

Etkili İletişim

**GÜLÜZAR BÜYÜKKAYA
OKUL PSİKOLOJİK DANIŞMANI**

“Bana doğru bir ses ıkarman, benimle
iletişim kurduđun anlamına gelmez.”

David Gordon

İletişim Becerileri

- İletişim Nedir?
- İletişim Süreci
- İletişim Çeşitleri
- İletişim Teknikleri
- İletişim ve Algı
- İletişim ve Etkin Dinleme

En uzak mesafe ne Afrika'dır
Ne Çin, ne Hindistan,
Ne seyyareler,
Ne de yıldızlar geceleri ışıldayan...
En uzak mesafe;
iki kafa arasındaki mesafedir
Birbirini anlamayan...

Can YÜCEL

İletişim Nedir?

İletişim, bir kaynaktan (kişi, kişiler veya organizasyon), bir araçla (yazılı, sözlü, görsel veya beden dili ile), bilgi, haber, düşünce, durum, duygu veya kültürün bir başka insan veya insan topluluklarına aktarılmasıdır.

İletişim Sürecinin Öğeleri



İletişim Nedir?

- İletişim diğer insanlarla her türlü sözlü ve sözsüz etkileşim kurmaktır.
- En az iki insanı gerektiren dinamik bir süreçtir.

Neden iletişim kurarız?

- bilgi
- ikna
- yönetim
- paylaşım
- farklılıkları paylaşım
- eğlence
- değişim
- problem çözme
- işbirliği vb.

Neden iletişim kurarız?

Temelde

- Umursanmak
- Kabul görmek
- Değerli olmak
- Yeterlilik
- Sevilmek vb...

Varolmak için

Neden iletişim kurarız?





ALO?

ERÖ?

YANLIŞ Bİ
ZAMANDA MI ARADIM?

ÖRÜ?

ÇOK PARDON
SONRA
GÖRÜŞÜRÜZ.

MİRÜ..

İletişim

- İş hayatında **başarının %85'i** doğru iletişime dayanır.
- İş hayatında **kusurların %75'i** iletişim eksikliğinden kaynaklanır.
- İş hayatında **kayıpların %80'i** kötü iletişim yüzündendir.

İLETİŞİM ÇEŞİTLERİ

SÖZLÜ

DİL

DİL ÖTESİ

SÖZSÜZ

YÜZ VE
BEDEN/ME
KAN
KULLANIMI

BEDENSEL
TEMAS
/ARAÇLAR

Sözlü İletişim

Kişilerin yazdıkları ve konuştukları sözcüklerle olur. Bu iletişimde dil önemlidir.

Dilin iletişimde etkili bir biçimde kullanılması için:

- Standart dil kurallarına uyulmalıdır.
- Dilin sembolik yapısına uyulmalıdır.
- Duygusal sözcükler özenle seçilmeli ve kullanılmalıdır.



**.Sana attığım email'i
almadın mı?**

Sözsüz İletişim

İletişim çoğu kez ağızdan çıkan kelimeler olarak kabul edilir. Halbuki insanlar arasında konuşma olmadan da iletişim vardır. Vücut dili ile çok etkili iletişimler yapılmaktadır. Başını iki yana sallama, yukarı aşağı sallama, kaşları çatma veya kaldırma gibi hareketlerin hepsinin de anlamı vardır.

Sözsüz İletişim

Beden dili duygu ve düşüncelerimizin yansımasıdır. İnsanların yüzyüze kurdukları ilişkide algılanan anlamın;

- %10 u kelimelerden,
- %30'u ses tonundan,
- %60'ı mimiklerden anlaşılmalıdır

Beden Dili Öğeleri

- Beden Duruşu
- Mimikler
- Başın Kullanımı
- Oturmak İçin Seçilen
- Yer
- Giyim
- Bakım Ve Makyaj
- Jestler
- Göz Teması
- Ayakların Kullanımı
- Oturma Biçimi
- Mesafe
- Kullanılan Aksesuarlar



Olumlu İzlenim Yaratacak Beden Dili Özellikleri

- Göz İlişkisi
- İletişimde rahatsız etmeyecek ölçüde, mümkün olduğu kadar çok göz ilişkisi kurulmalıdır.

“Gözlerin konuştuğu dil her yerde aynıdır.
(George Herbert)”

Olumlu İzlenim Yaratacak Beden Dili Özellikleri

- Yüz ifadesi
- Mümkün olduğunca sıcak ve dostça tebessüm edilmelidir.
- Yüz ifadesi çevreye olan ilgiyi yansıtır.
- Donuk ve ifadesiz gözükmekten kaçınılmalıdır.

Olumlu İzlenim Yaratacak Beden Dili Özellikleri

- Baş hareketleri;
- Karşıdaki kişi konuşurken sık sık baş hafifçe aşağı yukarı hareket ettirilmeli,
- Karşıdaki kişiye anlaşıldığı ve dinlendiği hissettirilmelidir.

Olumlu İzlenim Yaratacak Beden Dili Özellikleri

- Jestler
- Çok aşırıya kaçmadan jestler kullanılmalı.
- Elleri cepte tutmaktan ve kolları kavuşturmaktan, ellerle ağzı örtmekten kaçınılmalı.
- Açık ve anlaşılır jestler tercih edilmelidir.

Olumlu İzlenim Yaratacak Beden Dili Özellikleri

- Konuşmanın sözel özellikleri ve ses tonu
- Çok fazla ve hızlı konuşulmamalı,
- Topluluk içinde dinlenilene yaklaşık miktarda konuşulmalıdır.

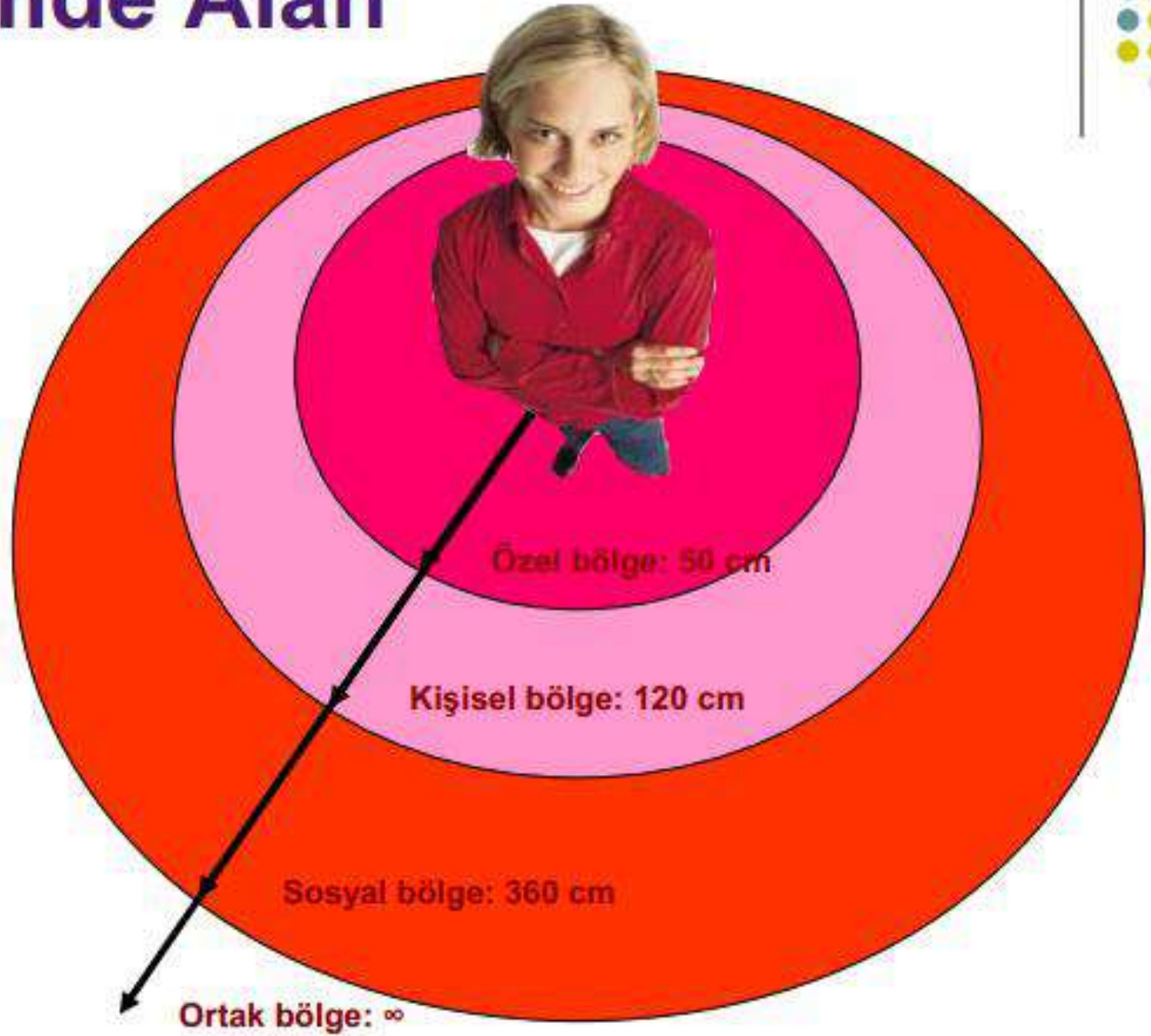
Biliyor muydunuz?

- Yüz mimiklerinin oluşmasında 16 adet kas rol oynar.
- Sözsüz mesajlar beyinde daha derin merkezlerden (spinal kord, beyin sapı, bazal gangliyonlar, limbik sistem) , bilinç altından kaynaklanır ve yine buralardan algılanırlar.
- O nedenle sözlerin etkisi geçtikten sonra da hatırlanabilirler.

Biliyor muydunuz?

- Kadınların beden diline yönelik olarak, daha fazla gülümsedikleri, daha az kişisel alan kullandıkları, daha fazla göz teması kurdukları saptanmıştır. Ayrıca kadınlar daha açık, ifade edici ve yakın davranmaktadır.
- Kadınlar sözsüz mesajları erkeklerden daha iyi yorumlar. (Depaulo&Friedman,1998).

İletişimde Alan



Hangi dilden konuşuyoruz?

**SEN
DİLİ?**

**BEN
DİLİ?**

Sen Dili

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

Ben Dili

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

- "Sen" mesajı yerine...Çok kabasın! Her zaman sözümü kesiyorsun!
- "Ben" mesajı verin...Bir şey söylemeye başlayıp ta bir türlü sonunu getiremediğim zaman çok rahatsız oluyorum.
- "Sen" mesajı yerine...Kes şunu!! Çekiştirip durma kolumu!!
- "Ben" mesajı verin...Kolumun çekiştirilmesinden hoşlanmıyorum.
- "Sen" mesajı yerine... Her akşam aynı şey, tutturuyorsun oyun oynayalım diye! Benim yorgun olabileceğim hiç aklına gelmiyor değil mi? Yaramaz ve şımarık bir çocuk gibi davranıyorsun!
- "Ben" mesajı verin...Bu akşam çok yorgun hissediyorum canım. İstersen oyun oynamayı başka bir akşama erteleyelim

DÜNYA ISINMAYA
DEVAM EDERSE HER YER
ÇÖL OLUCAK...

NE GÜZEL!..

İletişimde Biz

Sağlıklı ve etkili iletişimin ilk şartı önce kendimizi tanımaktır...

- kiřiliđimiz
- zaaflarımız
- güçlü yönlerimiz
- tepkilerimiz
- niyetimiz
- empati yeteneđimiz
- beklentilerimiz
- duygularımızı ifade biğimimiz
- kendimizle iletiřimimiz

Başkalarını bilen kendini bilen
kimse bilgili, kimse akıllıdır

(Lao-Tsze)

90 / 10 SIRRI

Hayatınızın;

- % 10'u başınıza gelen olaylardan,
- % 90'ı da sizin bu olaylara yaklaşımınızdan oluşur!.

Önyargılarımız...



Bazen gerçekler o kadar nettir, o kadar gözümüze girer ki, ancak biz daha önyargımızı aşamamışızdır ve fırsat kaçırmıştır...

Eleřtiri

**"Herkes benim dűřünceme katılırsa,
yanılmış olmaktan korkarım."**

Oscar Wilde

"Eleřtiri belki güzel bir Şey değildir ama gereklidir. Ağrı ile aynı iŐi görür, zira ağrı da vücutta bir arıza olduğunu haber verir."

İLETİŞİM VE ALGI

İletişim ve Algı

- Algılama, duyu organları tarafından beyne ulaştırılan uyaranların beyin tarafından örgütlenip yorumlanarak bir anlam verilmesi sürecidir.
- Algı, duyusal bilginin yorumlanması ya da anlamlandırması işlemidir.

İletişim ve Algı

Algıyı Etkileyen Faktörler;

- Algılama Süreci
- Duygular
- Kültür
- Çevresel Faktörler
- Kişisel Özellikler
- Eğitim



İLETİŞİM VE ETKİLİ DİNLEME

İletişim ve Etkili Dinleme

- Etkili İletişim
- İletişim içinde bulunulan kişiyi yargılamadan, sözünü kesmeden, bedene uygun biçim vererek, göz teması kurularak yapılan dinlemeye denir.

Etkin Dinleme

- Susun
- Dış etkilerden kurtulun
- Konuştuğunuz kişiye bakın
- Ana noktayı arayın
- Mesajın nasıl verildiğine dikkat edin
- Kişiyi düşünceden soyutlayın
- Söylemekten kaçınılanları yakalayın

Yanlış Dinleme Türleri

1. Görünüşte Dinleme
2. Seçerek Dinleme
3. Saplantılı Dinleme
4. Savunucu Dinleme
5. Tuzak Kurucu Dinleme
6. Yüzeysel Dinleme

İyi Bir Dinleyici Olmak

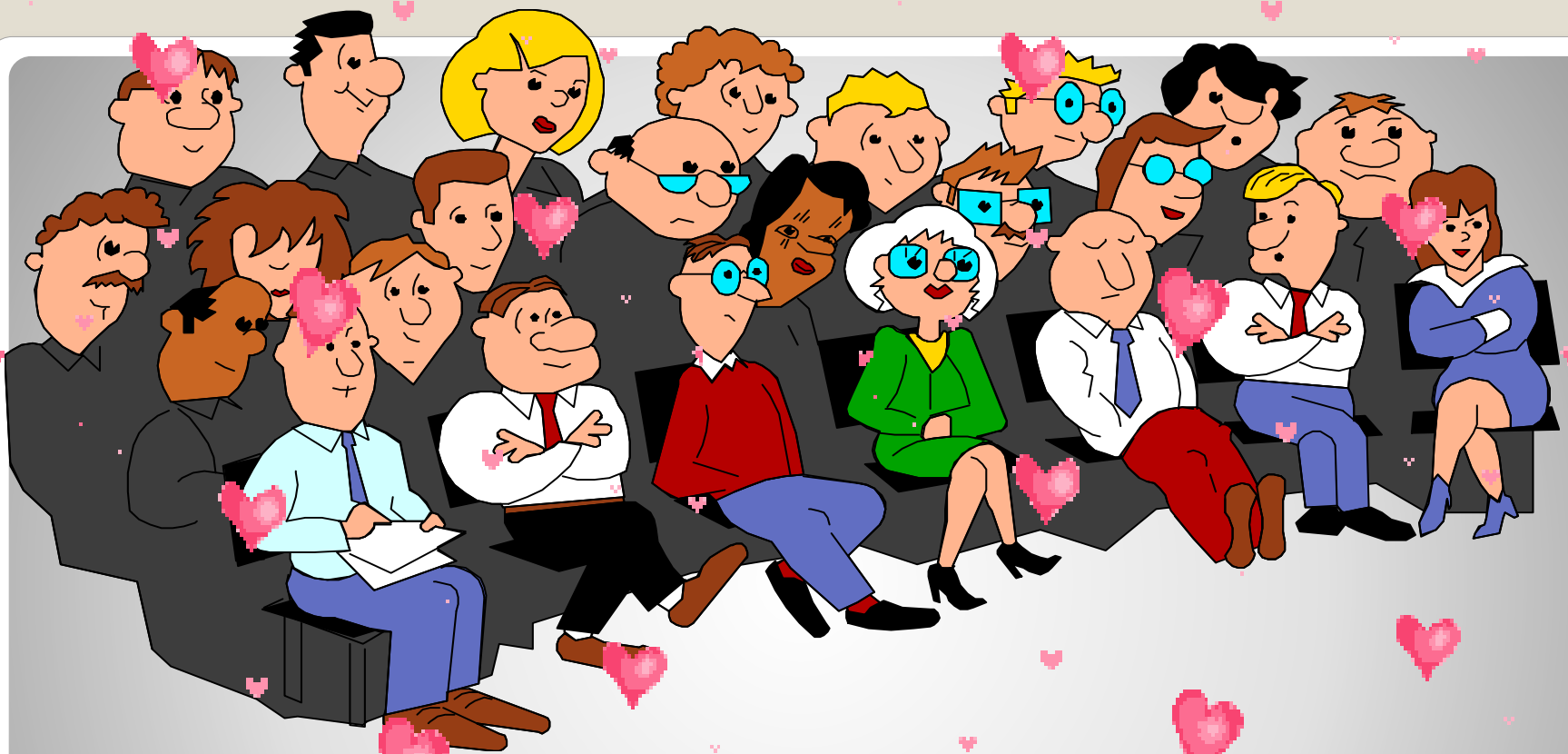
Unutmamak gerekir ki,

İki kulağımız, bir ağızımız vardır.

Bu da dinlemenin konuşmadan daha önemli olduğunu ortaya koymaktadır

Dođuřtan iyi dinleyici olanların sayısı azdır. İyi bir dinleyici olabilmek için; bilinçli bir çaba ve yeni beceriler öğrenmek gereklidir.”

Dođan Cücelođlu



Dinlemek bir beceridir,
Dinlediğiniz için,
Teşekkürler...
GÜLÜZAR BÜYÜKKAYA
PSİKOLOJİK DANIŞMAN