
İLETİŞİM BECERİLERİ

BAŞLARKEN...



- **İletişim nedir?**
- **Niçin iletişim kurmalıyım?**
- **Neden anlamak ve anlaşılmak?**
- **Mesaj mı ? Oda neyin nesi?**
- **Peki ya ben!!! Beni kim anlayacak?**

İLETİŞİM NEDİR?

- ✘ İletişim kısaca ;bilgi üretme , aktarma ve anlamlandırma süreci olarak tanımlanabilir.
- ✘ İletişimin gerçekleşmesi için iki sistem gereklidir. Bu sistemler ; iki insan, iki hayvan, iki makine, bir insan bir hayvan, bir insan bir makine(örneğin bilgisayar ve insan) olabilir.
- ✘ İki sistem arasında ki bilgi alışverişine iletişim deriz.

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

× “Anlaşılma arzusu sevilme arzusu kadar şiddetlidir.” Diyor **John POWYS**

NEDEN İLETİŞİM KURARIZ?

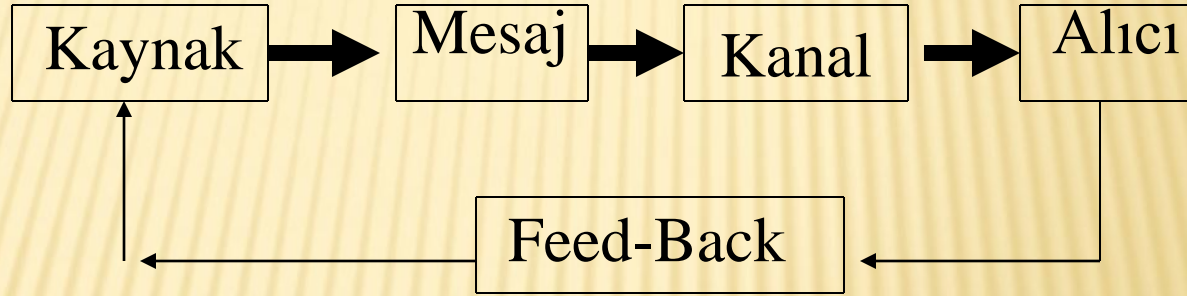
- × bilgi
 - × ikna
 - × yönetim
 - × paylaşım
 - × farklılıkları paylaşım
 - × eğlence
 - × değişim
 - × problem çözme
 - × işbirliği vb.
- Umursanmak
 - Kabul görmek
 - Değerli olmak
 - Yeterlilik
 - Sevilmek vb...

İLETİŞİM

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

İletişimi

İLETİŞİM SÜRECİ *VE* TEMEL ÖGELERİ





- ✘ İLETİŞİM: Bilgi üretme, aktarma ve anlamlandırma sürecidir.
- ✘ İki sistem arasındaki bilgi alış verışı.

KİŞİLERARASI İLETİŞİM

SÖZLÜ

SÖZSÜZ

DİL DİL ÖTESİ

YÜZ ve
BEDEN

BEDENSEL
TEMAS

MEKAN
KULLAN
IMI

ARAÇ
LAR

İLETİŞİM NEDİR?

iletişim

Bizim başkalarını, başkalarının da bizi bizi anlamasına yarayan bir SÜREÇTİR.

iletişim

Düşünme ve görüşlerin sözlü olarak karşılıklı alışverişidir.

iletişim

Sözcüklerin, resimlerin figürlerin grafiklerin, vb. sembollerin Kullanılarak bilgi, düşünce, duygu ve becerileri aktarılması sürecidir.

Fringes
iletişimi

Organizmanın bir uyarana verdiği ayrımcı bir tepki olarak;_

Nevcomb ise
iletişimi

Gücün gösterilmesine yarayan bir mekanizma olarak görmektedir.

SÖZLÜ İLETİŞİM :

Dil, bir anlamlandırma haritasıdır. Dile getirilmek istenen anlamlar için seçenekler sunduğu gibi bu anlamları biçimlendirir ve sınırlandırır

Sözlü iletişimler "dil ve dil-ötesi" olmak üzere 2 alt sınıfa ayrılmaktadır.

Dille iletişimde kişilerin "ne söyledikleri", dil ötesi iletişimde ise, "nasıl söyledikleri" önemlidir.

**ÖNEMLİ OLAN;
NE SÖYLEDİĞİN DEĞİL, NASIL
SÖYLEDİĞİNDİR**



1. TABİRCİ:

"Uzun yaşayacaksınız; ama ne yazık ki, tüm yakınlarınızın birer birer ölüp sizi yapayalnız bıraktıklarını göreceksiniz."

2. TABİRCİ:

"Bu rüya, tüm yakınlarınızdan daha uzun yaşayacağınızı gösterir. Daha nice seneler boyu ülkenizi yönetebileceksiniz."

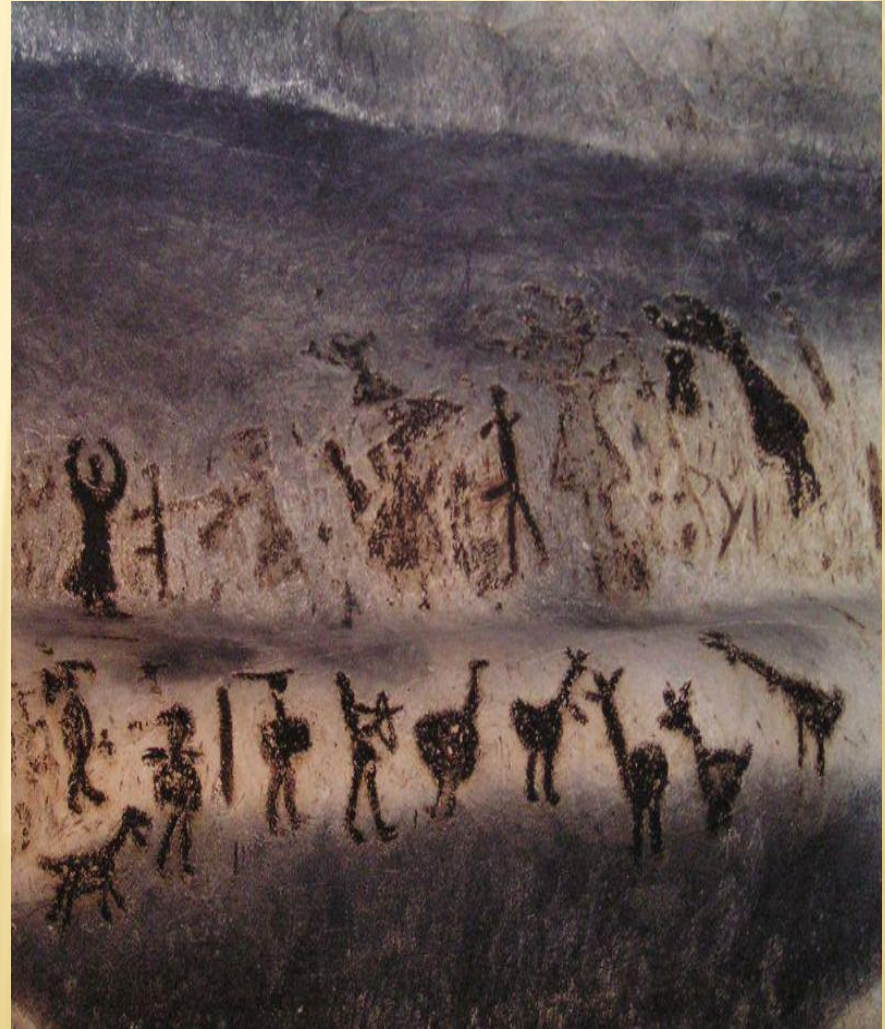
YAZILI İLETİŞİM

- İnsanın zaman ve mekandaki ilişki sınırlılıklarını genişletmede en etkin ilk iletişim biçimidir. Uzaktan haberleşmede, bilgi ve deneyimleri zamanda biriktirme de sözlü iletişime göre daha güvenilir bir yol olan yazı ile iletmenin kökeni, mağara resimlerindedir.



**„Sana attığım email'i
almadın mı?**

MAĞARA RESİMLERİ



GÜNÜMÜZDE YAZILI İLETİŞİM ÖRNEKLERİ



2017'DE TÜRKİYE'DE HANGİ EMOJİLER DAHA ÇOK KULLANILIYOR?



Analize dahil olan toplam ileti sayısı

47.907.473



Twitter



2.205.870



2.153.322



2.103.108



1.775.430



1.626.175



1.395.764



1.127.220



933.748



888.727



883.291



Instagram



998.612



947.199



814.374



803.835



796.674



610.297



538.745



511.654



397.468



386.729

Kaynak: Somera

Gratic: DENİZ ÖZMEN

SÖZSÜZ İLETİŞİM :

- ✘ İyi bir dinleyici, iletişim kurduğu kişinin, yalnız söylediklerini değil, yüz, el, kol ve bedeniyle yaptıklarını da "duyar"; Çünkü yüz ifadeleri, el ve kol hareketleri, beden duruş tarzı, sesin tonu gibi sözsüz mesajlar kullanılarak da iletişim kurulur. Karşı karşıya gelerek kurulan kişilerarası iletişimlerde, hem sözlü, hem de sözsüz mesajlar aynı anda kullanılır.

BILİYOR 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.

✘ 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).



Kimi zaman insanların duygularını anlamak gerçekten zordur. Kendilerine soramazsınız, çünkü ne hissettiklerini çoğunlukla söylemek istemezler; söylemek isteseler bile çoğu kez, duygularını kendileri de pek bilmezler.

BEDEN DILI ÖĞELERİ

- Beden Duruşu
- Mimikler
- Başın Kullanımı
- Oturmak İçin Seçilen Yer
- Giyim
- Bakım Ve Makyaj

- Jestler
- Göz Teması
- Ayakların Kullanımı
- Oturma Biçimi
- Mesafe
- Kullanılan Aksesuarlar

BEDENSEL TEMAS:

- ✘ Sözsüz iletişim yollarının birisi de, bedensel temastır. Farklı bedensel temaslar kurarak, karşımızdakine çeşitli mesajlar vermeye çalışırız. Örneğin, birisinin elini öpüp başımıza koyduğumuzda, onun bizden büyük/üstün olduğunu kabul ettiğimizi gösteririz. El sıkıştığımızda, karşımızdakini kendimize -en azından bir ölçüde- eşit kabul ettiğimizi göstermiş oluruz.



Hayvanın kendi yavrusunda sarılamaması ne kadar korkunç biliyor musun?

Artık bununla yaşamayı öğrenmelisin...



42m

KURUL TRTÜRK
KOMİKAZİ NET

MEKAN KULLANIMI :

- ✘ İnsanlar, kendi çevrelerinde oluşturdukları boş mekanlar yoluyla da, iletişimde bulunurlar. Başka insanlarla olan uzaklığımızı ayarlayarak, onlara uzak ya da yakın durarak, bir takım mesajlar iletiriz. Sevdiğimiz insanlara yakın durmayı tercih ederken daha az sevdiklerimizle aramızda biraz daha fazla mesafe bulunmasına dikkat eder, hiç tanımadığımız insanlara ise daha da uzak dururuz.

- ✘ Genelde günümüzdeki Batı kültüründe kişisel mekanlar daha büyük, Doğu ve Akdeniz kültürlerinde kişisel mekanlar daha küçüktür. Yani doğulu, Akdenizli insanlar -bu arada bizim insanlarımız -Batılılara oranla daha az rahatsızlık duyuyor olabilirler.
- ✘ Değişen yaşam şartları içinde, insanlarımızın mekan kullanımına ve kalabalığa ilişkin tavırlarının incelenmesinde yarar vardır. Mekanların kullanılış şekli dostluğun bir göstergesi olabileceği gibi statünün de göstergesi olmaktadır. Genelde, önde olmak, yüksekte oturmak, yüksek statü anlamına gelir.

**Ne kadar bilersen bil,
söylediklerin karşındakinin
anlayabildiğiyle sınırlıdır**

**ÖNEMLİ OLAN SİZİN NE
ANLATMAK İSTEDİĞİNİZ
DEĞİL KARŞIDAKİNİN NE
ANLADIĞIDIR**

ETKİLİ İLETİŞİM İÇİN YAPACAKLARIMIZ...

İLTİŞİMDE BEDEN DİLİ

•VERİLEN MESAJLAR

KARŞIMIZDAKİ ÜZERİNDE TÜM ETKİYİ BU ÜÇ KANALDAN BIRAKIRIZ

- SÖZ : -----
- SES TONU : -----
- BEDEN DİLİ : -----

HANGİSİ NE KADAR ETKİYE SAHİPTİR?

ETKİLİ İLETİŞİM İÇİN YAPACAKLARIMIZ...

İLTİŞİMDE BEDEN DİLİ

•VERİLEN MESAJLAR

HAREKET VE YÜZ İFADELERİMİZİN
KULLANDIĞIMIZ SÖZCÜKLERDEN SEKİZ
KAT DAHA GÜÇLÜ OLDUĞUNU BİLİYOR MUYDUNUZ?

× SÖZ : % 7

× SES TONU : % 35

× BEDEN DİLİ : % 58

İLETİŞİMDE TEMEL FAKTÖR: DİNLEME

- × DİNLEME ANLAMANI TEMEL ŞARTIDIR
- × DİNLEME YETENEĞİ SINIRLI OLAN KİŞİ ANLAMA VE AKILDA TUTMADA AŞIRI ÖLÇÜDE ZORLANACAKTIR.
- × DİNLEME OKUMADAN FARKLIDIR VE GENELLİKLE OKUMA YETENEĞİ GELİŞTİRİLİR



İNSAN BEYİNİ, KONUŞMA VE DİNLEME

- × BEYİN 13 MİLYARDAN FAZLA HÜCREDEN OLUŞUR, SON DERECE HIZLI İŞLER
- × ORTALAMA KUNUŞMA HIZI BEYİNİN ÇALIŞMA HIZININ ÇOK GERİSİNDEDİR
- × **KONUŞMA HIZI**
 - + ABD 125 KELİME FRANSA 110 KELİME
 - + İTALYA 130 KELİME TÜRKİYE 75 KELİME

DİNLEME VE DİNLETME

- × KONUŞMA HIZI İLE DİNLEME DÜŞÜNME KAPASİTESİ ARASINDAKİ FARKI KAYNAK VE ALICI ORTAKLAŞA DOLDURMALI
- × DİNLEYİCİ HEDEFLİ DAVRANMALI VE DÜŞÜNÇESİNİ KONUYA YÖNLENDİRMELİ
- × KONUŞMACI DAVRANIŞLARI İLE DİNLEYİCİYE DESTEK OLMALI

AKTİF DİNLEME

- × NOT ALMADIR.
- × GÖZ TEMASI KURMADIR.
- × BAŞ İŞARETİNİ YERİNDE VE DOĞRU OLARAK YAPMADIR.
- × SÖZLERİ TEKRARLAMADIR.
- × DİĞER UĞRAŞLARI BİR SÜRE İÇİN DURDURMADIR.
- × DAHA ÖNCEKİ NOTLARDAN YARARLANMADIR
- × UYGUN SÖZLERİ VERMEDİR.

İLETİŞİM BAŞARISI İÇİN

- × KİŞİLER DEĞİL OLGULAR ÜZERİNE ODAKLANIN
- × TARTIŞIRKEN ALTERNATİFLERİ ÇOĞALTIN, AZ ALTERNATİF ÇATIŞMAYI KİŞİSELLEŞTİRİR
- × KONUŞMALARDA ORTAK HEDEF YARATIN
- × GÜCÜ SADECE YETKİYE DEĞİL İKNAYA DAYANDIRIN

İLETİŞİMİ KOLAYLAŞTIRAN FAKTÖRLER

- × KENDİNİ TANIMAK
- × KARŞISINDAKİNİN KİŞİLİĞİNE İLĞİ ve SAYGI DUYMA
- × HER İKİ TARAFIN BİRBİRİNİ DİNLEMESİ
- × MSJ LARIN AÇIK VE NET OLMASI
- × İLETİŞİM ENGELLERİNİN FARK EDİLMESİ



EMPATİ

- ✘ BİR İNSANIN KENDİSİNİ KARŞISINDAKİNİN YERİNE KOYARAK OLAYLARA ONUN BAKIŞ AÇISIYLA BAKMASI, O KİŞİNİN DUYGULARINI VE DÜŞÜNCELERİNİ DOĞRU OLARAK ANLAMASI, HİSSETMESİ **VE BU DURUMU ONA İLETMESİ SÜRECİ**





SEMPATI

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

**HANGI DILDEN
KONUŞUYORUZ?**

Sen dili?

Ben dili?

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,
- × Kişiyeyi konuşmaya teşvik eder,
- × Kızgınlığın nedeninin anlaşılmasını sağlar,
- × Kişiyeyi düşünmeye sevk eder,
- × Durumun değerlendirilmesi olanağı sağlar
- × İletişimin sürmesini destekler.

**SEN" MESAJI YERİNE
"BEN" MESAJI**

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

Duygu ve düşüncelerimizi içtenlikle ifade etmemizdir. Başkalarıyla ilgili değerlendirme ve yorumlarımızı değil, kendi duygu ve yaşantılarımızı açıklarlar.

"Ben" mesajını duyan kişi, karşısındakine ne hissettirdiğini öğrenir ve eğer bu olumsuz bir duyguysa, kendi isteğiyle davranışını değiştirir ya da değiştirmez. Yani **davranışının sorumluluğu** tümüyle kendine aittir

-
- ✘ Suçlama olmadığı için "ben" mesajı ile gönderilen iletiler, genellikle gönüllü bir farklı davranma çabasına zemin hazırlayabilir.
 - ✘ "Ben" dilinin en önemli yararı ise, karşımızdaki kişiye "ben böyle hissediyorum ama bu davranışın herkese böyle hissettirmeyebilir" anlamını içeren bir ileti gönderildiğinden, onun suçlanmadan kendini gözden geçirmesine olanak tanınmasıdır. Çünkü kesinlik içeren yargılamalar karşısında özellikle çocuklar, ne yapacaklarını bilemezler.

—"SEN" MESAJI YERINE...

**- ANNE: KES ŞUNU!! ÇEKİŞTİRİP
DURMA KOLUMU!!**

—"BEN" MESAJI VERİN...

**- ANNE: KOLUMUN
ÇEKİŞTİRİLMESİNDEN
HOŞLANMIYORUM.**

-
- ✘ “Kabahat sana inananda, senin ipinle kuyuya inende, sana değil kendime kıziyorum.” Sen Dili
 - ✘ “Randevulaştığımız yere gelmediğinde kendimi çok kötü hissettim, bana haber vermeni çok isterdim.” Ben Dili

-
- ✘ "Sen" mesajı iletişimi engeller. Sen mesajı, sen dilidir ve genellikle kızgınlık ifadesi için kullanılır. Sen mesajları, bizim hakkımızda bir ileti göndermez, odak hep karşıımızdaki kişidir. "Ben" mesajı gönderen kişi, kendi hakkında yaptığı değerlendirmeyi karşıısındaki kişiyle paylaşmak isteğindedir.

**“ Çok kabasın her zaman sözümü kesiyorsun.”
(SEN DİLİ)**

×“ Bir şey söylemeye başlayıp da bir türlü sonunu getiremediğim zaman çok rahatsız oluyorum”

×(BEN DİLİ)

-
- ✘ “Okula neden gelmedin?” Sen Dili
 - ✘ “Dün okulda seni göremeyince çok meraklandım.” Ben Dili

Neden yine ceketin yerlerde?

Daha önce ceket hakkında konuşmuştuk, ama onu yine yerde görünce üzüldüm.

Nerelerdesin bakim bu saatlere kadar?

**Geç saate kadar gelmemen beni
kaygılandırdı.**

Seni anlamak mümkün değil, bunu
nasıl yaparsın?

Bunu yapmış olman beni kaygılandırdı.

iliřkimizi
kurtarmak için
ben yerine
hep biz
demeliymiřiz..

biz çok
acıktım,
hadi kalk
kuru, pilav
cacık yap,
ben yeriz..



Ben Mesajları Neden Etkilidir ?

Ben mesajlarını gönderen aile, kendi duygularının bilincinde olmak için önce kendini dinleme ve duygularını tüm açıklığı ile çocuklarıyla paylaşma yükümlülüğü taşır.

Ben mesajları , davranışının yükümlülüğünü çocukta bırakır. Çocuğu kızgın, kinli, hırçın değil, yardımcı ve düşünceli olmada özgür bırakır.

Ben Dili İle Konuşmanın Yararları

Çocuğun savucunu bir iletişime yönelmesini önler. Ve onu, davranışını değiştirmeye yöneltir.

Çocuğa davranış değiştirme sorumluluğunu yüklediği için, sorumluluk almasını öğrenmesine yardımcı olur

Çocuğu da ben iletileri kurmaya yönlendirir. Çocuklar da suçlamaz.

Ben dili, anne-baba ve çocuk arasındaki ilişkileri güçlendirir.

Anne-baba ile çocuk arasında yakınlığın artmasını ve birbirlerini daha saygılı ve sevgili bir birlikteliğin yaşanılmasını sağlar.

Ben iletileri dürüştür.

Duygu ve düşünceleri anında ilettiği için kullanan kişiyi rahatlatır.

Kızgınlık ve öfke birikimlerini önler.

Duyguların açıklanmasını ve ifade edilmesini sağlar.

Duyguların ifade edilmesi durumun daha iyi anlaşılmasını sağlar.

Çocukların kendini anne-babanın öğretmenin yerine koyarak düşünmelerini sağlar.

TEŐEKKÜRLER

AYNI DİLİ KONUŐANLAR DEĞİL
AYNI DUYGULARI PAYLAŐANLAR
ANLAŐIR.

MEVLANA

