



ETKİLİ İLETİŞİM

ARNAVUTKÖY
REHBERLİK VE
ARAŐTIRMA MERKEZİ



İletişim Nedir?

• İki veya daha fazla birim arasında karşılıklı; bilgi, düşünce ve duygu alışverişinin yaşandığı süreçtir.



İnsanlar açısından ise; karşılıklı anlatabilme ve anlayabilme sürecidir



İLETİŞİM = 3A

Anlamak **A**nlatmak **A**nlaşmak

İletişim

- İki insan birbirinin farkına vardığı anda başlar
- Kişilerin söylediği- söylemediği ,yaptığı / yapmadığı her şeyin anlamı vardır

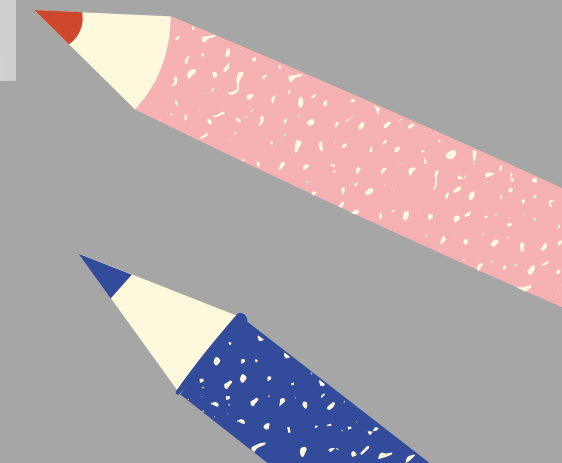
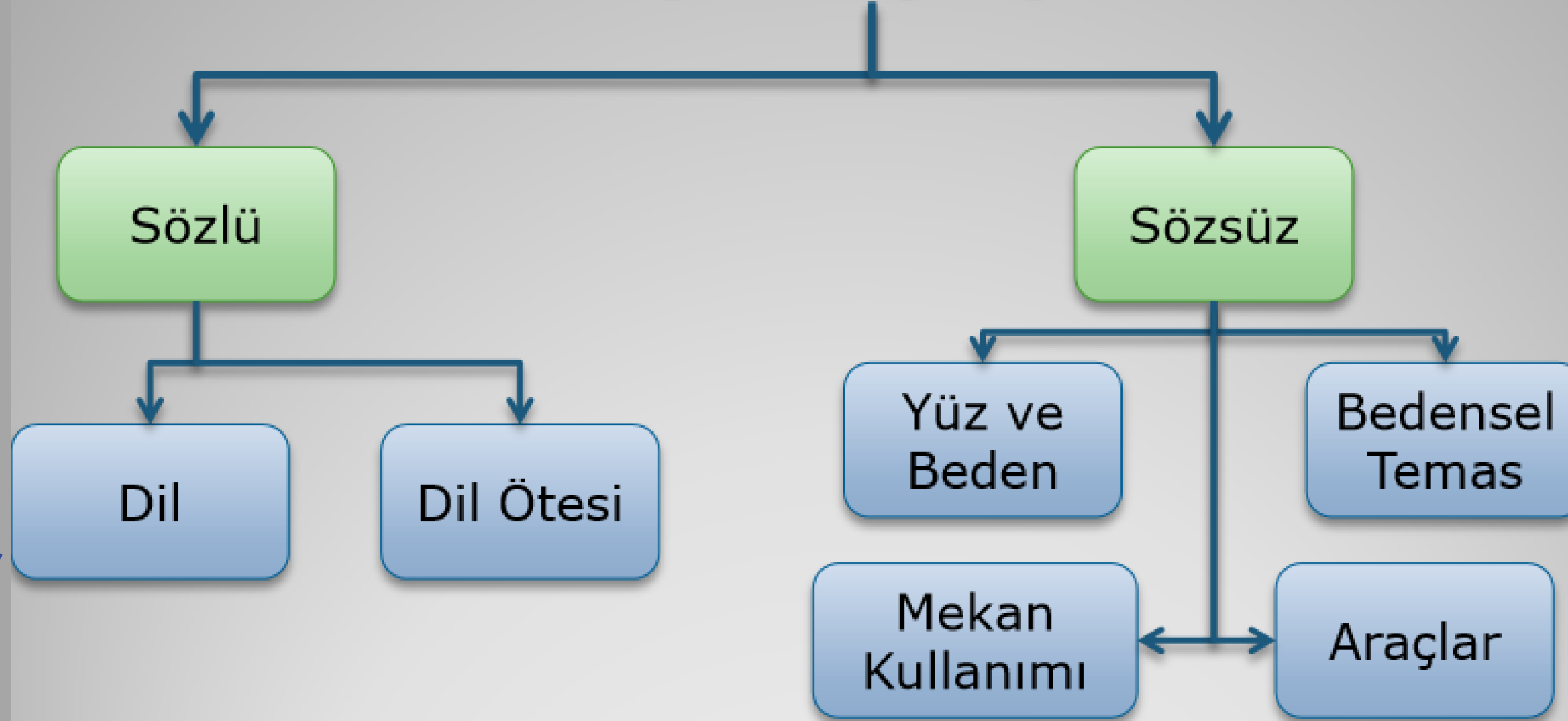


İletişimin Öğeleri

- İletişim bilgi aktarılan bir süreçtir.
- İletişim için en az iki birimin varlığı gerekir.
- İletişimin bir amacı vardır.
- İletişim sırasında bazı araçlardan faydalanılır.



İletişim Çeşitleri



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.

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. Başta iki yana sallama, yukarı aşağı sallama, kaşları çatma veya kaldırma gibi hareketlerin hepsinin de anlamı vardır.



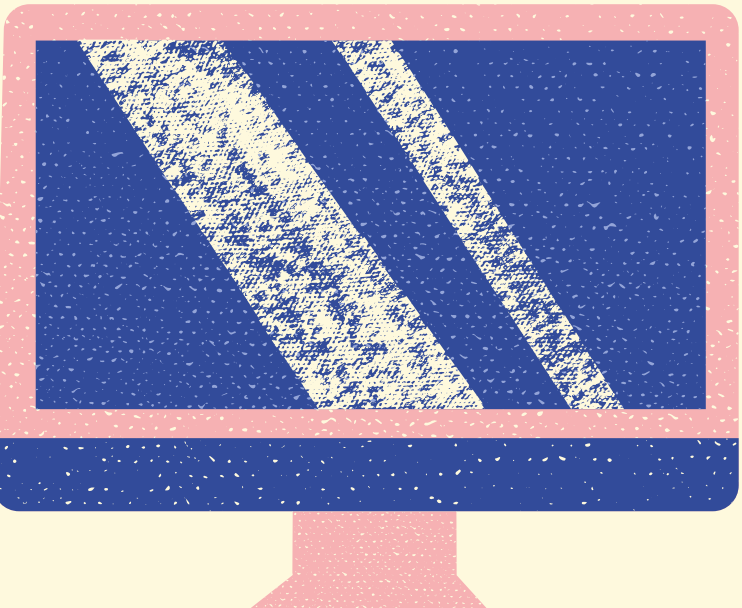
Sözsüz İletişim

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

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

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



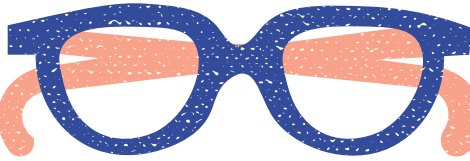
Dil ile İletişim

- İnsanların karşılıklı konuşmaları dille iletişimidir
- Kişilerin '**ne söyledikleri**' önemlidir...
- **Nasıl söyledikleri** daha da önemlidir!



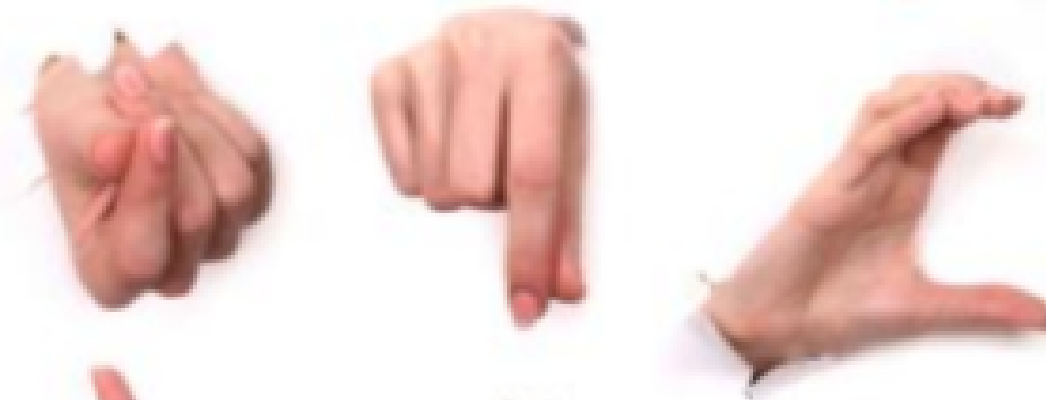
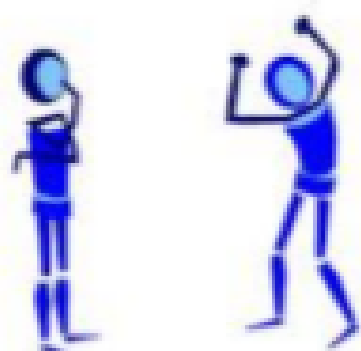
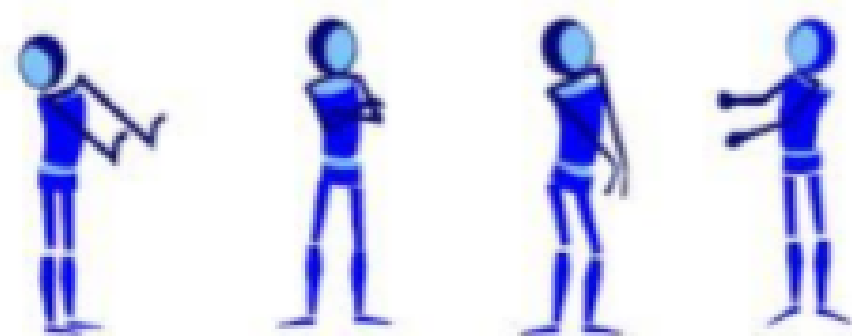
**Söz ola kese savaşı
Söz ola kestire başı
Söz ola oğulu aşı
Balla yağ ede bir söz**

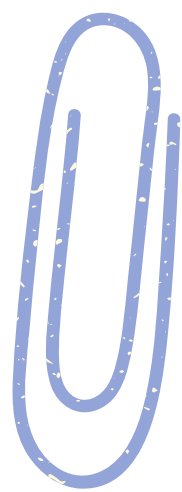
Yunus Emre



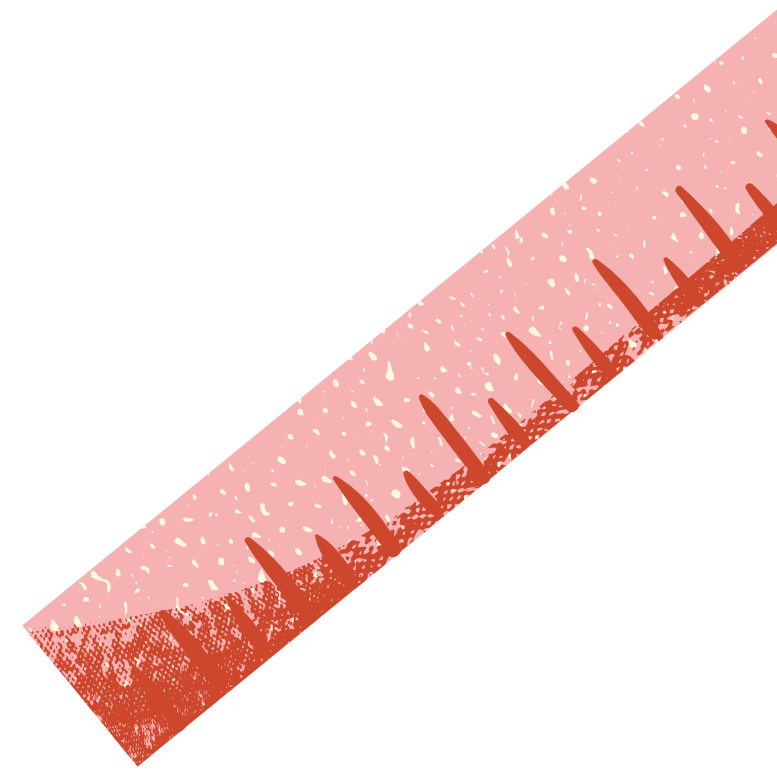
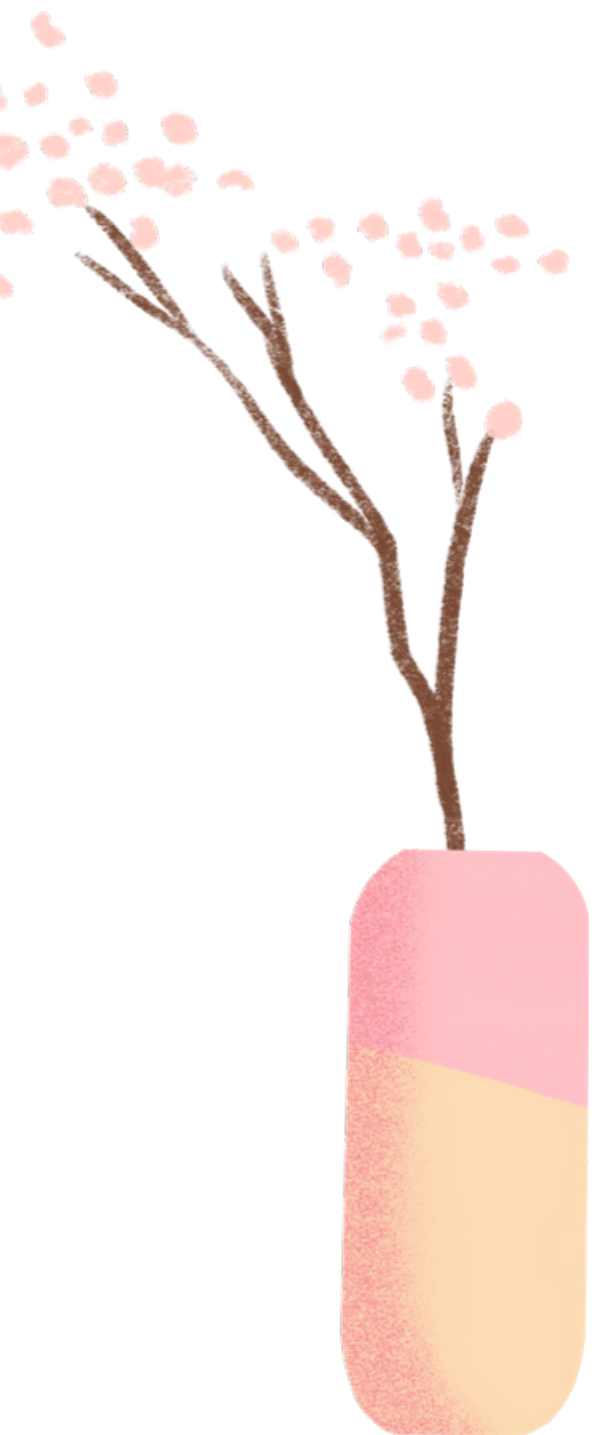
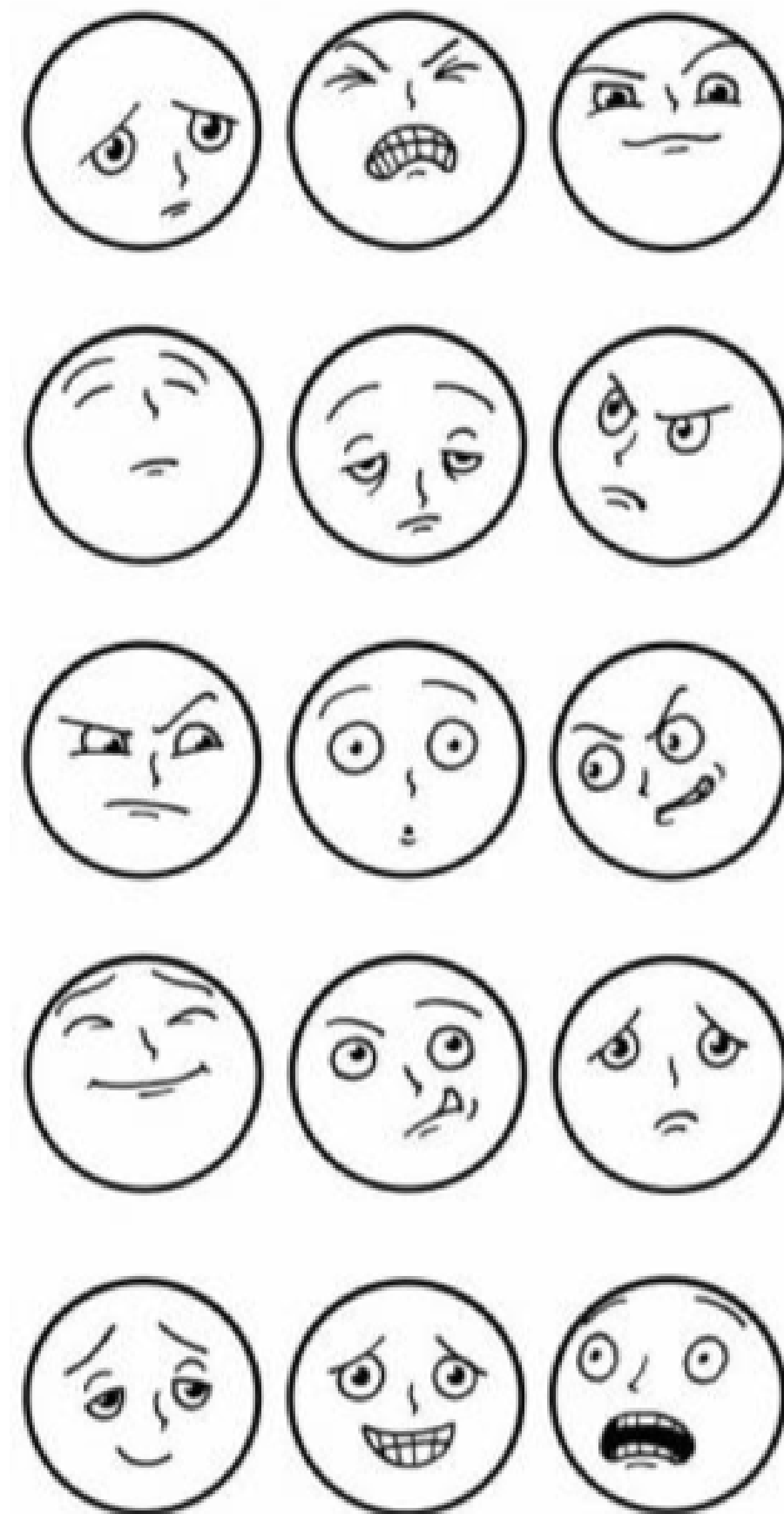
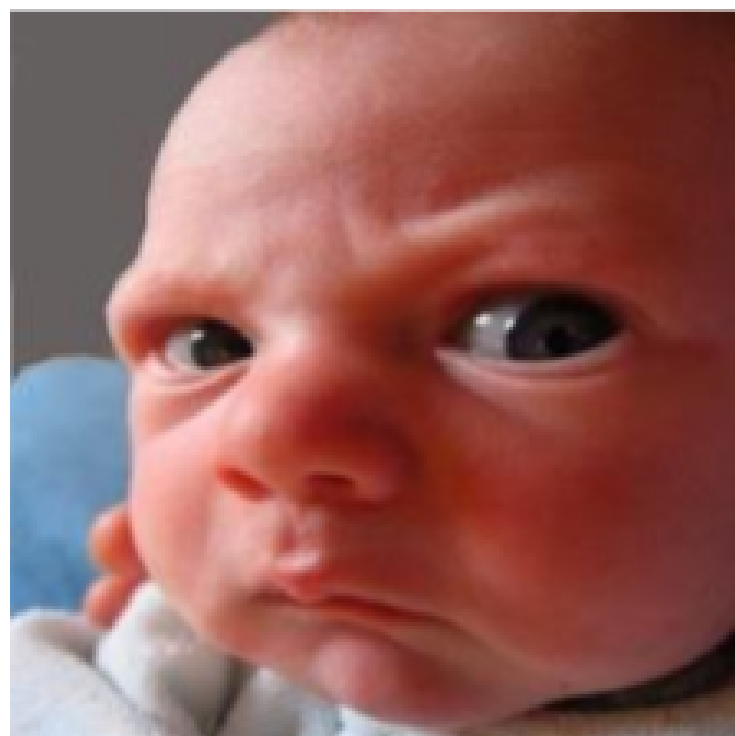


Beden dili

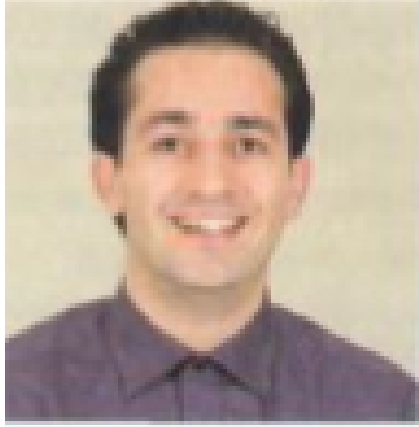




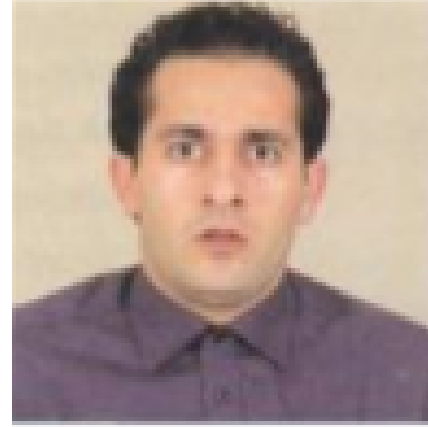
Mimikler



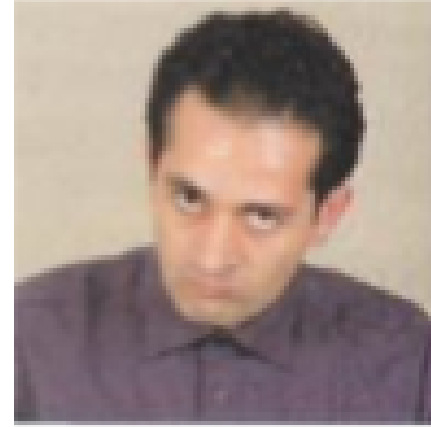
Evrensel yüz ifadeleri



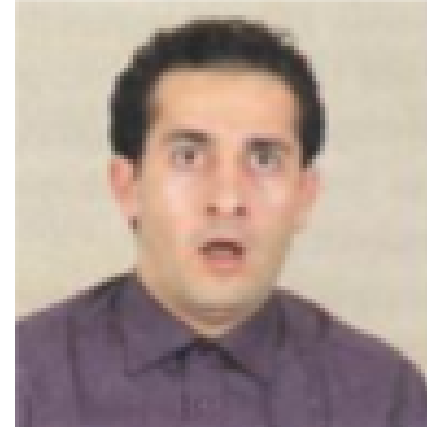
Mutluluk



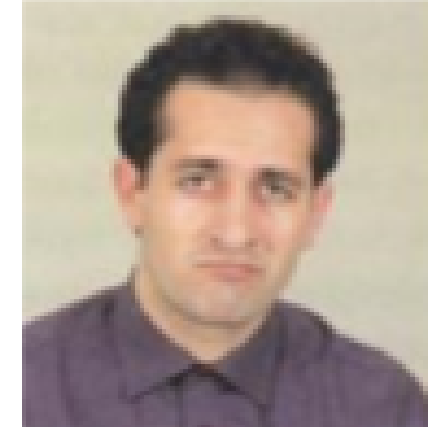
Korku



Öfke



Hayret



Üzüntü



Tiksinti

İLETİŞİM

Sözlü İletişim

Anlaşılır bir dil

Ses tonu, vurgusu,
yüksekliği

Hitap şekli

Açıklık, netlik,
sadelik

Sorusormak, cevaplar
için cesaretlendirmek

Özetlemek

Sözsüz İletişim

İlk izlenim

Göz teması

Mesafe

Dokunmak

Olumlu yüz ifadesi

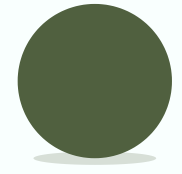
Beden duruşu

Söylenenleri
dinlediğini belli etmek

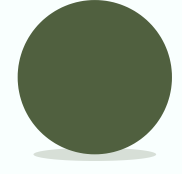
Etkili iletişim ne işimize yarar?



Etkili iletişim ne işimize yarar?



Kendimizi doğru ifade etmek

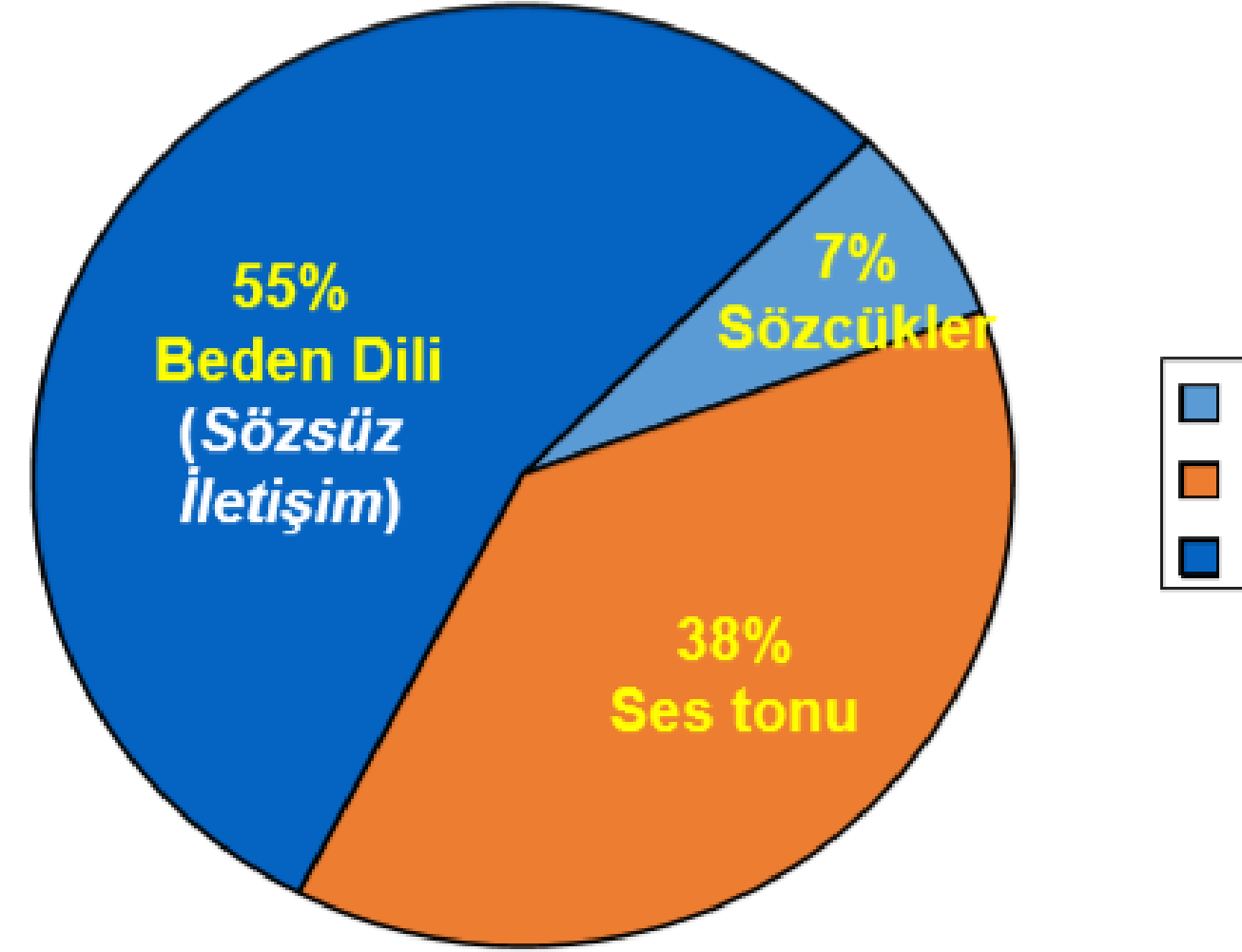


Karşımızdakini doğru anlamak

Anlamak ve anlaşılmak



Etkili iletişimdeki etkenler



Mehrabian (Beden Dili, A. Pease, 1997)



Sağlıklı ve etkili iletişimin ilk şartı önce kendimizi tanımaktır

- kişiliğimiz
- zaaflarımız
- güçlü yönlerimiz
- tepkilerimiz
- niyetimiz
- empati yeteneğimiz
- beklentilerimiz
- duygularımızı ifade biçimimiz
- kendimizle iletişimimiz

Olumlu İzlenim Yaratacak Beden Dili Özellikleri

Göz İlişkisi

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

Yüz ifadesi

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

Konuşmanın sözel özellikleri ve ses tonu

- Çok fazla ve hızlı konuşulmamalı,
- Topluluk içinde dinlenilene yaklaşık miktarda konuşulmalıdır

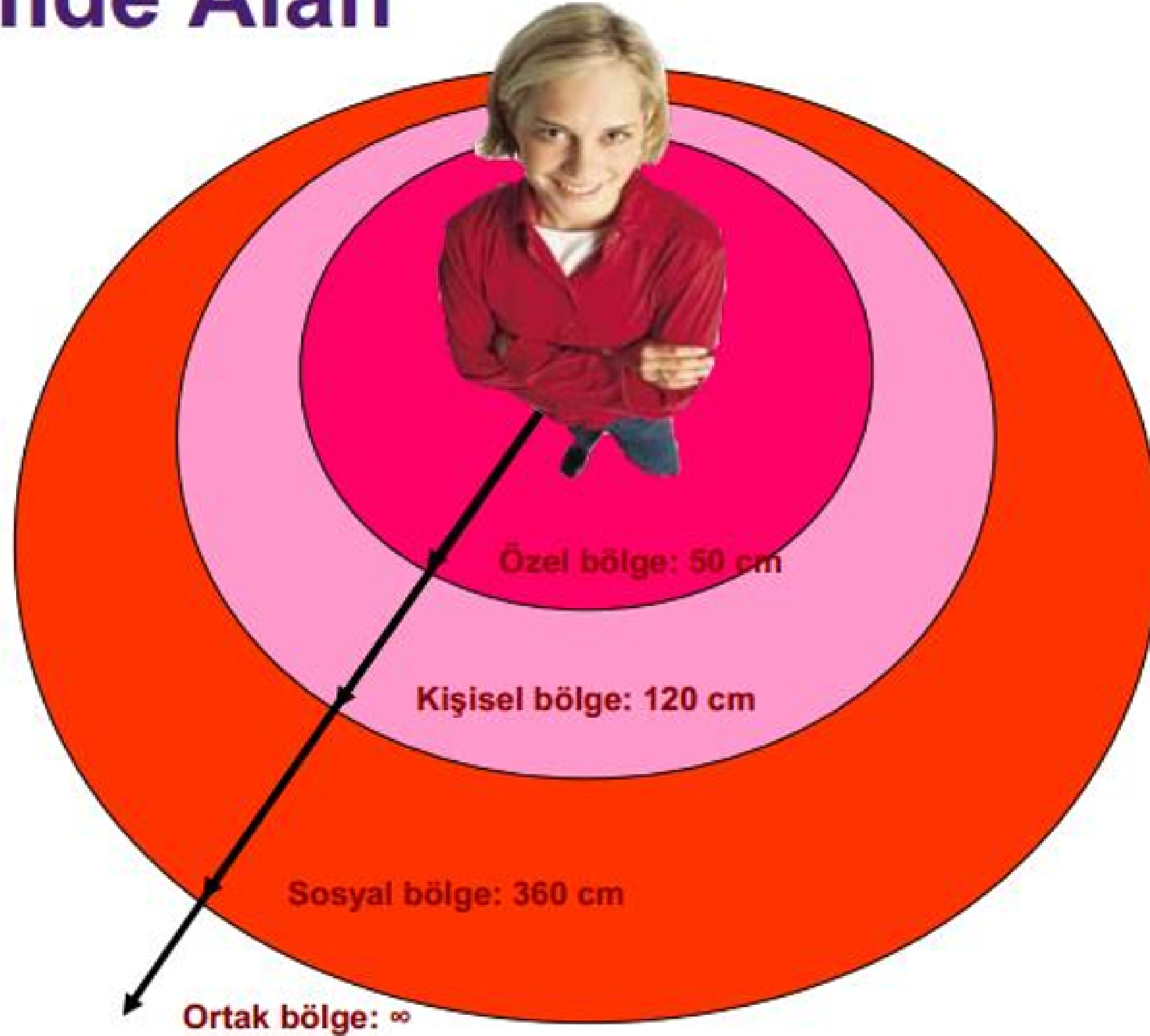
Baş hareketleri

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

Jestler

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

İletişimde Alan





Hangi Dilden Konuşuyoruz?

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

Etkili İletişim İçin

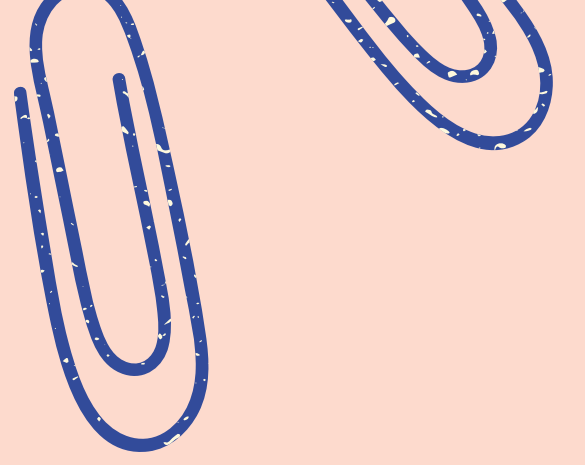
**Göz
teması
kur**

**İyi
bir dinleyici
ol**

**Empati
kur**

Gülümse

**Saygı
duy**



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

