

ETKİN İLETİŞİM

İnsan olarak hayatımız boyunca diğer insanlarla çeşitli şekillerde iletişimde bulunuruz.

Hiçbir bireyin birbirinin tıpa tıp benzeri olmadığı göz önüne alındığında sonsuz sayıda iletişim tarzı ortaya çıkmaktadır.

İLETİŞİM kişilerin birbirlerine bilinçli veya bilinçsiz olarak iletmek istedikleri duygu ve düşüncelerini aktardıkları bir süreçtir. Bu süreç sadece konuşmaktan ibaret değildir.

İletişim tarihi, düşüncenin tarihiyle eş zamanlıdır.
Önce sesini tanıdı insan. Sonra anlamı keşfetti.
Düşündükçe çoğaldı. Üçüncü kişinin tarihiyle çığ
gibi başladı çoğalma. Ses yazıya, çizgiye dönüştü.

İnsanlığın ilk döneminde iletişimde önce ses vardır. İnsan kendisini çıkardığı değişik seslerle, çığlıklarla ve bunları desteklediği bedensel hareketlerle ifade etmiştir.

Bunun yanı sıra ilkel resimlerle, çizgilerle insanın mesajını aktarmasıyla da iletişim kurma biçimleri de evrimsel bir çizgi izlemiştir

BAK YAZIYI
İÇAD ETTİM...
BU DA "O"
HARFİ...

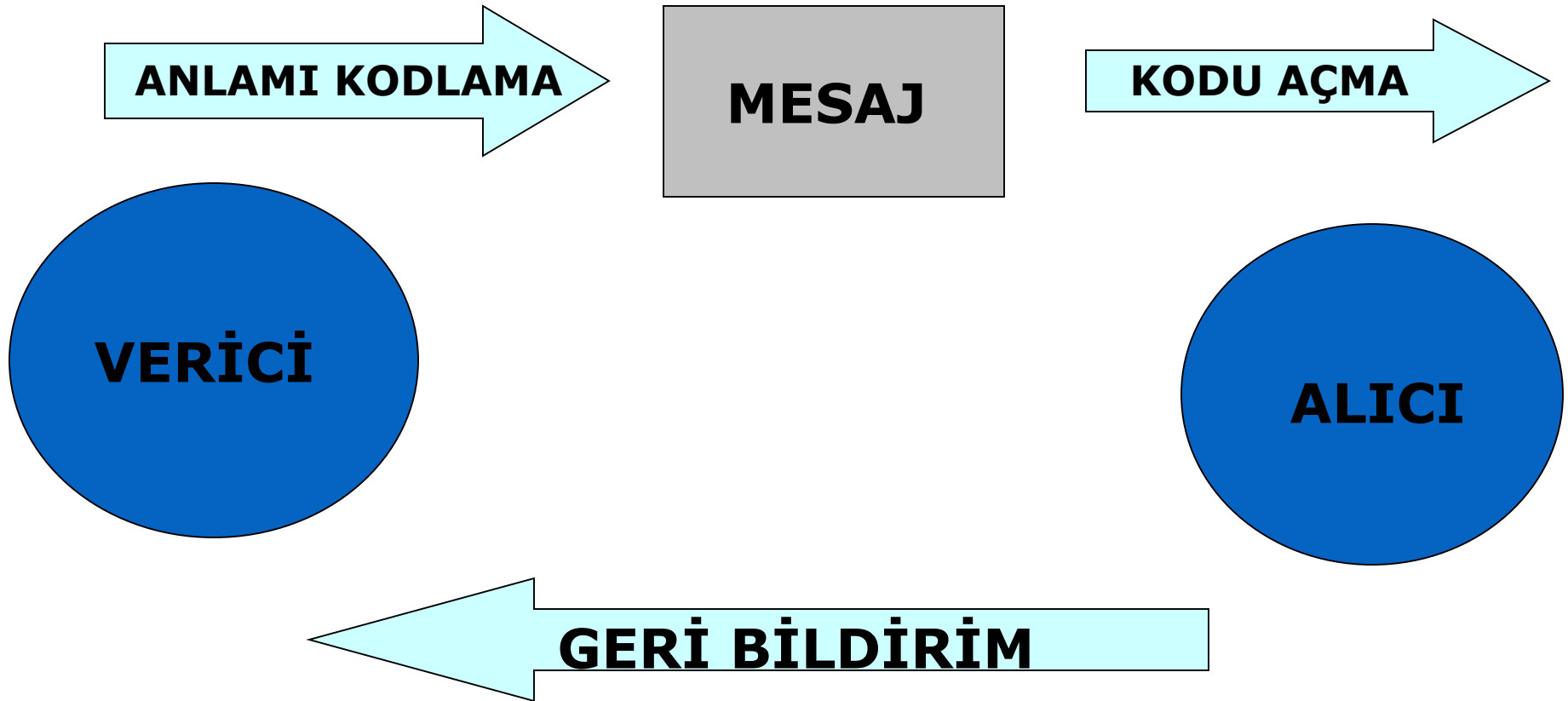
SUS Bİ
DAKKA,SUS...!



İletişim biçimleri zamanla büyük gelişmeler kaydetmiş, yakın çevreyle iletişimin yanında, dünyanın bir diğer ucundaki insanlarla da iletişim, hızlı teknolojik gelişimle olanaklı hâle gelmiştir.



İLETİŞİM MODELİNDE YER ALAN SİSTEMLER



1.Verici kişi

2.Alıcı kişi

3.Anlamanın kodlanması

4.Mesaj

5.Gönderme becerileri

6.Geri bildirim

I - VERİCİ KİŞİ

İletişim süreci içerisindeki kişilerden, iletişimi başlatan kişiye verici kişi denir. Verici, herhangi bir durumda diğer insanlara düşünce ve duygularını aktarma girişiminde bulunan kişidir.

II - ALICI KİŞİ

İletişim sürecinde alıcı konumunda olan kişi çok önemlidir. Vericinin kodladığı anlamı, alıp çözecek ve değerlendirecek kişi alıcıdır. İletişime yapıcı etkinliği kazandıran, vericiden gelen sözlü veya sözsüz mesaj kodlarının alıcıda gerçek anlamları ile değerlendirilmesidir.

İletişim sürecinin diğer ucunda yer alan alıcı kişi, bir dinleyici konumundadır.

III - ANLAMIN KODLANMASI

Anlam bakımından etkin olan üç temel faktör vardır. İlişkinin biçimi, ilişkinin bağlamı ve ilişkinin amaçları. Bunlar iletişimde yer alan kişilere ve iletişimin yapıldığı ortama bağlı olan faktörlerdir.

- a) İlişkinin Biçimi : Anlamı kodlama konusunda iletişim içindeki kişilerin temsil ettiği statü, roller ve durum önemli bir işleve sahiptir. Örneğin insan kızgınlığını, sevgilisine, eşine, çocuğuna, amirine ya da arkadaşına çok farklı biçimde aktarır.
- b) İlişkinin Bağlamı : Yer, zaman, yaş gibi faktörler de anlam kodunu etkileyen diğer özelliklerdir. Aynı şekilde iletişim yeri ve zamanı, kodu hem oluşturmamızda hem de açmamızda etkilidir.

c) İletişimin Amaçları :

Olumlu iletişimde ve iletişimin etkin bir biçimde sürdürülmesinde ilişkinin amacı çok önemli rol oynar. Verici kişi ile alıcı kişinin amaç ve ilgileri anlamın kodlanmasını belirleyen temel bir özelliktir.

Verici kişi için amaçlar : sorun çözmek, anlatmak, işbirliği, disiplin altına almak, etkilemek, bilgi vermek, ikna etmek, farklı görüşleri açmak, değiştirmek, yön vermek, karşı koymak, örgütlemek, denetlemek, paylaşmak, haddini bildirmek ve aşağılamak olabilir.

Alıcı kişi için amaçlar : anlamak, tartışmak, değerlendirmek, öğrenmek, işbirliği, paylaşma vb. olabilir.

İşte bütün bu noktalardaki amaçların olumlu olması, yapıcı bir iletişim, olumsuz olması ise yıkıcı bir iletişimin ortaya çıkmasına sebep olur.



IV - MESAJ

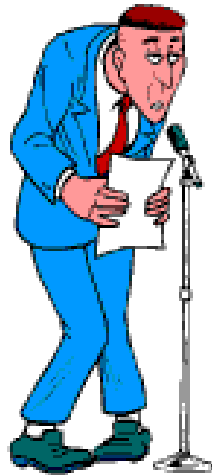
Bir yaşantıya ait duygu ve düşüncenin kodlanarak sözlü, sözsüz veya yazılı bir anlatımla alıcı kişiye ulaşmasını sağlayan sembollere mesaj denir. Mesaj, bir vericiden çıkan duygu ve düşüncelerin, alıcının duyu organlarınca algılanmasına yöneliktir.

V - GÖNDERME BECERİLERİ

Mesajların sözlü, sözsüz veya yazılı olarak istenen ilişki biçimine uygun verilebilmesi, gönderme becerilerinin geliştirilmesi ile mümkündür.

İYİ BİR İLETİŞİM İÇİN KENDİMİZE
SORACAĞIMIZ SORULAR :

Ne söylemek istiyorum?





Bunu ne zaman söylersem uygun olur?

GARDAŞ MÜSAADE
ETTE TEMİZLEYEK



 Nerede söylersem daha doğru olur ?

ABİ
BURASI NASIL
İSİNİYOR? SİZİN
İŞİNİZ DE ZOR
VALLA...

TÜRKÜN
Dİ Mİ?

En iyi nasıl söylerim ?

Ayrıca ;

Olayları basit ve anlaşılabilir biçimde
anlatabilmek,

✦ Akılcı bir dille ve karşıdaki kişi ile göz teması kurarak konuşabilmek,



Dikkati yoğunlaştırmak,ve verdiğimiz mesajların alınıp alınmadığının farkında olmak

İLETİŞİM'i
güçlendirir.



UNUTMA !!!!!



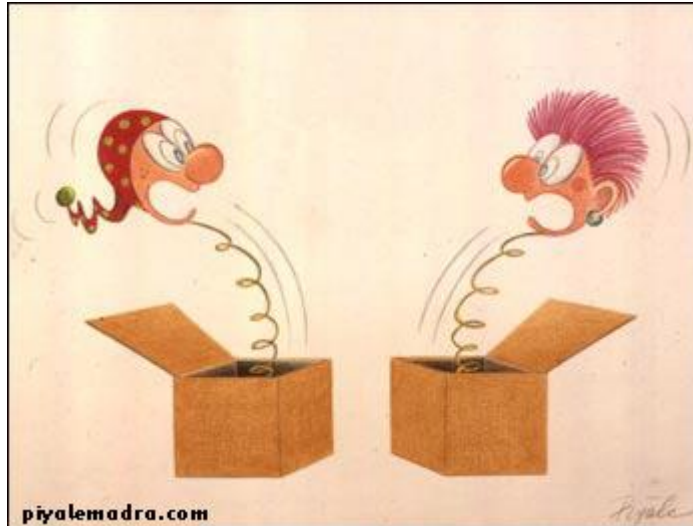
**BAŞARILI İLETİŞİMİ ENGELLEYEN EN
BÜYÜK ETKEN ;**

FARKLI BAKIŞ AÇISIDIR



FARKLI BAKIŞ AÇISINI ORTADAN
KALDIRARAK ORTA YOLU BULMAK VE
İYİ BİR İLETİŞİM KURMAK İÇİN ;

1. Karşımızdaki kişilere saygı duymak :



Bu karşımızdaki kişilerin varlığını kabul etmek
,önemli ve değerli olduklarını
hissettirmek,onları benimsemek anlamına gelir.

BANA ANNEMİSSİN GİBİ
DAVRANMA

BANA "HAVA SERİN, CEKETİNİ GİY" DEME,
BEN ÇOCUK DEĞİLİM.

EĞER ÜŞÜRSEM DE
O BENİM PROBLEMİM
TAMAM MI?

TAMAM... TAMAM
HADI AÇ AĞZINI.

2. Gerçekçi ve doğal davranmak :

Abartıdan uzak davranışlar
sergileyerek olduğumuz gibi
görünmek ya da göründüğümüz gibi
olmak zorundayız.

ŞU AYNADAKİ
GÖRÜNTÜME
BAK

BOYUM KISA
KULAKLARIM
KEPÇE

GÖZLERİMDE
ŞAŞI
GALİBA

Hiii
SERAP
GELİYOR

3. Empati göstermek :

İletişimde en önemli öğedir.
Empatiyi kısaca karşımızdaki
kişinin penceresinden bakmak
olarak tanımlayabiliriz. Kurulan bu
duygu ortaklığı, iletişimin gücünü
arttırır.

ERGENLİK SIVİLCELERİ ÇIKTI,
İÇİNE KAPANDI, TUHAF BİR
ÇOCUK OLDU.

ODASINA KAPANIP
SAATLERCE MÜZİK
DINLIYOR. BENİMLE
ÇOK AZ KONUŞUYOR.

ARAMIZDAKİ İLETİŞİM
TAMAMEN KOPTU.
NE YAPACAĞIMI
BİLEMIYORUM.

SEN DE ONUN YAŞINA IN.

ANNE BEN ÇIKIYORUM.
GEÇ GELEBİLİRİM.

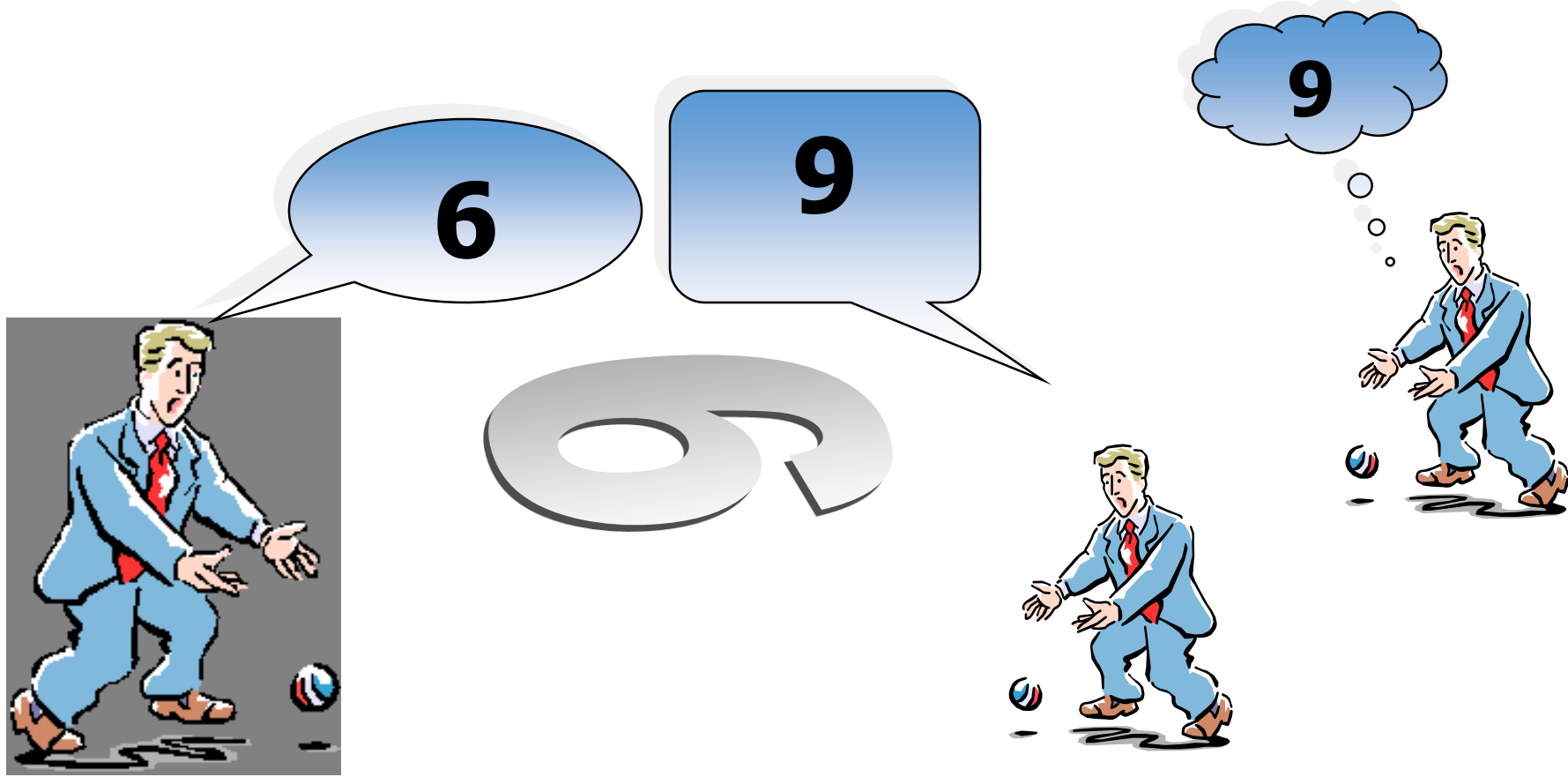
TAMAM MORUK
RAHAT OL!

- ÇOĞU ZAMAN OLAYLAR YA GÖRÜNDÜKLERİ GİBİ DEĞİLDİR . .
- YA DA
- OLDUKLARI GİBİ GÖRÜNMEZ..

UZLAŞMA ORTAMINI
SAĞLAYABİLMEK İÇİN

EMPATİ GÖSTERMELİYİZ.

Bulunduğunuz yerden karşıdaki insanın ne gördüğünü bilemezsiniz !!



4. Ses tonunu iyi ayarlamak :

Hatırladığımız sesler büyük çoğunlukla hoş olmayan seslerdir.

Güzel bir ses ve doğru telaffuz amacına ulaştığı için fark edilir.

Amacına uygun olmayan rahatsız edici ses tonu her zaman aklımızda kalır.

5. Beden dilini kullanmak , YÜZ YÜZE KURULAN İLETİŞİMDE

KELİMELELER

% 10



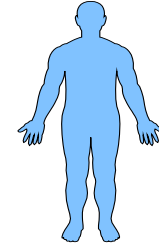
SES TONU

%30



BEDEN DİLİ

%60



ÖNEM TAŞIR..

ÇEVREDE OLUMLU İZLENİM YARATACAK BEDEN DİLİ ÖZELLİKLERİ

Göz ilişkisi

Yüz ifadesi

Baş hareketleri

Jestler

Postür (Beden duruşu)

Yöneliş

Bedensel temas

Dış görünüş

Konuşmanın sözel özellikleri

DAVRANIŞ ÖZELLİKLERİ

İtaatkar	Saldırgan	Kendini Kabul Ettiren
SES •Ağlamaklı bir tonda •Çok sıcak ve yumuşak •Monoton •Alçalan bir tonda	•Sert •Alaycı ve bazen soğuk •Kırıcı •Bağırarak yüksek tonda	•Ciddi •Sakin ve sıcak •Açık ve samimi •Bağırmadan normal tonda
KONUŞMA ŞEKLİ •Tereddütlü duraklayarak, •Hızlıdan yavaşla atlayarak •Sık sık boğaz temizleyerek	•Akıcı ,çok az tereddüt •Ani kelimeleri yutarak •Suçlayıcı kelimeler seçerek •Genelde hızlı	•Akıcı ,çok az tereddüt •Kilit kelimeleri vurgulayarak •Ciddi ve düzgün tempolu
YÜZ İFADESİ •Kızgınken bile sahte tebessüm •Birşey bekler gibi kaşlar havada •Hızlı değişken yüz ifadeleri	•Alaycı bir gülüş olabilir, •Kızınca kükrer gibi, •Şaşkınlıktan kaşları havada	•Memnun olduğunda güler •Kızdığında kaş çatar •Aksi taktirde ciddi, •Ağız rahat ama gevşek değil
GÖZ TEMASI •Kaçamak •Yere bakan	•Dik dik ve hükmederek	•Sert ama dik değil
BEDEN HAREKETLERİ •El ovuşturma •Kambur omuzlar •Huzursuzluk hareketleri	•Parmakla işaret etme •Yumruk sıkmak •Dim dik durmak •Uzun adımlarla yürümek	•Eller açık, •Ölçülü el hareketleri •Dik ve rahat oturma •Başını dik tutarak yürümek

VI - GERİ BİLDİRİM

Çok yönlü bir süreç olan iletişimin devamını etkileyen önemli bir başka özellik, alıcının mesajı çözüp değerlendirmesinden sonra yeni bir mesaj kodlaması ve geri bildirim (feed back) yapmasıdır.

Doğru ve sağlıklı bir
iletişim için geri bildirimde
yer alması gereken
özellikler şunlardır.

YANI
İYİ BİR DİNLEYİCİ NASIL
DAVRANMALIDIR ?

1. İletişimi önyargı ve dirençle kesmemek
2. Kelimelerin sözlük anlamları dışında "vericide " ne anlama geldiklerini tanımaya çalışmalıdır.
3. Kelimelerin içeriğine ve aktarılmak istenen duygulara açık olmalıdır.
4. Ana konuyu kaçırmamalı , özetlemeler yapmalıdır.
5. Vericiyi tam olarak dinlemeli ve anlamaya hazır olmalıdır.

6. Üzerinde fikir birliği olmayan konularda ,kelimeleri ve bedeni kontrol etmeli Duygusal gerginliğin bedene ve ses tonuna yansımaya izin vermemelidir.

7. Vericinin duygularını anlayabilmek, farklı insanların bakış açılarından bakmayı başarabilmek

8. Üzerinde fikir birliği olmayan noktalardan önce, anlaşılan noktaları açıklığa kavuşturmak

10. Karar anında bile iletişimi kapatmadan doğru dinlemek ve sağlıklı geri bildirimleri sürdürmek çabasıyla vazgeçmemek

İNSANLAR KARŞISINDAKİNDEN NELER
BEKLER ?

Karşınızdakinin yansıttığı Kişiliği Kabul
Edin

**Eğer bir insanla aranızı bozmak
istiyorsanız Karşınızdaki insanı
değiştirmeye çalışmanız yeterli
olacaktır.**

Karşınızdakine Seçim Hakkı Tanıyın

Hayat tecrübemiz ve birikimimiz, ancak karşımızdaki ona ihtiyaç duyar ve bize sorarsa onun açısından bir anlam taşır.

Karşınızdakini Asla Utandırmayın

Hatası ne olursa
olsun, başkalarının yanında
utandırdığınız ,teşhir ettiğiniz kişi
ile aranızdaki bütün köprüler
kopar. Bu kişi size kin besler.



Karşınızdaki Kişiler Övgü ve Onay Bekler

İnsanlarla iyi ilişki kurmanın sözümüzü dinletebilmenin yolu ,onların olumlu yönlerini fark ederek geri bildirimde bulunmaktır.

Yanlışlarını bularak doğruyu göstermeye çalışmaktansa,olumlu yönlerin saptanması ,insanların kendine olan güvenlerini kazanmalarını sağlar.

Karşınızdakine doğru Bilgi Verin

**Doğru olmayan bir ifade
veya yaklaşım en kısa
zamanda sezilecek ve
karşınızdaki kişi ile
köprülerin kopmasına yol
açacaktır.**



İnsanların sizden beklediği,
gerçekte sizin diğer insanlardan
beklediklerinizdir.