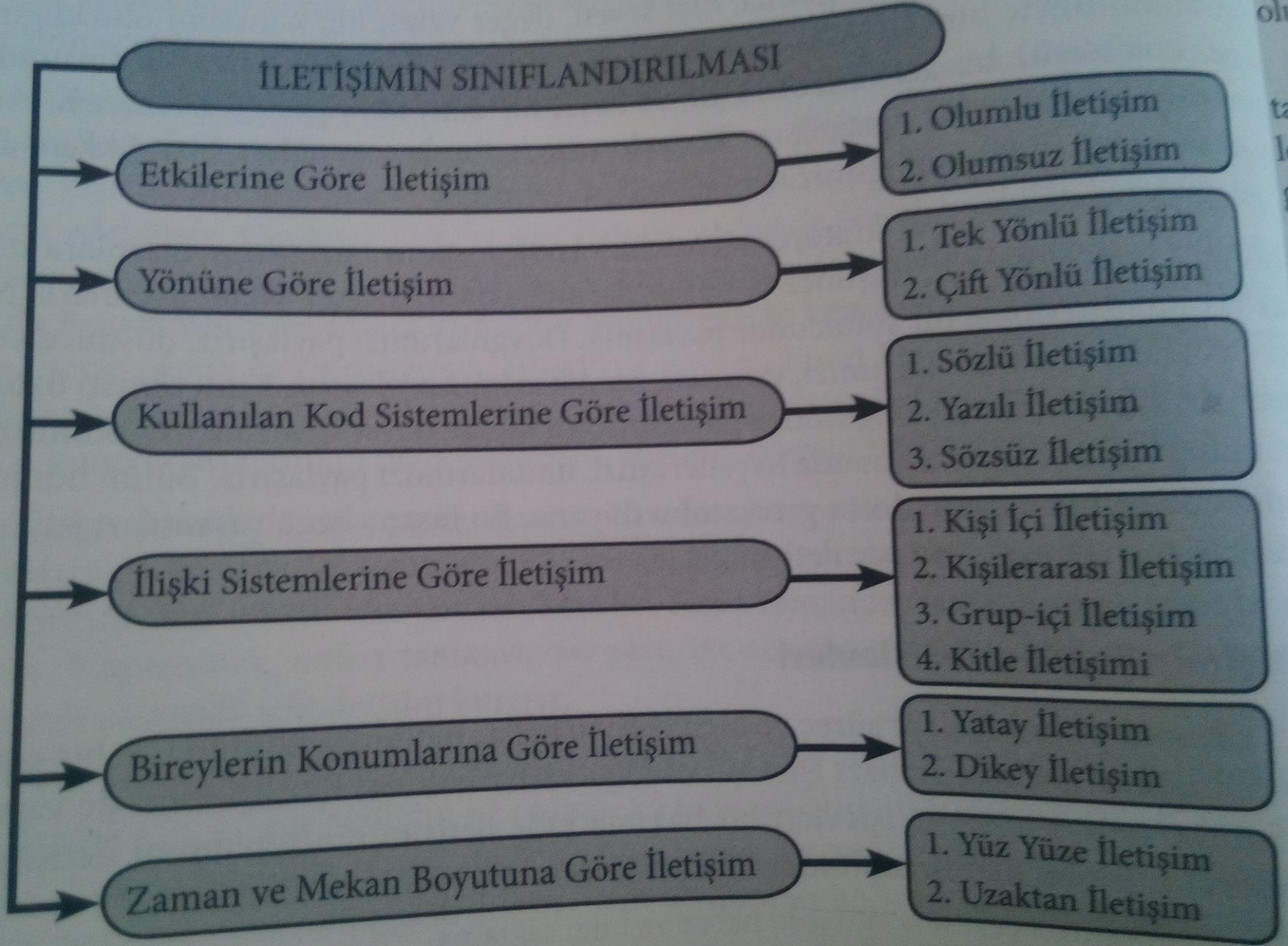
KİŞİLERARASI İLETİŞİM



KİŞİLER ARASI İLETİŞİM NEDİR?

- ❑ İletişim iki birim arasındaki bilgi, duygu, düşünce alışverişidir.
 - ❑ İletişim karşılıklı etkileşim sürecidir.
 - ❑ “İnsanlar konuşa konuşa anlaşırılar” atasözümüzde kişiler arası iletişimin önemini vurgular.
 - ❑ Kişilerarası İletişim; yaşamı zenginleştiren ya da fakirleştiren olay.”(Dökmen, Ü)
-

landırabilirsiniz. Burada önemli olan amacınıza göre göre sınıflandırmayı yapmanızdır.



Sekil 1.2. İletişimin Sınıflandırılması

İLETİŞİM TÜRLERİ:

- 1. Sözel iletişim

 - 2. Sözel olmayan iletişim
-

Sözel İletişim

**KONUŞULAN
SÖZLER,
KELİMELEER**

Sözel Olmayan İletişim

SES TONU

Sözel Olmayan İletişim

**BEDEN DİLİ
İŞARETLERİ**



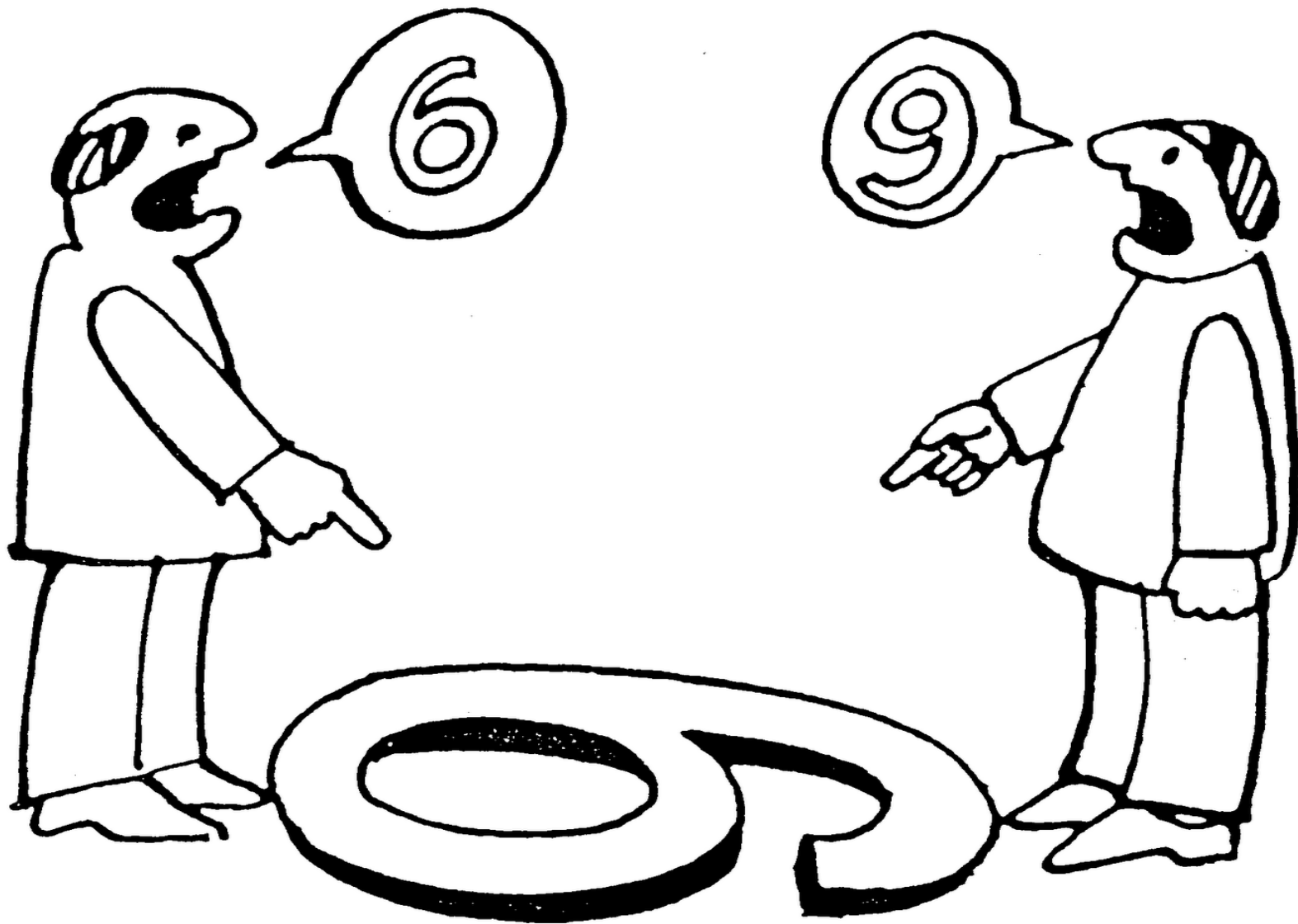
İLETİŞİM ENGELLERİ



-
- ❑ YARGILAMAK, ELEŞTİRMEK, SUÇLAMAK;
 - ❑ “Sen zaten tembelin tekisin”, ”zaten başarsaydın şaşardım.
 - ❑ SINAMAK, SORGULAMAK, SORU SORMAK,;
 - ❑ *“Neden?....Kim?.....Sen ne yaptın ? Nasıl ?
 - ❑ EMİR VERMEK, YÖNLENDİRMEK
 - ❑ AD TAKMAK, ALAY ETMEK
-

Kişilerarası Çatışmaların Başlangıç Nedenleri

- Farklı biliş,
 - Algı,
 - Duygu,
 - Bilinç dışı ihtiyaçlar,
 - İletişim becerileri,
 - Kültürel faktörler,
 - Rol farklılıkları,
 - Sosyal ve fiziksel çevre,
 - İletişim sürecinde verilen mesajın niteliğidir.
-



İLETİŞİM BECERİLERİ

- 1- Saygı Duymak
 - 2- Doğal Ve İçten Davranabilmek
 - 3- Açık iletişim
 - 4- Paylaşım
 - 5- Etkili İletişim Becerilerini kullanmak:
-

ETKİLİ İLETİŞİM BECERİLERİ

- Etkili iletişim becerileri, her türlü insan ilişkisinde ve her türlü meslek alanında ilişkileri kolaylaştırıcı olabilmektedir.

□ 1. ETKİN DİNLEME

□ ETKİN DİNLİYOR MUYUZ ?



-
- İyi bir dinleyici, iletişim kurduğu kişinin yalnız söylediklerini değil, yüzü, eli, kolu ve bedeniyle yaptıklarını da dikkat eder, çünkü yüz ifadeleri, el ve kol hareketleri, bedeninin duruş tarzı, sesin tonu gibi sessiz mesajlar kullanarak da, iletişim kurulur.
-

-
- İletişim içinde bulunan kişiyi yargılamadan, **sözünü kesmeden**, bedene uygun biçim vererek, **göz teması kurularak** yapılan dinlemeye denir. Etkin dinleyen kişi karşısındakinin yüzüne bakar, göz iletişimini hiç kaybetmez, dinlediğini anladığını ifade edecek biçimde beden dilini kullanır. Sözlü geri bildirimlerde bulunur. (Evet , anlıyorum, hı hı..gibi.) Anlamadığı yerleri geçiştirmez, anlamak için sorular sorar.
-

Nasıl Dinliyoruz?

- Görünüşte dinleme:** Beden orada, kafa başka yerde,
 - Seçerek Dinleme;** İşine geleni dinleme,
 - Şartlanmış Dinleme:** Ön yargılı, Aynı duygu, kavram arayışı,
 - Savunucu dinleme:** Alingan, suçlayıcı,
 - Tuzak kurucu dinleme:** Açık yakalama, zora sokma.
-

2. ETKİN SORU SORMA:



-
- Soru sorma, etkili dinleme becerimizi pekiştiren, iletişimi zenginleştiren, ilgi ve dikkatimizin yoğunluğunu gösteren etkili bir iletişim becerisidir.
-

-
- Konuşan kişinin daha önce söz etmediği bir bilgiyi almak için,
 - Bilgi vermek için,
 - Katılımı sağlamak amacıyla,
 - Karara ulaşmak için,
 - Konuya dikkat çekmek için soru sorarız.
-

-
- **DURUM 1** :Patron, sabah işe geciken sekreterine "saat kaç?" sorusunu soruyor
İçerik: Saat kaç?

 - **DURUM 2** :Patron, sekreterine günün herhangi bir saatinde "saat kaç?" sorusunu soruyor.
İçerik: Saat kaç?
-

-
- **DURUM 1** :**Süreç**: Geç kaldığın için sana kızgınım.

 - **DURUM 2** :**Süreç**: Saati öğrenmek istiyorum.
-

3. EMPATİ

- İletişimin belki de en önemli öğesidir. Bir anlamda, dış dünyayı karşımızdaki kişinin penceresinden görmeye çalışmaktır. Kurulan bu duygu ortaklığı, iletişimi güçlü kılar.
-



EMPATİ

- Bir insanın kendisini, karşısındakinin yerine koyarak olaylara onun bakış açısıyla bakması , o kişinin duygu ve düşüncelerini doğru olarak anlaması , hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi sürecine denir.
-

Empati Kurmanın Avantajları

- ❑ İletişim becerilerinin içinde empati kurabilme önemli bir yer tutmaktadır. Çünkü insanoğlu duygularının fark edilme ihtiyacını çok derin olarak hissetmektedir.
 - ❑ Empatinin yokluğunda insanların sizin ihtiyaç, duygu ve hislerinizi göz önüne alma ihtimali azalmaktadır.
-

SEMPATİ

- Sempati, karşımızdaki kişiyle duygu ve düşünce bakımından tam bir örtüşme halidir. Sempati duyduğumuzda sempati duyduğumuz kişiyle duygularımız aynıdır; o üzülüyorsa üzülür, seviniyorsa seviniriz.
-

4. BEN DİLİ KULLANMAK:



BEN DİLİ

- "**Ben**" dili, kişinin o anda karşılaştığı durum veya davranış karşısında, kişisel tepkisini duygu ve düşüncelerle açıklayan bir ifade tarzıdır.
-

-
- Ben dili paylaşımcı, iletişimci ve insanların hoşuna giden bir dildir.
 - Bu dil güven verir ve özgüveni artırır.
 - Bireyleri cesaretlendirir, motive eder ve istendik davranışları yapmaya teşvik eder.
 - Ben dili direnç ve başkaldırmayı daha az ortaya çıkarır ve davranışın değişmesinde karşı tarafa sorumluluk verir.
-

BEN DİLİ ÖRNEKLERİ...

- “Odanı toplamadığın zaman üzülüyorum.”
 - “Gerçekten hayal kırıklığına uğradım”
 - “Eve geç kaldığın zaman çok merak ediyorum.”
-

SEN DİLİ

- "**Sen**" mesajı iletişimi engeller. Sen mesajı, sen dilidir ve genellikle kızgınlık ifadesi için kullanılır. Sen mesajları, bizim hakkımızda bir ileti göndermez, odak hep karsımızdaki kişidir.
-

SEN DİLİ ÖRNEKLERİ...

- Çok kabasın! Her zaman sözümü kesiyorsun!
 - Kes şunu! Çekiştirip durma kolumu!
 - Her akşam aynı şey, tutturuyorsun oyun oynayalım diye! Benim yorgun olabileceğim hiç aklına gelmiyor değil mi?
-

SEN DİLİ

- Suçlayıcı
 - Kırıcı
 - Alaycı
 - Olumsuz
- iletişim türüdür.

BEN DİLİ

- Değer veren
 - Olumlu
 - Dinleyen
 - Sevecen
- iletişim türüdür.

KENDİNİ AÇMA

- Kişinin kendisine ait özelliklerini, iyi ya da kötü yönlerini, sevinç ve mutluluklarını kısaca her türlü duygu ve düşüncelerini kendince en uygun kişilere sözel veya sözel olmayan yollarla paylaşmasıdır.
-



KENDİNİ AÇMADA DİKKAT EDİLECEK NOKTALAR

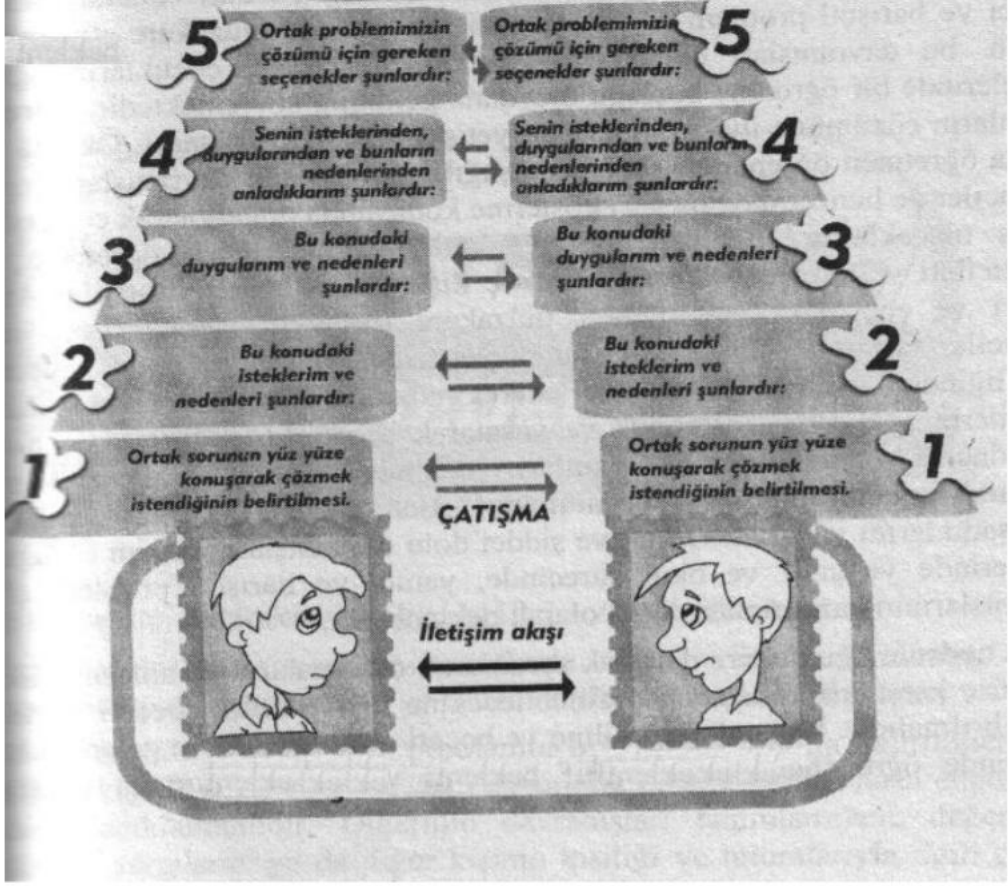


- Uygun Kendini Açma
 - Gelişigüzel Kendini Açma
-

SAĞLIKLI İLETİŞİM İÇİN ÖNERİLER

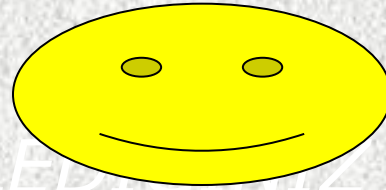
- Saygı gösterin
 - Karşınızdaki kişiye empatik yaklaşın
 - Etkin dinleyin
 - Somut konuşun
 - Uygun bir şekilde kendinizi açın
 - Ben dili kullanın
 - Tam ve tek mesaj yollayın
 - Empatik bir şekilde güvengen davranın
 - Saygı temelinde saydam olun
 - Sözel olmayan davranışlarla sözel davranışlarınız uyumlu olsun.
-

Anlaşma KAZAN-KAZAN





DİNLEDİĞİNİZ İÇİN TEŞEKKÜRLER...



DİNLEDİĞİNİZ İÇİN
TEŞEKKÜRLER...
