

ETKİLİ

İLETİŞİM  
BECERİLERİ



Tekirdağ Rehberlik ve Araştırma Merkezi

# İletişim Nedir?

Kişiler arasında BİLGİ, DUYGU ve DÜŞÜNCE alışverişidir

**1** KAYNAK   **2** MESAJ   **3** KANAL   **4** ALICI

Aşamalar:

- 1) Mesaj göndermek
- 2) Mesajı almak
- 3) Mesajı anlamak
- 4) Alıcıda etki yapmak
- 5) Geri bildirim sağlamak



# İletişim Nedir?

Bir gönderici tarafından alıcıya iletilen ve alıcının davranışını bilinçli bir niyetle etkileyen mesaj; iletişimdir.

İletişim dögüsel bir süreçtir.

Herkes aynı anda mesaj alır, farklı yorumlar, gönderir, sonuç çıkarır.

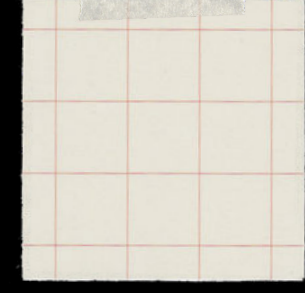


# İLETİŞİMDE 6 SORU

1. Dinliyor musunuz ?
2. Anlıyor musunuz ?
3. Anladığınızı test ediyor musunuz ?
4. İleti dakikliğiniz nasıl ?
5. Empatik iletişimi kullanıyor musunuz ?
6. Yeterince açık mısınız ?



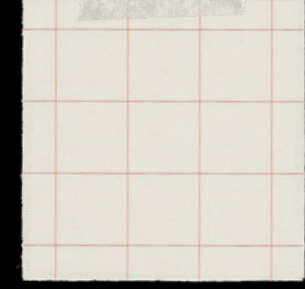
# ALGILAMA KAPASİTESİNİN İLETİŞİMDEKİ ÖNEMİ VE ROLÜ NEDİR?



- Herkesin algılama kapasitesi farklıdır.
- Herkes algıladığı ölçüde bilgi toplayabilmektedir.
- Herkes aynı şekilde algılamamakta; birbirinden farklı biçimlerde öğrenebilmektedir.



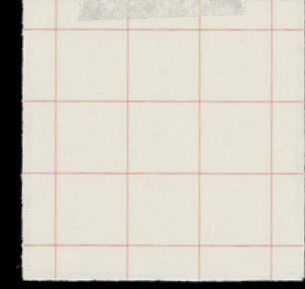
# İletişim Neden Bu Kadar Zor? (İletişim Engelleri)



- Kişilik farklılıkları
- Eğitim farklılıkları
- Dil farklılıkları
- Sosyal, kültürel ve çevre farklılıkları
- Fiziksel görünüm
- İhtiyaçlar



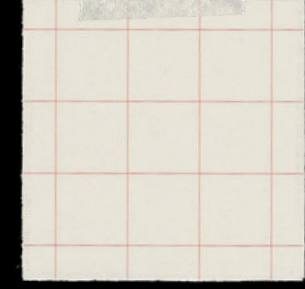
# İletişim Neden Bu Kadar Zor? (İletişim Engelleri)



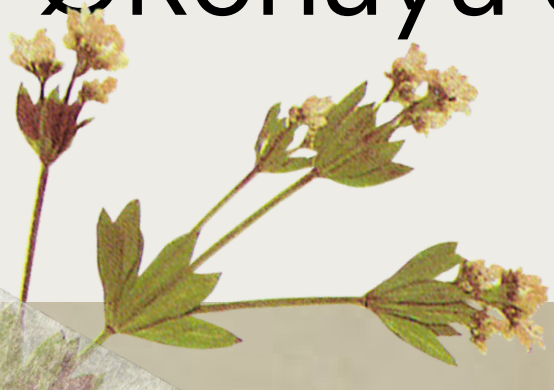
- Ø Emretme, yönetme
- Ø Uyarma, tehdit etme, ahlak dersi verme
- Ø Öğüt verme, fikir verme
- Ø Mantık yoluyla inandırma
- Ø Araştırma, sorgulama



# İletişim Neden Bu Kadar Zor? (İletişim Engelleri)



- Ø Eleştirme, suçlama
- Ø Ad takma, gülünç duruma düşürme
- Ø Tahlil etme teşhis, tanı koyma
- Ø Övme, görüşüne katılma
- Ø Güven verme, teselli etme
- Ø Konuyu değiştirme, işi alaya vurma







İLETİŞİM BECERİLERİ,  
ÖĞRENİLEBİLİR VE GELİŞTİRİLEBİLİR.



# Etkili Mesaj Gönderme

"Sen Dili" Yerine, "Ben Dili" Kullanmak



## BEN DİLİ

- Davranışa yöneliktir
- Alıcıya mesajı veren ile ilgili bilgi söyler
- Benlik saygısına olumlu katkısı vardır
- Gönderende yardım isteği doğurur
- Atılgan insanlar yaratır

## SEN DİLİ

- Kişiyeye yöneliktir
- Kişiyeye kendi ile ilgili bir şeyler söyler
- Benlik Saygısını zedeler ya da tümünden yok eder
- Öfke ve nefret duyguları oluşturur
- Çekingen ya da saldırgan insanlar yaratır

# Etkili Mesaj Gönderme



## Mesajı Tam ve Belirgin Yapmak

Mesaj, bütün gerekli bilgilerin açık ifadelerini içermelidir:

- Görüş açınız
- Yaptığınız tahminler
- Őahip olduđunuz niyet

# Etkili Mesaj Gönderme



## Mesajı Tekrarlamak

- Mesajınızı birden fazla tekrarlayın
- Birden fazla iletişim kanalı kullanın  
(resim, afiş, sözsüz mesajlar, vb.)

# Etkin Dinleme



## Duyguları belirleme

- Kızgınlık
- Neşe
- Korku
- Üzüntü

## Sözsüz ipuçlarını adlandırma

- El jestleri
- Yüz ifadeleri
- Beden Duruşu

# DÜŞÜNCELER NASIL İFADE EDİLMELİDİR?



İletişimin ve beşeri ilişkilerin başarısı öncelikle düşüncelerimizin, iyi ifade edilmesine bağlıdır.

İyi ifade edilmeyen düşünceler, iletişimde ve ilişkilerde kopukluğa yol açmaktadır. Bu nedenle:

- Düşüncelerinizi iyi ifade etmek, iyi bir konuşmacı olmak için çalışın,
- Dili doğru kullanmaya özen gösterin; dil bilgisi kurallarını öğrenin ve özenle kullanın.
- Hiçbir insan düşündüklerini başkalarına tümüyle ve aynen aktaramaz.

# Düşüncelerinizi iyi anlatabilmek ve anlaşılabilirlik için:



- Düşüncelerinizi düzenleyin ve net bir biçimde dile getirin,
- Karşınızdakilerin ne demek istediğinizi tam olarak anlamasını sağlayın.
- Başkalarının düşünce biçimini kavramak, iletişimin başarısı için çok önemlidir.

# ELEŞTİRİ KONUSUNDA NELERE DİKKAT EDİLMELİDİR?



- Eleştiri, yanlışları, eksikleri belirlemek ve daha iyiye ulaşmak için başvurulacak en etkili yöntemdir.
- Eleştiri, insanı savunma durumuna geçmeye ve kendini haklı göstermek için çalışmaya yöneltmektedir.
- Eleştiri öfkeyi körüklemektedir.
- Eleştiri tutkuları öldürebilmekte ve eleştirilen kişinin coşkusunu, çalışma istek ve hevesini kırabilmektedir.



# TARTIŞMA KONUSUNDA NELERE DİKKAT EDİLMELİDİR?



- Tartışma kazanarak karşınızdakilere görüşlerinizi ve düşüncelerinizi kabul ettirebileceğinizi sanmak, bir hatadır.
- Tartışma sırasında her iki taraf da kendi düşüncelerine daha sıkı sarılır.
- Bu gerçeği göz önünde tutarak, kimseye görüşlerinizi tartışarak benimsetmeye kalkışmayın.
- Anlaşmazlıkları, düşünce ayrılıklarını uzlaşma yoluyla gidermeye; görüşlerinizi başkalarına, onları ikna ederek ve düşüncelerine saygı göstererek kabul ettirmeye çalışın.

# ZAMANLAMA KONUSUNDA NELERE DİKKAT EDİLMELİDİR?



- İnsanlarla sizin için uygun zaman ve koşullarda değil; onlar için en uygun zaman ve koşullarda iletişim kurmanız halinde, başarıya ulaşma olanağınız artar. Bu nedenle,
  - İletişim kuracağınız kişilerin zamanının iletişime elverişli olup olmadığını özenle araştırın.
  - İnsanlarla iletişim kurmak için onların sıkıntılı, mutsuz, üzüntülü olduğu veya başka konulara yoğunlaştığı zamanları seçmeyin.

# DİNLEME KONUSUNDA NELERE DİKKAT EDİLMELİDİR?



- İletişimde başarının yolu, iletişim kurulan kişiyi, düşüncelerini, ne istediğini ve nelerden hoşlandığını anlamaktan geçer. Bu nedenle iletişim kurmak istediğiniz kişiyi tanımak için biraz zaman ayırın. İletişim kurduğunuz kişiyi gerçekten dinleyin.
- Karşınızdaki kişiyi gerçekten dinlemek, onun sözlerini ve duygularını anlamak, sorunlarını paylaşmak demektir.

# İletişimde BEDEN DİLİ

**Beden dili;**  
Duygu ve düşüncelerimizin yansımasıdır.

- Boyumuzla
- Yüzümüzle
- Sesimizle
- Bedenimizle
- Oluşturduğumuz ortamlarla

Sürekli mesaj veriyoruz



# Beden Duruşu

**İlişkide olduğu kişiyi doğrudan karşısına alan ve dik bir beden duruşuna sahip bir kişi, mesajında güvenli bir özellik katmış olacaktır**



# Göz Teması

**“ Gözlerin konuştuğu dil her yerde aynıdır.”**

Herber

Bir kişi ile konuşurken dikkat edilecek en önemli noktalardan biri, nereye baktığınızdır.  
(Kişiyi rahatsız etmeyen göz temasının kurulması)



# Ses Tonu, Şiddet ve Konuşmanın Akıcılığı

İnsanlar arası ilişkilerde yaşanan en küçük gerginlik, kendini önce ses tonuyla ortaya koyar.

Büyük çoğunlukla gündelik ilişkilerde canlı, neşeli, enerjik bir ses tonu, insanlar üzerinde olumlu etki bırakır.



# Ses Tonu, Şiddet ve Konuşmanın Akıcılığı

**Ses** tonunuza dikkat edin. Ses aynı zamanda duygularınızı da iletir.

Kendi sesinizi dinlemeye başlayın.  
Ümitsizlik mi yoksa cesaret mi ifade ediyor?

Güven içinde mi konuşmaktasınız, yoksa mırıldanıyor musunuz?





# Özet



## **ETKİLİ İLETİŞİM**

**Nedir?** Anlamayı başarmadır.

**Neden Önemli?** Değişmeye zorlar ve her türlü birliktelikte birleştirici güçtür.

**Neden bu kadar zor?** Kişiler arası dinamikler algılarımızı ve anlayışımızı ön yargı ile etkiler.

## **Nasıl geliştirebilirim?**

Açık ve dürüst ol

Geri-bildirim ver ve al

Tahminlerinin geçerliliğini kontrol et

Etkin dinlemeyi kullan



T.C. MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI  
TEKİRDAĞ / SÜLEYMANPAŞA  
Tekirdağ Rehberlik ve Araştırma Merkezi

