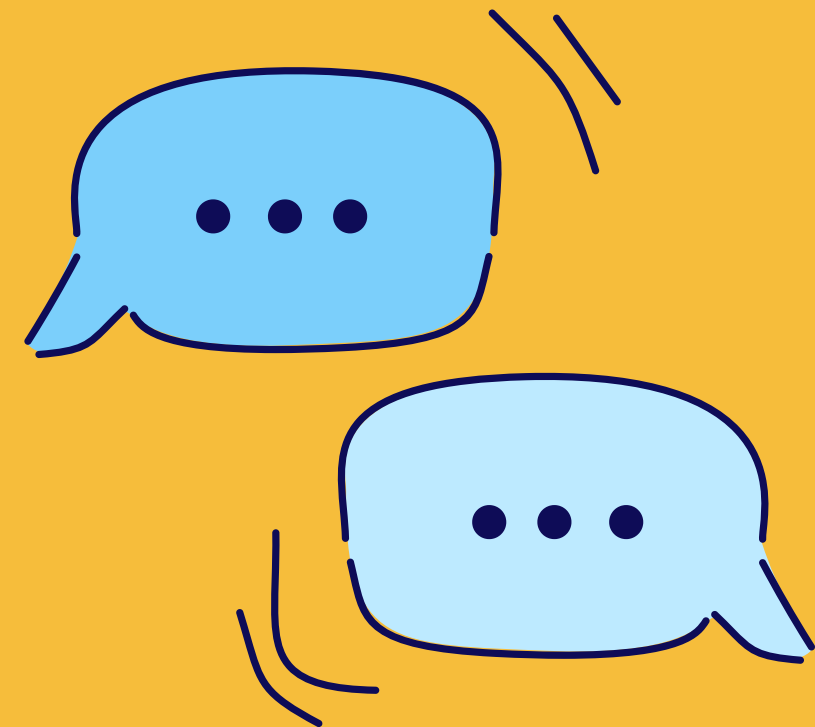


İLETİŞİM BECERİLERİ



İLETİŞİM NEDİR?

İletişim, bilgi, duygu ve düşünceleri kapsayan anlamların, semboller yardımı ile insanlar arasında karşılıklı olarak aktarıldığı süreçtir.



İLETİŞİM TÜRLERİ

SÖZLÜ İLETİŞİM

SÖZSÜZ İLETİŞİM

YAZILI İLETİŞİM

GÖRSEL İLETİŞİM



1

Sözlü İletişim:

Duygu ve düşüncelerin sözler ile aktarıldığı en eski ve en etkili iletişim yoludur.

2

Sözsüz İletişim:

Jestler, mimikler ya da dilsel olmayan diğer işaretler aracılığıyla ifade edilen iletişim yoludur.

3

Yazılı İletişim: İletinin yazılı olarak semboller ile aktarılmasıdır.

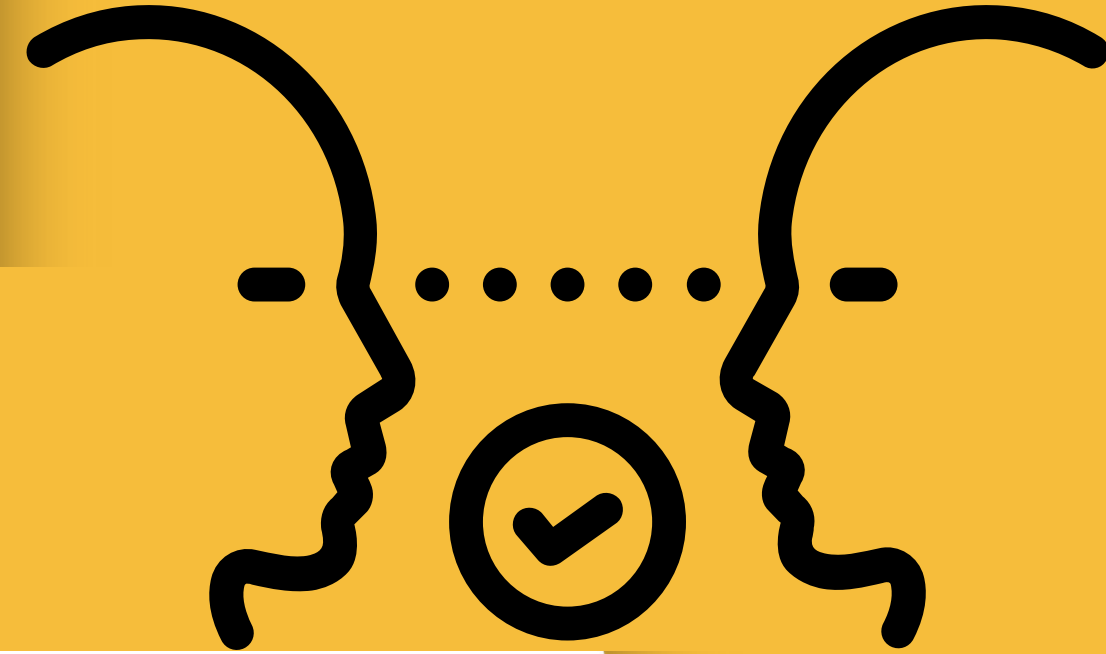
4

Görsel İletişim: Beden dili, giyim kuşam, mekan, sanat ve medya araçlarını kullanarak kurulan iletişimdir.



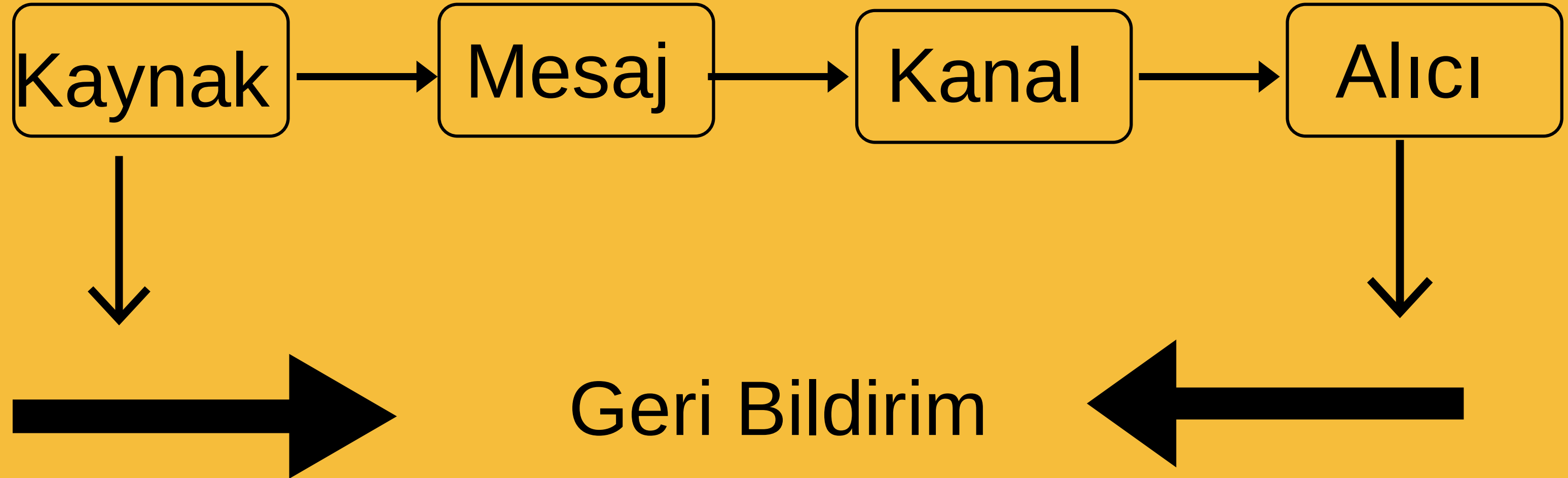
SÖZSÜZ İLETİŞİMDE DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN UNSURLAR

İnsanların yüz yüze kurdukları ilişkide algılanan anlamın;
%10 u kelimelerden,
%30'u ses tonundan,
%60'ı mimiklerden anlaşılmaktadır.



Göz teması, kişilerin iletişimde ilk etkileşimde bulundukları bölgedir ve iletişimde ilgi ve dikkatin göstergesidir. Göz teması ile iletişim başlatılabilir, sürdürülebilir veya sonlandırılabilir.

İLETİŞİM ÖĞELERİ



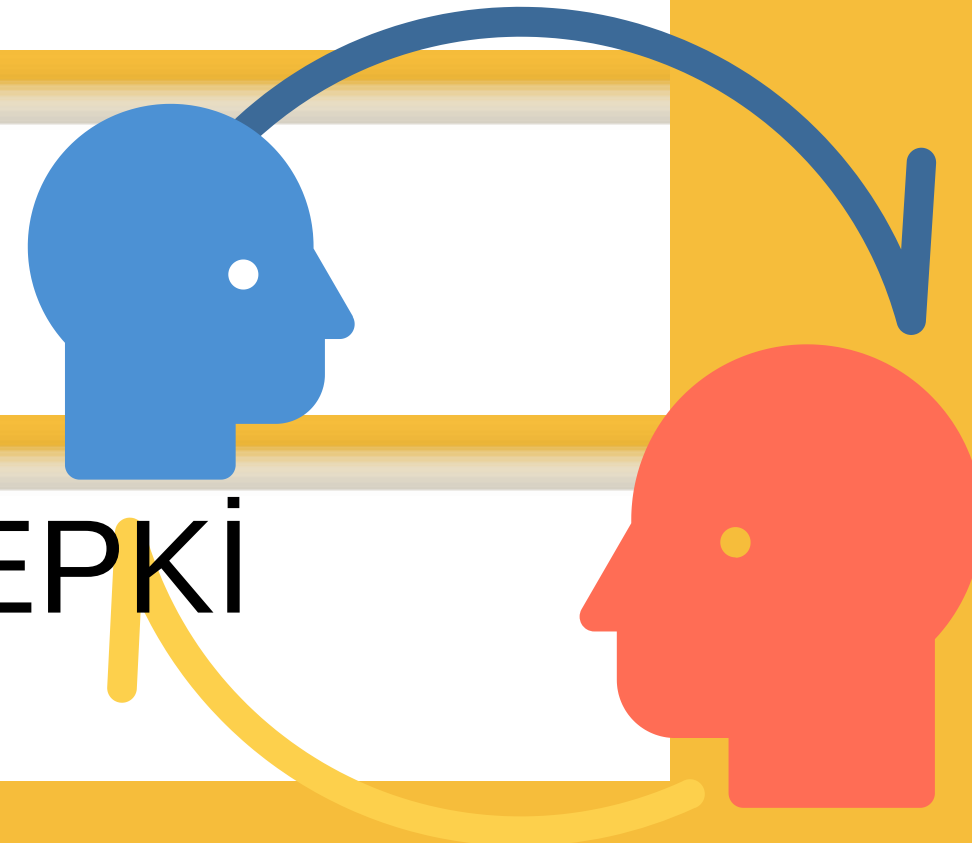
Kaynak: İletişim sürecini başlatan kişi

Mesaj: Kaynaktan ALICIYA gönderilen UYARICILAR

Kanal: Mesajın alıcıya iletilmesini sağlayan
ARAÇ VE YÖNTEMLER

Alıcı: Gönderilen mesaja hedef olan kişi

Geril Bildirim: Alıcının mesaja gösterdiği TEPKİ



İLETİŞİM BECERİSİ NEDİR?

İletişim becerileri, kişinin karşı tarafında yer alan kişi ya da kişilere etkili ve doğru bir iletişimi sağlayarak aralarında sürececek bir iletişim ilişkisi başlatan ve devam ettiren becerileri kapsar.



İLETİŞİM BECERİLERİ



1- Etkin Dinleme

İletişimin sürecinin en önemli parçasıdır. Dinleme, dinamik bir süreçtir. Alıcının sessizliğini koruması ve kendisine yöneltilen mesajı tam ve doğru olarak alma halidir.

ETKİN DİNLEME İÇİN

- ➔ Konuşulan kişiye tüm dikkatini vermek
- ➔ Beden dili ile dinlediğini göstermek
- ➔ Konuşan kişinin sözünü kesmemek
- ➔ Konuşan kişiye doğru geri bildirim vermek

2-Kendini Açma

Kendini açma, kişilerin sevinçleri, üzüntüleri, değerleri, istekleri, yetenekleri gibi kendisi hakkındaki bilgilerini diğer kişilerle paylaşmasıdır.



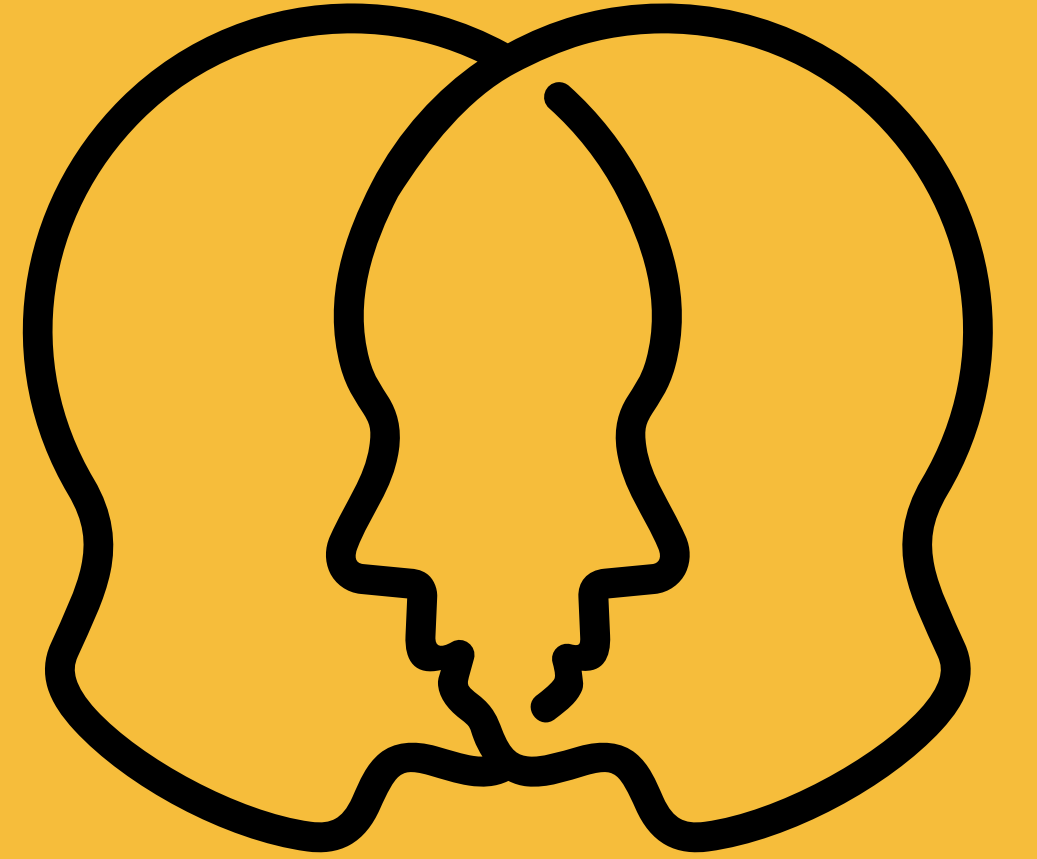
3- Saydam Davranma

Kişilerarası ilişkilerde saydam davranma doğruluk, dürüstlük, içtenlik anlamına gelir, yani roller, kurgular, hileler ve gizli mesajlar olmadan sadece kendiniz olmaktır. Saydam davranabilmek için birey kendisiyle barışık olmalıdır



4- Empati

Bir kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak olaylara onun bakış açısıyla bakması, o kişinin duygularını ve dűřüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi sürecine "empati" adı verilir.



Empati Kurmanın Önemi

Bize yapılmasını istemediğimiz tutum ve davranışları başkalarına yapmamızı engeller.



Karşıımızdaki kişiyle ilgilendiğimizi ve onu
anladığımızı gösterir.



Yanlış anladığımız bir durumda, kişiye yanlış edindiğimiz bilgileri düzeltme hakkını vermiş oluruz ve böylece muhtemel iletişim kazalarından korunmuş oluruz.



Dinlerken, konuşan kişinin, olduğu gibi kabul edildiğini hissettirerek, güvenini kazanır ve kendini bize daha yakın hissetmesini sağlamış oluruz.



EMPATİ İLE İLGİLİ HİKAYE

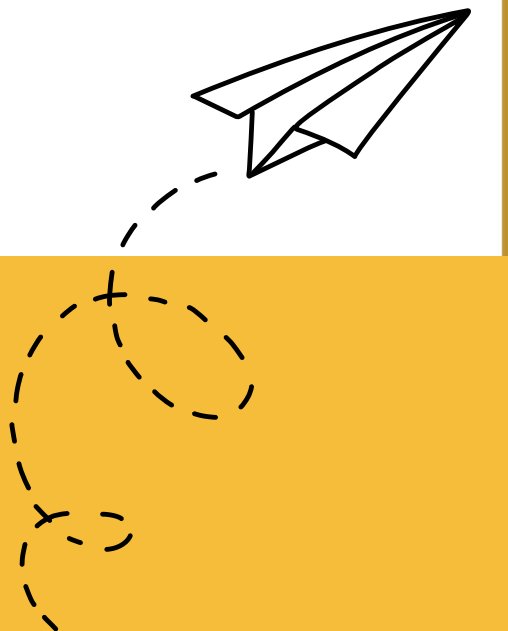
Nasrettin Hoca bir gün eŖeęindenę düşer ve acıyla kıvrlanır. Başına toplananlar “Hemen bir doktor çağırın...” diye bağrışırken, Hoca, “Bana doktor değil, eŖekten düşmüş birini bulun...” diye bağırır



5- Ben Dili ve Sen Dili

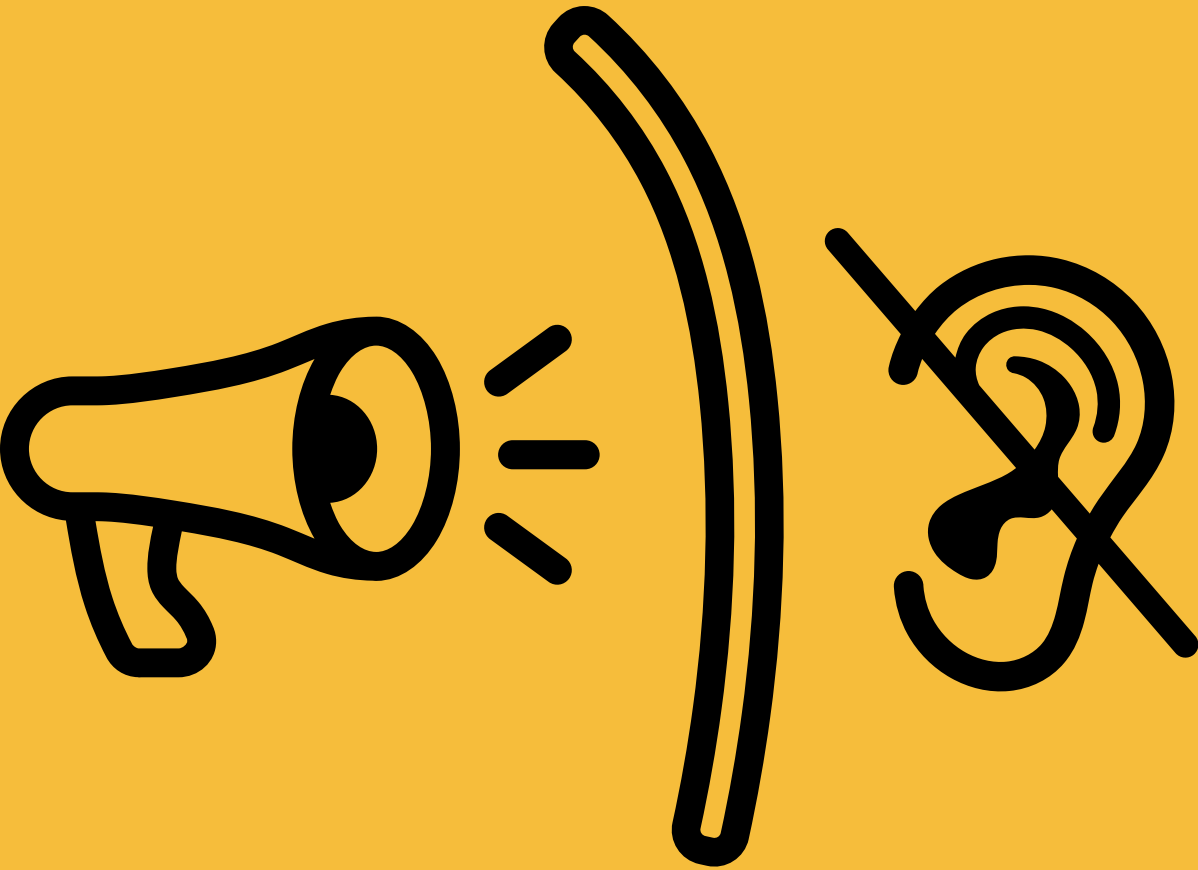


Ben Dili :Bireyin karşılaştığı davranış ve durum karşısında bireysel tepkisini, kendi duygu ve dűřűncelerini açıklayan ifade şeklidir. Kendimizi “ben”li cűmlelerle anlattığımız zaman karşımızdakini incitmemiş, fakat kendi mesajlarımızı da vermiş oluruz.



Sen Dili:

Suçlama içerir ve karşımızdaki kişi doğal bir savunmaya geçer. Dolayısıyla sonuç; anlaşılama, tartışma, kavgaya kadar gidebilir.



Sen dili, özellikle kişilerarası iletişimde bireyin karşısındakini eleştirmesine, yargılamasına neden olan bir dildir ki kesinlikle etkili bir iletişim kurulmasını engellemektedir

Ben dili ise ,Düşüncelerini açık ifade etmesini sağladığı için etkili ve sağlıklı iletişimin temelidir.

“Örnek : Baba gürültü yapan çocuğuna

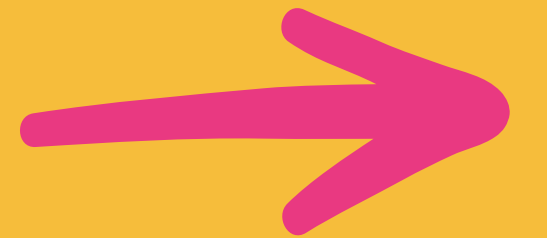
Ben dili ile: Bugün iş yerinde çok yorulдум sen gürültü yaptığın zaman kendimi kötü hissediyorum.

Sen dili ile: Kaybol gözümün önünden.



Sen Dili ile Kurulan Cümle Yerine Ben Dili Kullanalım

“Üzüldüğün zamanlarda bebek gibi ağlıyorsun”



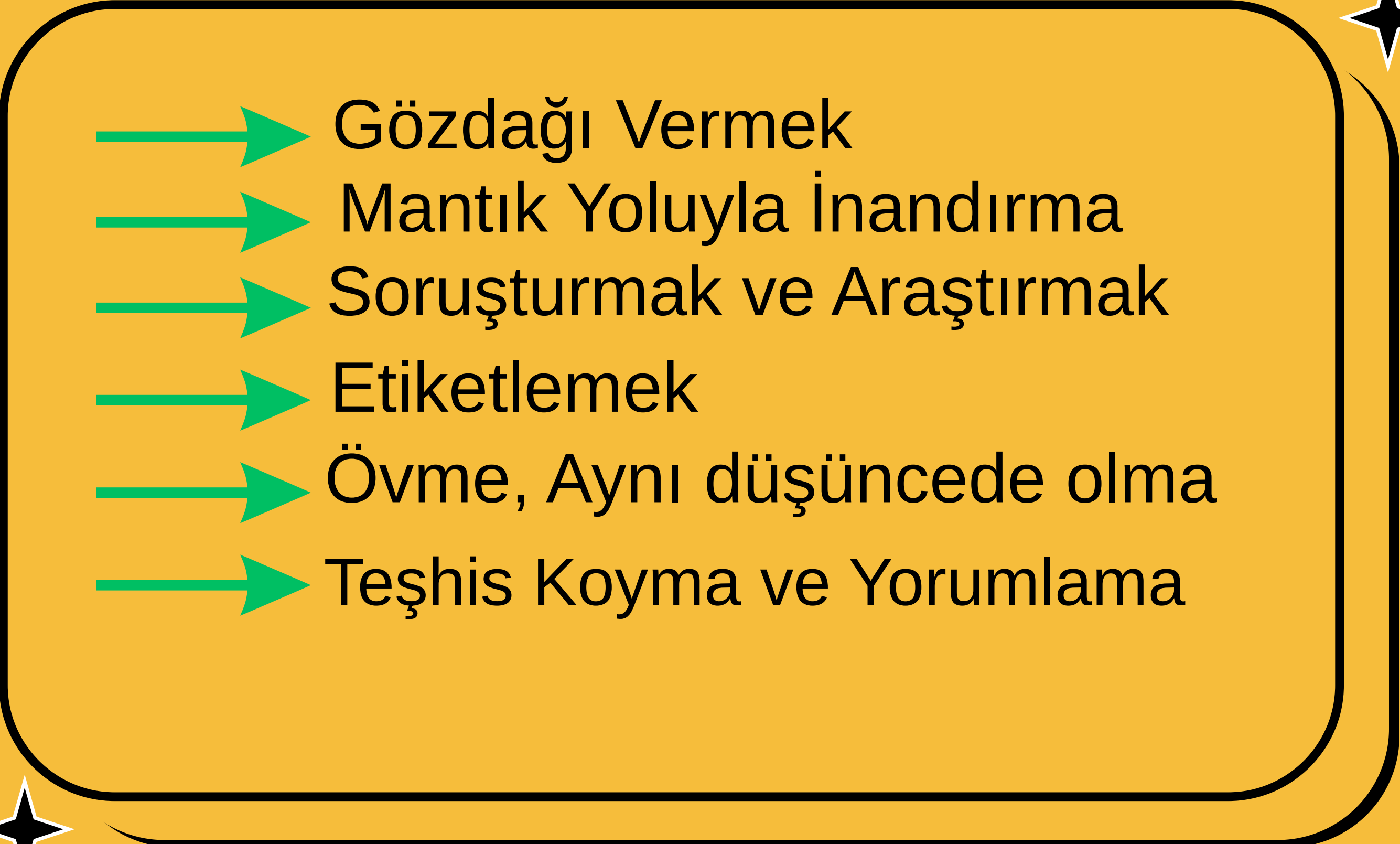
Ben Dili İle:
Üzüldüğün için ağladığını biliyorum. Ben senin
yanındayım.



İLETİŞİM ENGELLERİ

- Eleştirmek
- Yargılamak
- Emir Vermek
- Öğüt Vermek
- Alay Etmek
- Konuyu sürekli kendine çevirmek



- 
- Gözdağı Vermek
 - Mantık Yoluyla İnandırma
 - Soruşturmak ve Araştırmak
 - Etiketlemek
 - Övme, Aynı düşüncede olma
 - Teşhis Koyma ve Yorumlama



İletişim Engellerine Takılmadan Kurulan Etkili İletişimde, birey kendini iyi hisseder, duygularını ifade eder ve karşısındaki kişiden değer gördüğünü hisseder.



KİŞİLER ARASI İLETİŞİMDE DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN HUSUSLAR

- Gönderilen mesaj açık ve net olmalıdır.
- İletişim esnasında göz teması kurulmalıdır.
- Baş hareketleri ile karşıdaki kişinin dinlendiğini gösterilmelidir.
- Jest ve mimiklerden faydalanılmalıdır..
- Mahrem mesafe bedenden 0-25 cm uzaklığa kadar olan alanı kapsar.
İletişim sırasında bu masafeye dikkat edilmelidir..
- Bireyin kendisini kabul etmesi ve karşısındakine güvenerek kendisini açması önemlidir.

KİŞİLER ARASI İLETİŞİMDE DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN HUSUSLAR

- Sosyal maskeler takılmadan saydam olunmalıdır.
- İfadelerin doğru anlaşılması için net ve açık konuşulması gerekir.
- İletişimde sözlü ve sözel olmayan davranışların uyumlu ve tutarlı olması gerekir
- Empati kuralarak olayları ve durumu karşıdakinin bakış açısı ile anlamaya çalışılmalıdır.
- Kişiyi konuşmaya, düşünmeye sevk eden ve iletişimin devamını destekleyen ben dili kullanılmalıdır.

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

Doğan CÜCELOĞLU

