

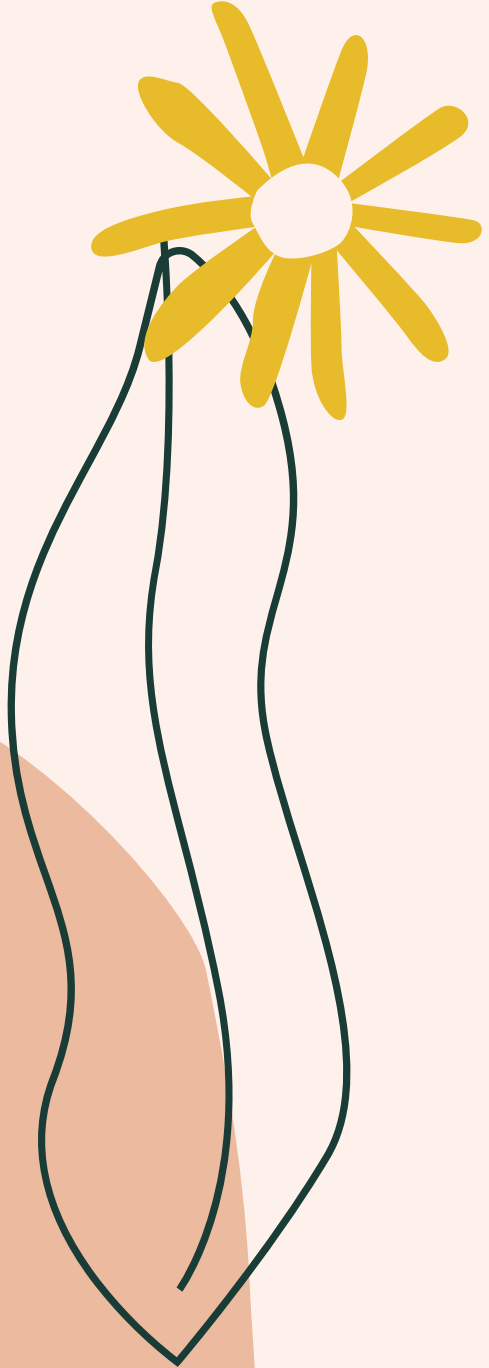
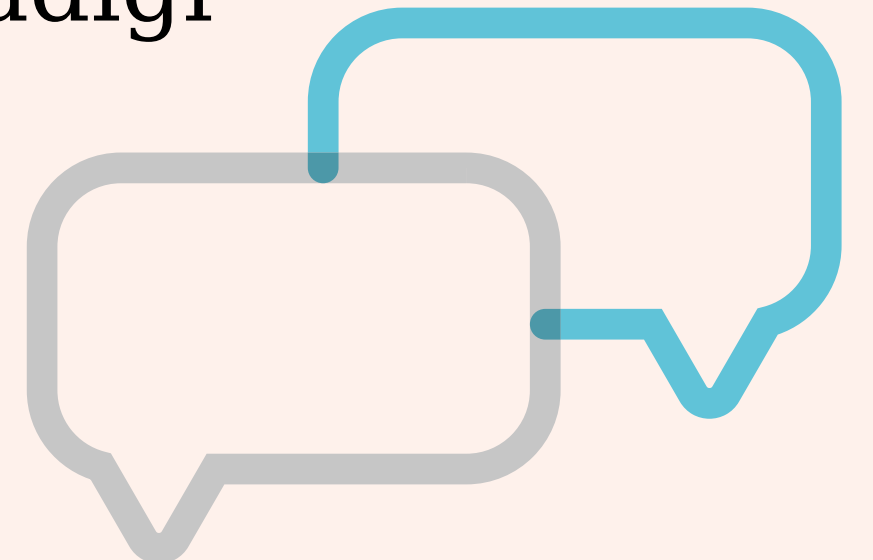
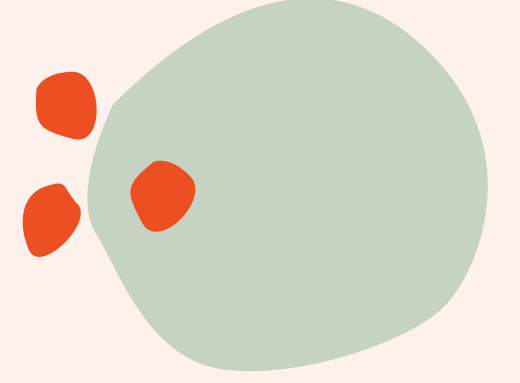
ETKİLİ İLETİŞİM



Merve KODAL

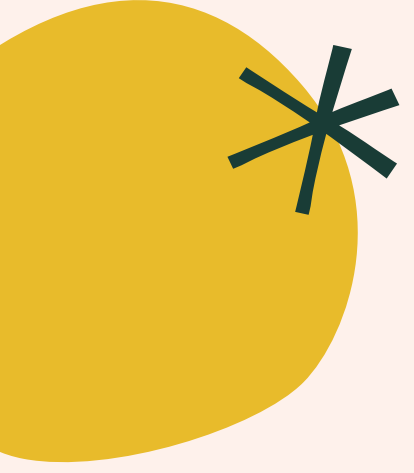
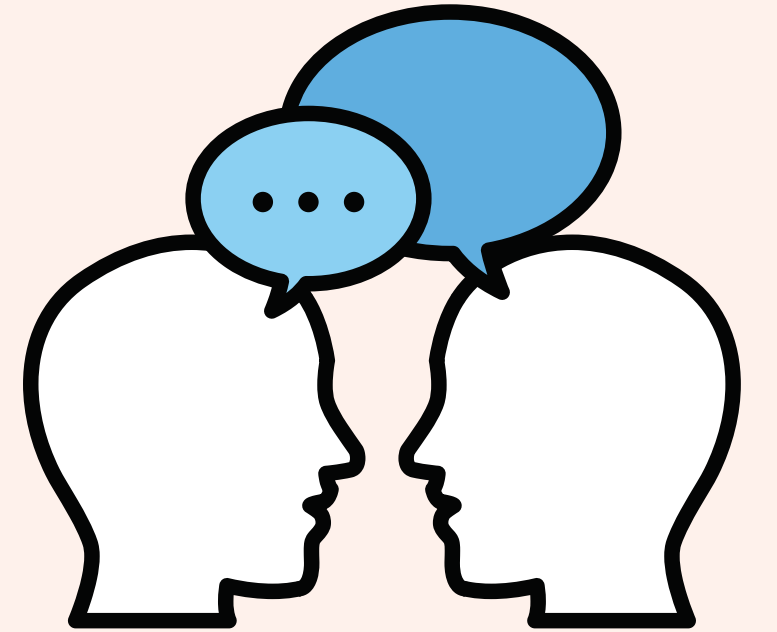
İletişim Nedir?

Duygu ve düşüncelerin konuşma, yazı ve resim gibi semboller kullanarak paylaşımı sürecidir. Bilgi, düşünce, duygu ve deneyimleri biçimlendirmek ve anlaşılabilir kılmaktır. İki insan birbirinin farkına vardığı anda başlar. Kişilerin söylediği /söylemediği, yaptığı /yapmadığı her şeyin anlamı vardır.



İLETİŞİMİN AMACI NEDİR?

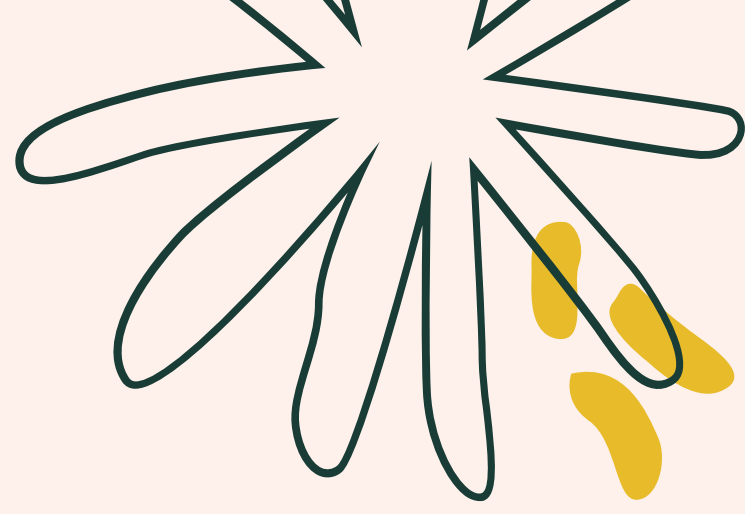
- sorun çözmek
- anlamak
- anlatmak
- tartışmak
- değerlendirmek....vb.



DİNLEME

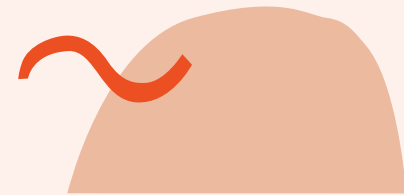
Dinleyen kişi; gönderilen mesajın ne anlama geldiği üzerine yoğunlaşır. Mesajı gönderen kişiye, anlaşıldığına dair geribildirim verir.





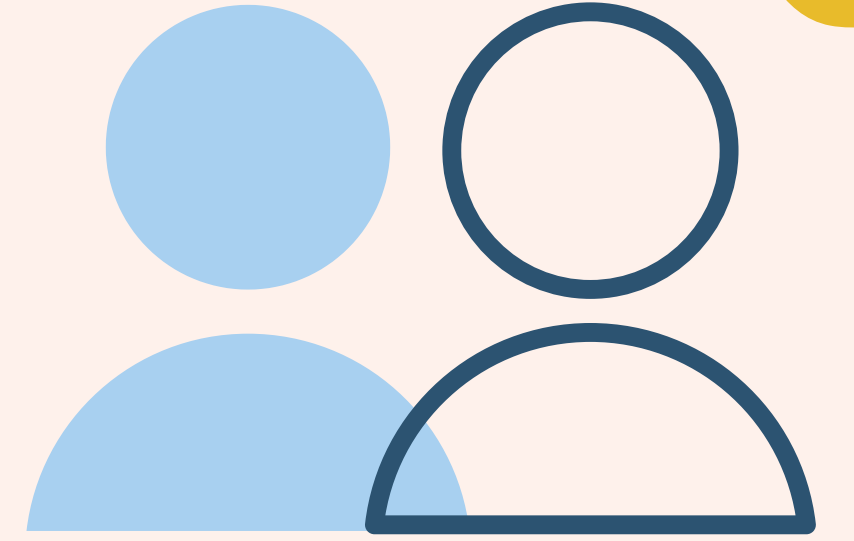
İyi Bir Dinleyici Miyiz?

- İyi Bir Dinleyici.....
- Göz teması kurar.
 - Karşısındaki anladığına ilişkin sözsüz mesajlar verir.
 - Sabırlıdır ve konuşan kişinin sözünü kesmemeye özen gösterir.
 - Karşısındaki kişi ile empati kurabilir.
 - Yargılayıcı değildir.
 - Açık görüşlüdür.





EMPATİ



Kendini karşısındaki yerine koyarak olaylara onun gözleri ile onun dünyasından bakması, o kişinin duygu ve düşüncelerini anlaması, hissetmesidir.

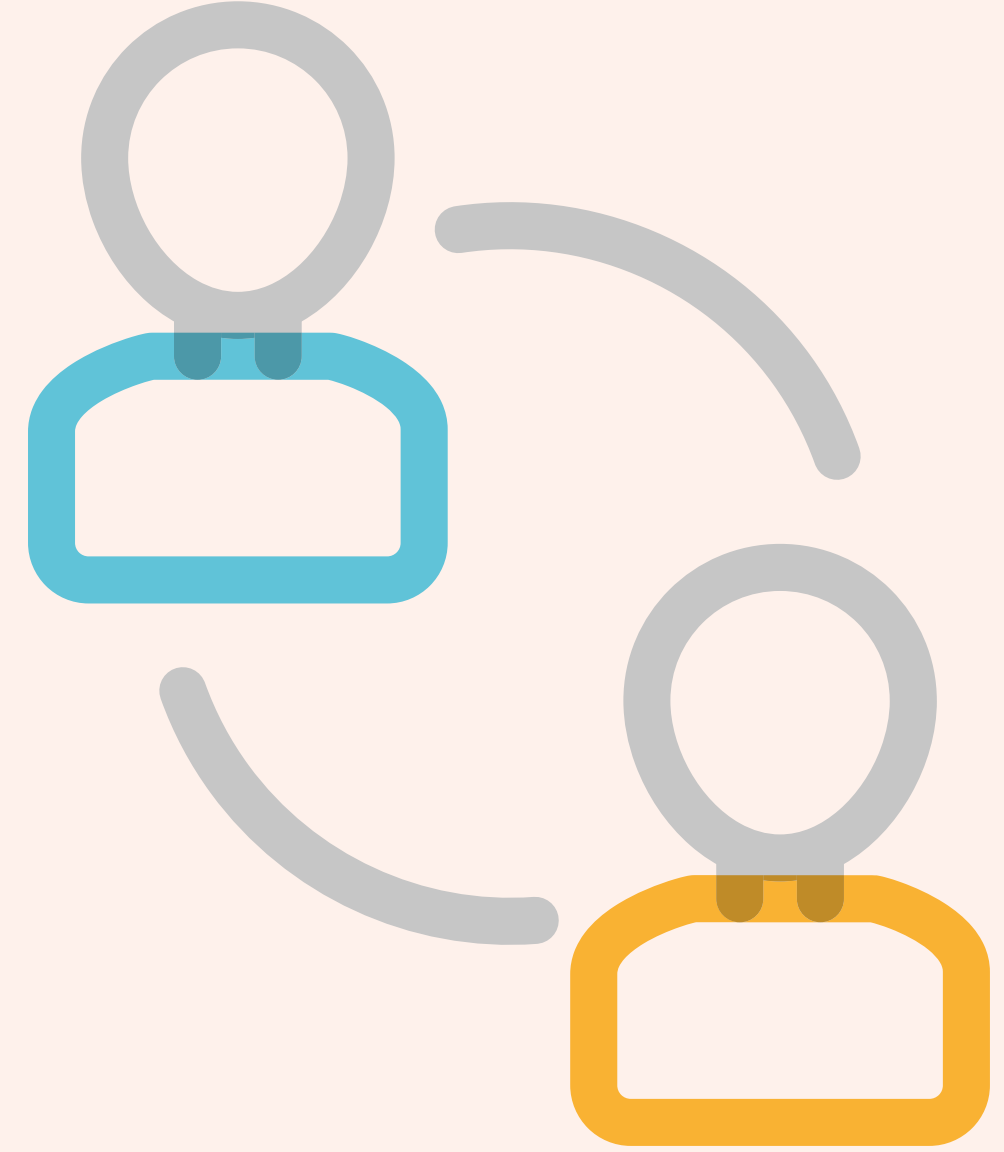
Örneğin; "***Ne var bir kedi için bu kadar üzülecek***" gibi bir düşünce yerine, kendini o kişinin yerine koyarak, kedinin onun yaşamında ne kadar önemli olduğunu anlamaya çalışmaktır.

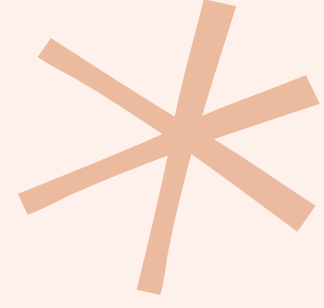


GERİBİLDİRİM

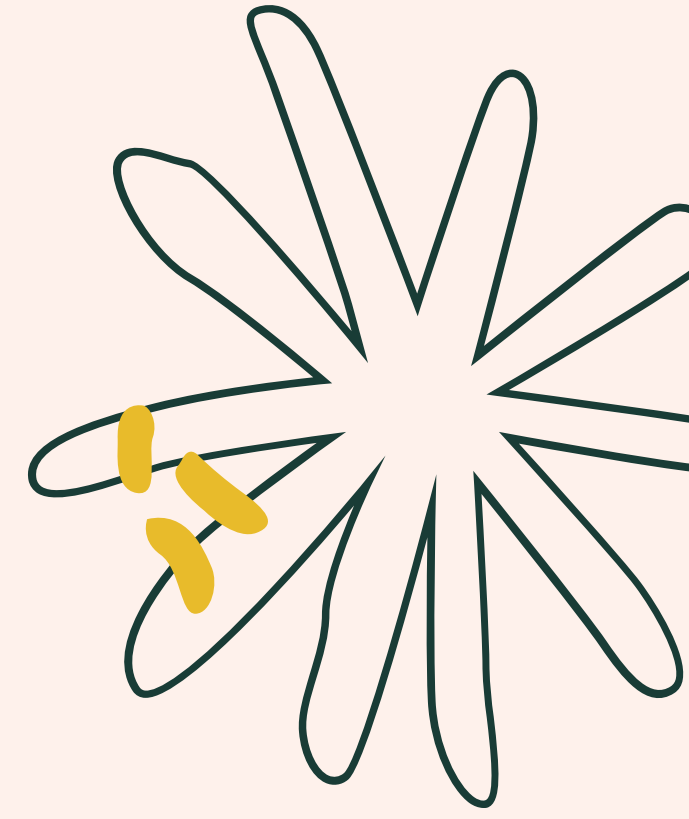
Mesajı alan kişinin karşısındakinin söylediklerinin içerisindeki duygu ve düşünceyi anladıktan sonra, iletişimin devamını sağlayacak nitelikte uygun iletide bulunmasıdır.

Geri bildirim kalitesi iletişimin devamını ve yönünü belirler.





Bedenimiz Konuşuyor



Beden dili	→	%60	→	Nasıl görüdüğümüz
Ses tonu	→	%30	→	Nasıl söylediğimiz
Kelimeler	→	%10	→	Ne söylediğimiz

Bir şeyi ifade ederken beden dili karşımızda kişiyi daha çok etkiler. Ne söylediğimiz değil nasıl söylediğimiz daha önemlidir.



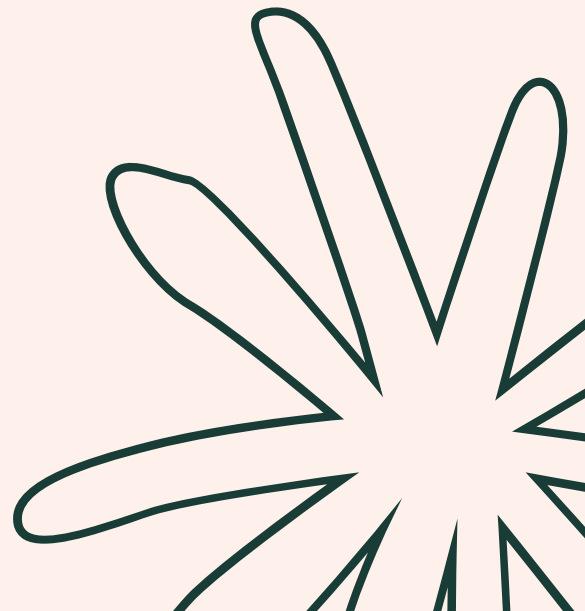
SEN DILI-BEN DILI





Sen Dili

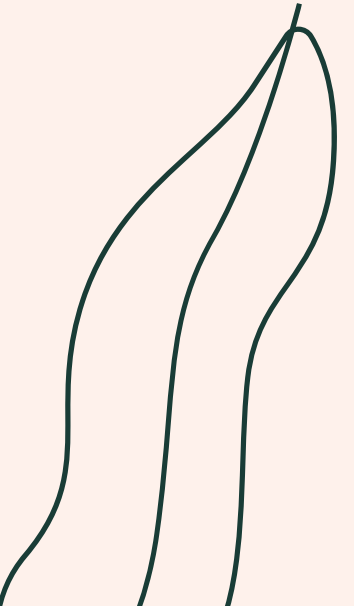
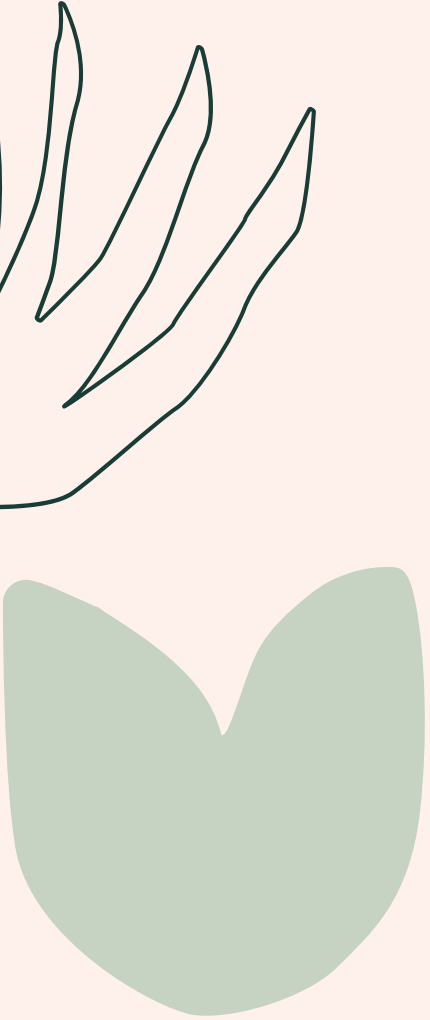
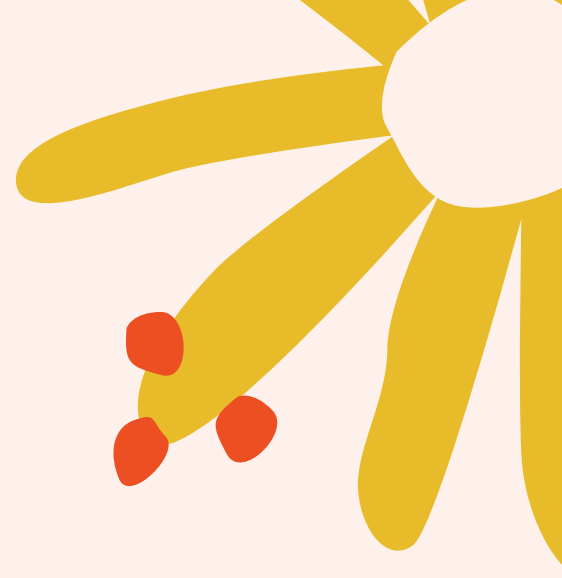
- Suçlayıcıdır.
- Davranıştan çok kişiliğe yöneliktir.
- Kişiyi anlaşılmadığını hissettirir.
- Yeniden konuşma isteğini engelleyicidir.
- Neye kızıldığının anlaşılmasına neden olur.
- Kişiyi incitir, kırar.
- Kişinin direnmesine, yani savunucu iletişime neden olur.

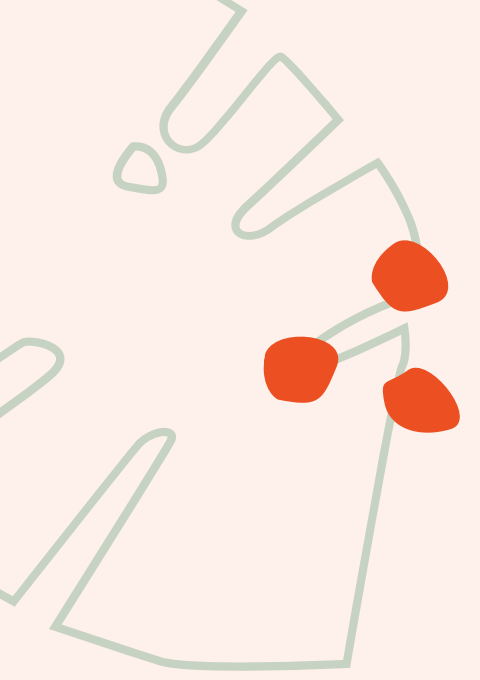


BEN DİLİ

Ben dili özellikle olumsuz duyguların yaşandığı durumlarda duygularımızı dile getiren iletilerdir.

- Savunmaya itmez.
- Suçluluk hissettirmez.
- Duygunun nedeni anlaşıldığı için iletişim sağlıklı olur.
- Ben iletisi alan kişi başkalarını düşünmeyi de öğrenir.
- Yakınlaşmayı sağlar.
- Anlaşmazlıkları azaltır.
- Konuşan kişiyi rahatlatır.





“Yeterince açık konuşmuyorsun.”

“Yemeğe hep geç geliyorsun.”

“Çok fazla gürültü ediyorsun.”



Sen dili

“Yüksek sesle konuştuğun
zaman dikkatim dağılıyor.

Böyle olunca da
gerginleşiyorum.”



Ben dili



Etkili Olabilmesi İçin Sırasıyla

1 Olumsuz duyguların yaşandığı kişiye davranış veya durum tanıtılır:

***“Ben konuşurken sözüm kesilince
.....”***

2 Tanımı yapılan davranışın kişi üzerindeki somut etkisi belirtilir:

***“Ben konuşurken sözüm kesilince
tekrarlamak zorunda kalıyorum”***

3 Duygular dile getirilir:

***“Ben konuşurken sözüm kesilince
tekrarlamak zorunda kalıyorum. Bu
da beni
kızdırıyor.”***