

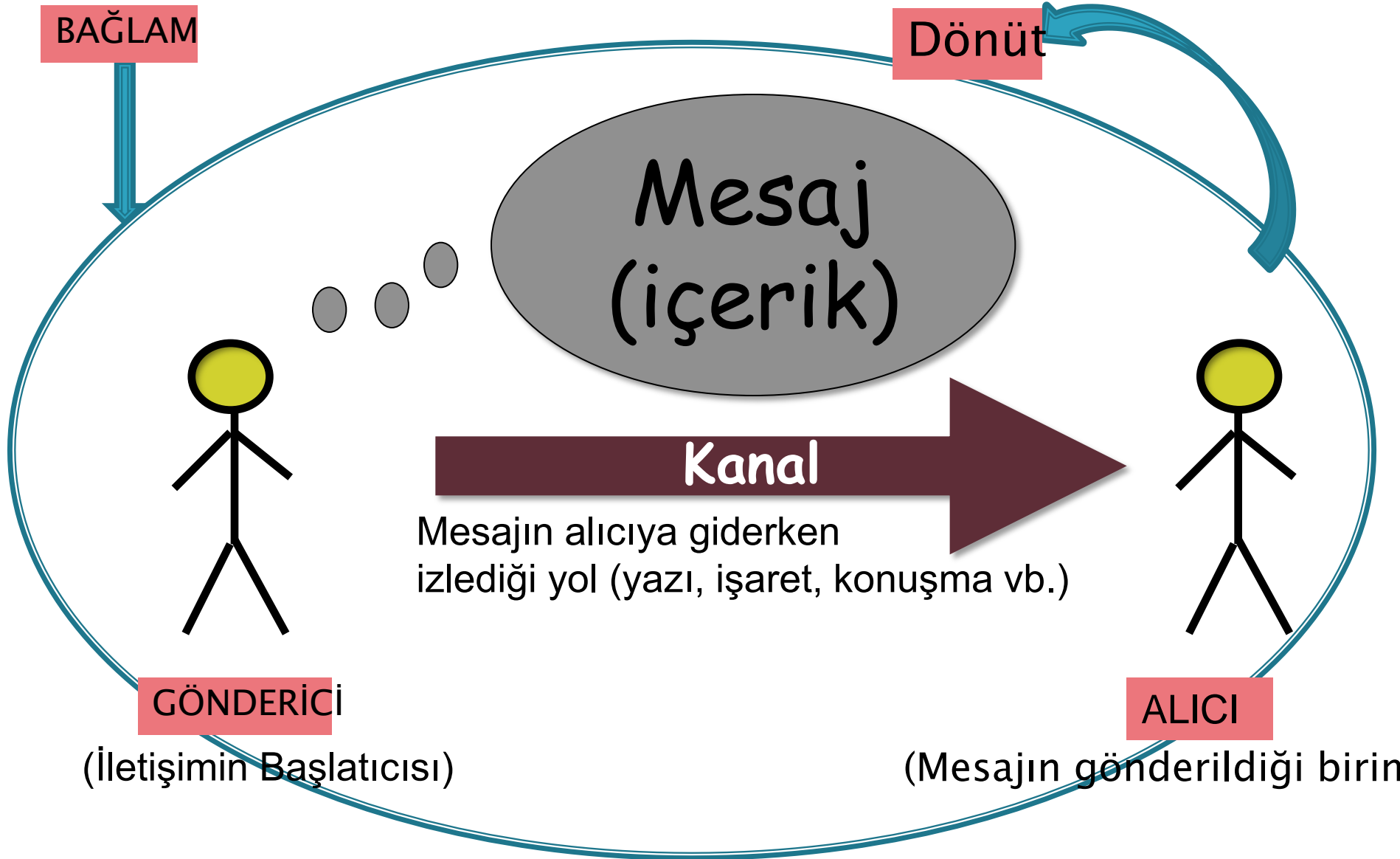
ETKİLİ KONUŞMA
VE
İLETİŞİM TEKNİKLERİ

İLETİŞİM NEDİR?

İletişim, iki kişi arasında gerek sözle gerek beden diliyle ya da başka yollarla karşılıklı yapılan mesaj alış verişidir.



İLETİŞİM SÜRECİ



Araştırmalara göre bir kişi günlük yaşamının %70'ini iletişimde bulundurarak geçirmektedir. (Konuřarak, Dinleyerek, İzleyerek, Yazarak vb)



KONUŞMAK

- ▶ Söz ola kese savaşı
- ▶ Söz ola kestire başı
- ▶ Söz ola ağulu aşı
- ▶ Balla yağ ede bir söz

Yunus Emre

- ▶ İyi ve sağlıklı bir iletişimin en önemli yollarından birisi etkili, akıcı ve güzel konuşmaktır.
- ▶ Etkili ve akıcı bir konuşmayı kazanabilmek için yapmamız ve uygulamamız gereken bazı alıştırmalar vardır.

Nasıl Etkili ve Akıcı Konuşurum

- ▶ -Oku
- ▶ -Dudakları çalıştır (Kalem, yüz yogası, tekerleme)
- ▶ Nefes
- ▶ Kelime hazinesi
- ▶ Ses Tonu
- ▶ Sade ve açık cümleler
- ▶ Beden dili (jest mimik, duruş vb.)
- ▶ Çevreni düzelt
- ▶ Sesini kaydet, ayna pratiği

Etkili Konuşma ve İletişim Kurma Metotları

Sözlü İletişim

Anlaşılır bir dil

Ses tonu,
vurgusu,
yüksekliği

Hitap şekli

Açıklık, netlik,
sadelik

Soru sormak,
cevaplar için
cesaretlendirmek

Özetlemek

Sözsüz İletişim

İlk izlenim

Göz teması

Mesafe

Dokunmak

Olumlu yüz
ifadesi

Beden duruşu

Söylenenleri
dinlediğini belli
etmek

Neden iletişim kurarız?



- Anlaşılmaq
- Anlaşmaq
- Paylaşmaq
- Umursanmaq
- Kabul görmək
- Değerli olmak
- Sevmek
- Sevilmek vb...

Sağlıklı İletişim Kurmanın Temel Doğruları vardır.

- Doğal olmak
- Kabul etmek ve saygılı olmak
- Empati kurabilmek
- Tutarlı olmak
- Güven verici olmak
- Yargılayıcı olmamak
- Açık olmak
- Uzlaşmacı olmak
- Gerçeđi doğru dille aktarmak
- Kişileri değil problemi eleştirebilmek
- İlgili ve farkındalıklı olmak
- Hoşgörölü ve önyargısız olmak
- Eleştirilere karşı açık olmak
- Kendini doğru ifade etmek



İLETİŞİMDE YAPILAN HATALAR

- Emir vermek
- Tehdit etmek
- Uyararak
- Konuyu saptırmak
- Alay etmek
- Sınamak
- Öğüt vermek
- Eleştirmek
- Yargılamak
- Nutuk çekmek
- Suçlamak
- Çok konuşmak
- Suçlayıcı konuşmak



İLETİŞİM İLE İLGİLİ GERÇEKLER

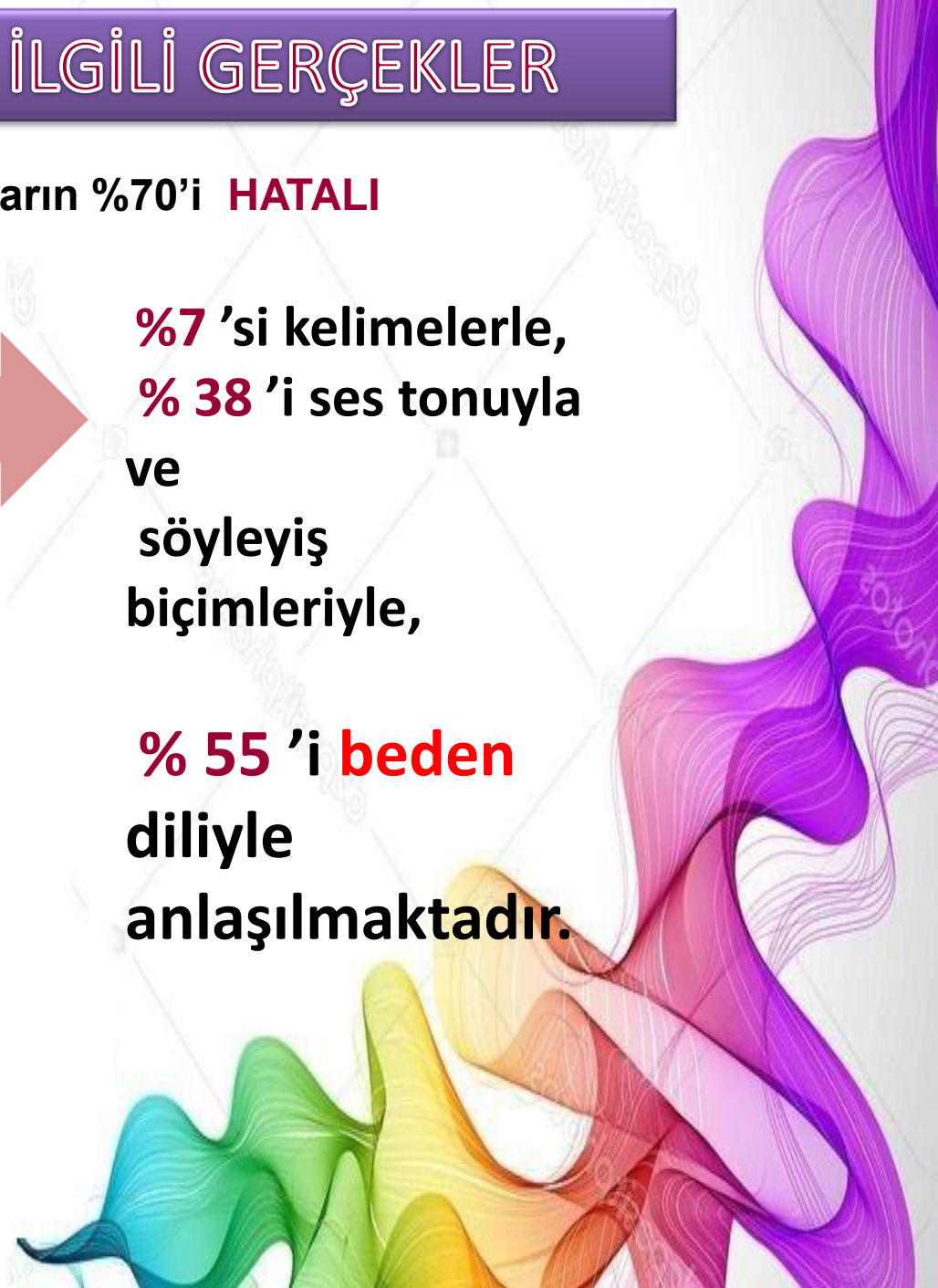
➤ Aile, iş ve okul hayatındaki sorunların %70'i **HATALI İLETİŞİMDEN** kaynaklanmaktadır.

➤ Gönderilen mesajlarda, algılanan anlamın



%7 'si kelimelerle,
% 38 'i ses tonuyla
ve
söyleyiş
biçimleriyle,

% 55 'i **beden**
diliyle
anlaşılmaktadır.



BEDEN DİLİ

**İletişim becerimizin
anahtarı
sessiz dilimiz...**

BEDEN DİLİNİN ÖĞELERİ

- Beden Duruşu
- Mesafe
- Mimikler
- Oturma Biçimi
- Jestler
- Giysi ve Takılar
- Göz Teması
- Dış Görünüm
- Başın Kullanımı
- Ayakların Kullanımı

Yüz İfadeleri

Beden dilimizin en belirgin anlamları yüzümüzdür. Temel duygular insanlarda ortak olan duygulardır. Bu yüzden de evrenseldir.

EVRENSEL YÜZ İFADELERİ



Omuzumuz düşükse
çekingenliğimizi
ifade eder;

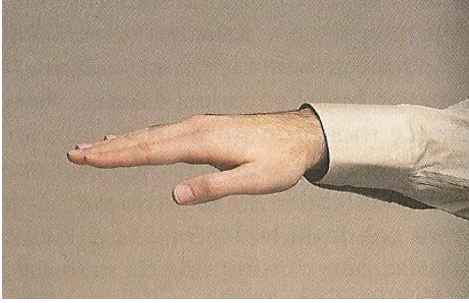


Omzumuz dikse
kendimize
duyduđumuz
güven;

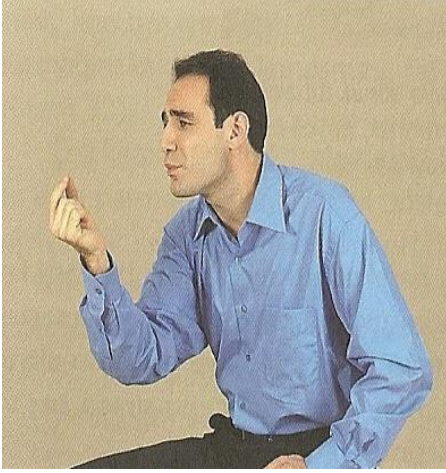


Omuzlar geriye doğru
kolların yana doğru
uzanması kişinin tepki
vermeye hazır olduğunu
gösterir.

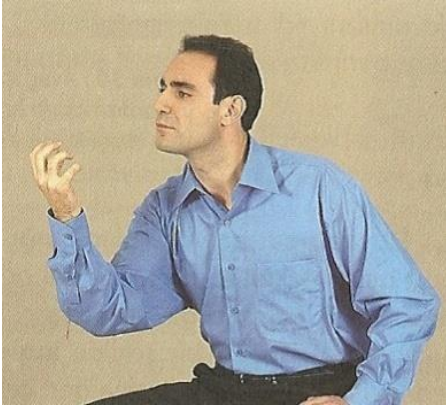




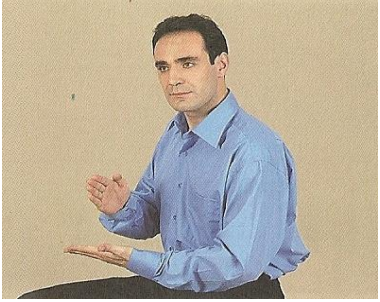
Örneğin; avuç içlerinin yukarıya bakması kişinin gizlisi saklısı olmadığını ve karşısındaki insana güven sunduğunu belirtirken aşağıya bakması hassas olduğu konularda dışa kapalı olduğunu belirtir ve güvensiz bir ifade olarak karsımıza çıkar.



Havayı hassas bir şekilde kavrama :
Anlatılan konuya hassasiyet kazandırır



Havayı güçlü bir şekilde kavrama
Anlatılan konudaki kararlılığı gösterir

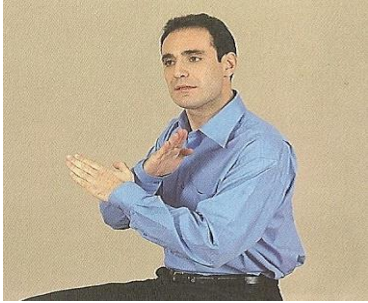


Havaya vurmak:

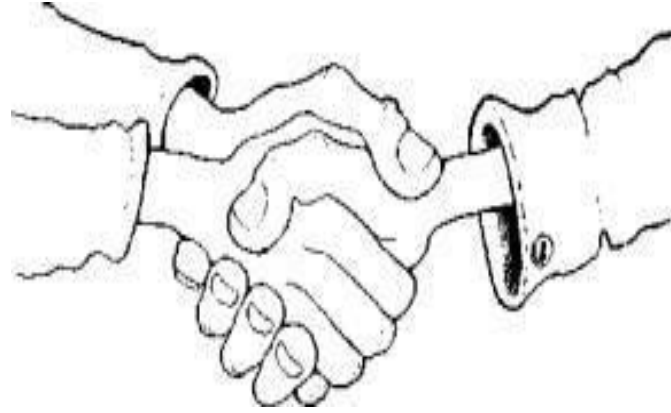
Savunulan fikirdeki kararlılığı gösterir

İki elin makas gibi yana açılması:

Şiddetli bir reddedişini yansıtır

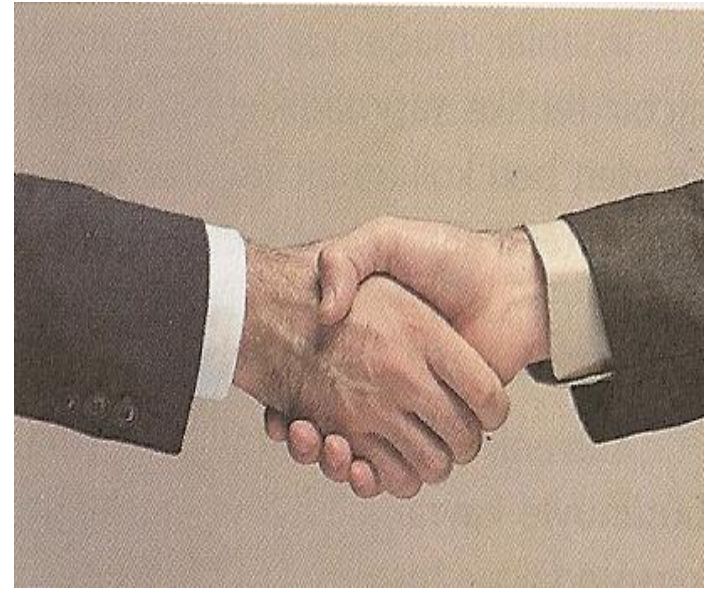


EI SIKIŞMA



İnsanın kişiliğini ortaya koyan yollardan bir tanesi de el sıkışmadır.

Güvenli ve dengeli el sıkışma

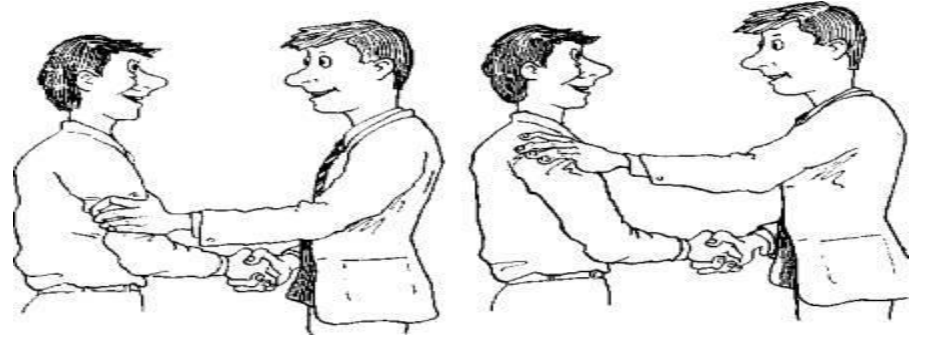
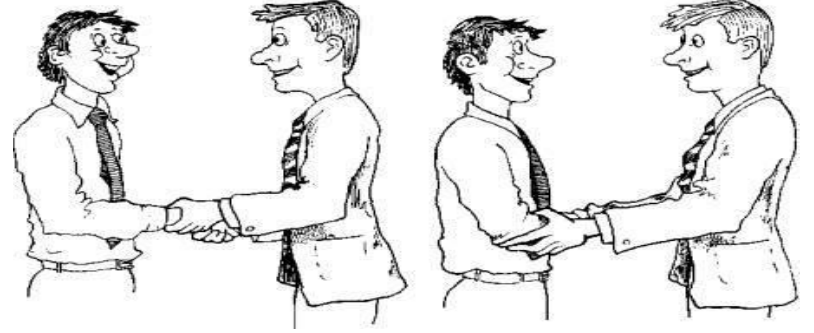


2.Dostça el sıkışma



Bedenssel Temas ile

El sıkıştırırken, sol eliyle karsındaki kişinin kolunu veya omzunu tutmak o kişiye özel bir duyguyu aktarmaktadır.



Kötü El Sıkışma Biçimleri

Kötü el sıkışma,
karşıdaki kişiye sadece
parmaklarının ucunu
vererek yapılır



Kol kavrama



Sağlam bir duruş



*Üstünlük tavrı
gösteriliyor*



*Kendi kendiyile el ele
tutuşmuş*



Kısmi kol engeli

- İnsanlar dakikada **120-150** kelime söyleyerek konuşmaktadırlar.
- Buna karşılık insan düşüncesinin hızı dakikada **1200-1500** kelime arasındadır.
- Demek ki kişiler **dinlerken** düşüncelerinde boş zaman olmakta ve başka şeyler düşünmeye başlamaktadırlar.
- O halde sağlıklı bir iletişim için
- **NE YAPMALIYIZ ?**

1-ETKİN DİNLEYİCİ OLMAK

Etkin Dinleyicinin Özellikleri

- ❖ Söylenenlere ilgi gösterir, başka bir işle meşgul olmaz.
- ❖ Gerçek sorunun ne olduğunu duyana kadar yargıda bulunmaz, suçlamadan dinler.
- ❖ Konuştuğu kişi ile göz teması kurar.
- ❖ Söylenenleri anlayıp anlamadığını kontrol eder.
- ❖ Sırasını bekler,
- ❖ Konuşmacıyı sözünü kesmeden dinler.
- ❖ Dinlerken vereceği cevabı düşünmez.
- ❖ Duygu ve düşüncelerini anlamaya çalışır.
- ❖ Konuşmacının sözlerine olduğu kadar sözsüz mesajlarına da dikkat eder.
- ❖ Konuşmacının duygu ve düşüncelerini anladığını gösteren sözlü ifadelerde bulunur.

İletişimde Dinlemenin Önemi

Nedir?

- ❑ İyi bir dinleyici dikkatle dinlediği için geçerli kararlar alabilir.
- ❑ Zamandan ekonomi sağlar.
- ❑ İyi bir dinleme, mesajın doğru ulaşıp ulaşmadığı konusunda güvenli bilgi sağlar.
- ❑ Güzel konuşmalara özendirir.
- ❑ Anlamayı ve anlaşma düzeyini artırır.

İyi Bir Dinleyici Olmak İçin Temel İlkeler

SUSUN

İyi bir dinleyici olmanın temeli “susma” yı becerebilmeye dayanır.



KONUŐANI RAHATLATIN

Karşınızdaki kiőide konuőabileceęi duygusunu uyandırın.



DİNLEMEK İSTEDİĞİNİZİ GÖSTERİN

İlgi duyduğunuzu gösterin.

Karşı çıkmak yerine anlamak için



DİKKAT DAĞITICI ÖĞELERİ UZAKLAŞTIRIN

Elinizde anahtarlık sallamak, kağıtları karıştırmak, telefona bakmak gibi dikkat dağıtıcı davranışlardan kaçının.



EMPATİ KURUN

Kendinizi karşınızdaki insanın yerine koyun ve onun ne hissettiğini anlamaya çalışın.



ACELE ETMEYİN

Karşınızdakinin sözünü kesmeyin,
Kendisini ifade etmesine imkan verin



OLUMSUZ DUYGULARINIZI KONTROL EDİN

Kızgın bir insan çoğunlukla karşısındakini yanlış anlar ve kendini güç durumda bırakacak tepkiler verir.

Bu sebeple hemen karşılık vermeyin.



SORU SORUN

Soru sormak konuşan kişiye ilgi duyduğunuzu gösterir ve onu konuşmayı sürdürmek konusunda cesaretlendirir.



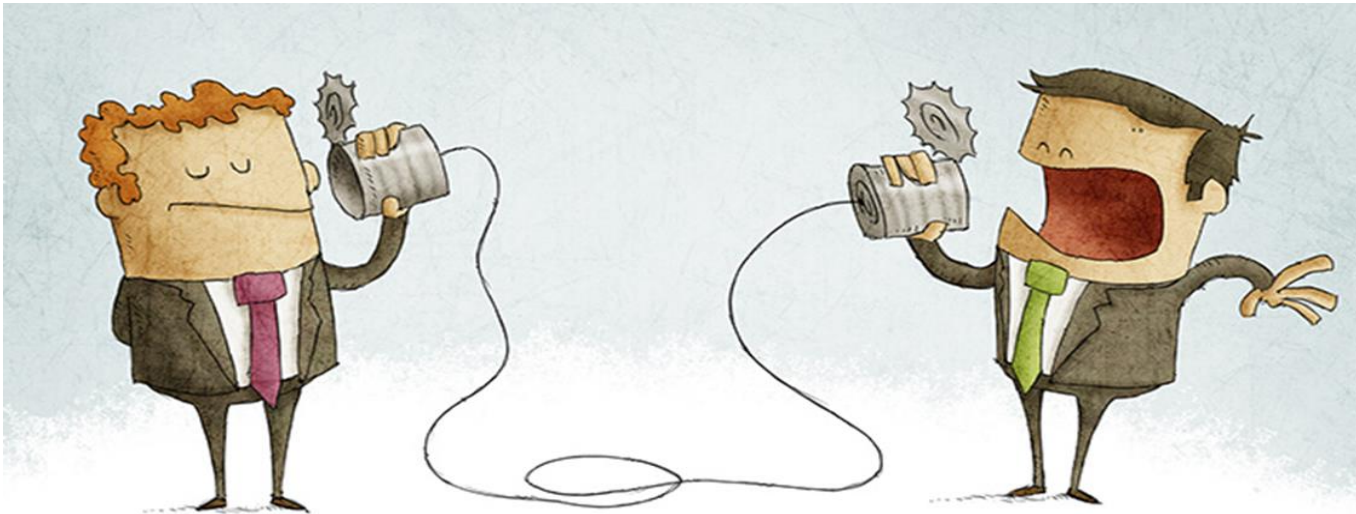
2-SEN DİLİ YERİNE BEN DİLİNİ KULLANIN

BEN DİLİ

- Davranışa yöneliktir
- Alıcıya mesajı veren ile ilgili bilgi söyler
- Benlik saygısına olumlu katkısı vardır
- Gönderende yardım isteği doğurur
- Atılgan insanlar yaratır.

SEN DİLİ

- Kişiyeye yöneliktir
- Kişiyeye kendi ile ilgili bir şeyler söyler
- Benlik Saygısını zedeler ya da tümünden yok eder
- Öfke ve nefret duyguları oluşturur
- Çekingen ya da saldırgan insanlar yaratır.



3-GÖZ TEMASI KURUN

Kişiler arası ilişkilerde, iletişim kurulan kişinin doğrudan gözlerine bakmak, genellikle “**sana ve senin anlattıklarına önem veriyorum**” mesajını, sözsüz bir biçimde karşıya ifade edilmiştir.



4-İLETİŞİM ENGELLERİNİ ORTADAN KALDIRMAYA ÇALIŞIN



KATILIMINIZ İÇİN TEŞEKKÜR EDERİM

Dr. Öğr. Üyesi
Mehmet Emin GÖNEN