

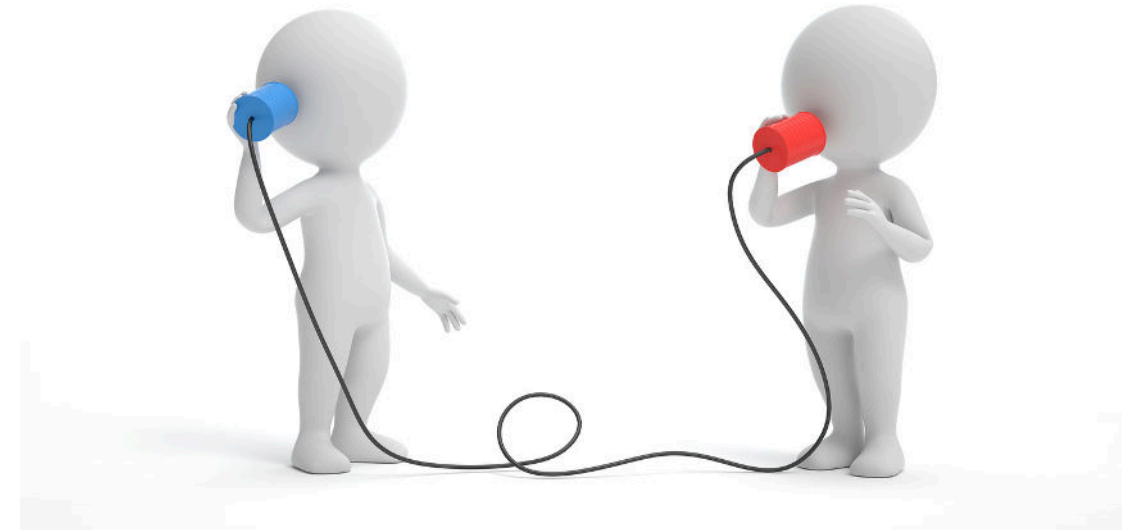
# İLETİŞİM BECERİLERİ



# İLETİŞİM TANIMI

Konuşan ve dinleyenin güdü, algı, eğilim ve tutumlarında oluşan; duygu, düşünce ya da bilgilerin akla gelebilecek her türlü yollarla başkalarına aktarılması süreci olup iki ya da daha çok kişi arasında anlamların yaratılması, ortaklaştırılması ve paylaşılması sürecidir.

Amacı, alan ve veren arasında bilgi, düşünce, duygu ve tutum ortaklığı yaratmaktır.



# İLETİŞİM TÜRLERİ

## Sözlü

Konuşarak fikirlerin, duyguların, isteklerin aktarılmasına denir.

## Yazılı

Duygu, düşünce, izlenim ve görüşlerin belli kurallara uyarak yazıyla iletilmesi sürecidir.

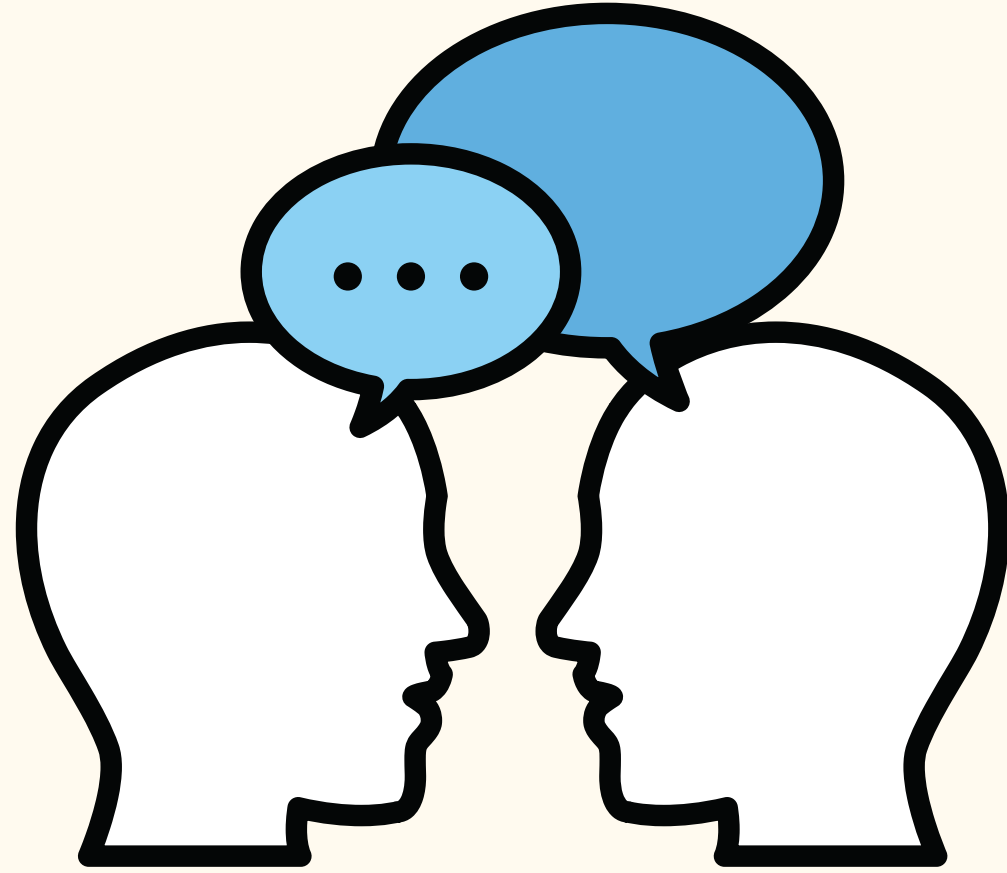
## Sözsüz

Jest ve mimikler, nesnelere, semboller ve işaretlerle oluşan iletişimdir.

## Teknolojik

Teknolojik uygulama ve uygulama öğeleri kullanılarak gerçekleştirilen iletişimdir.

# ÖNEMİ



Günlük yaşamda kurduğumuz ilişkilerde fiziksel alan nettir ve insanların sınırları bellidir. Hepimizin birde ruhsal ve psikolojik yanımız vardır ve benzer şekilde buralarda da sınırlar vardır. Ancak bu sınırlar fiziksel olmadığı için açıkça görünmezler. Bizim göstermemiz gerekir.

# ÖNEMİ



Diğer insanlarla birlikteliğimizin kaliteli ve iyi olabilmesinin en önemli aracı iletişimdir. İnsanlarla ilişkilerimizde bizim bir birey olarak etkide bulunabilmemiz ve istediklerimizi alabilmemiz için elimizdeki temel araç davranışlarımız ve konuşmalarımızdır.

# Temel İletişim Becerileri

## Dinleme

Diğer kişinin aktarmak istediklerini alma

## Konuşma

Karşıdaki kişiye kendi aktarmak istediklerimizi aktarma

# Dinleme

Karşımızdaki insanın iç dünyasını anlayabilmek için giriştiğimiz bir araştırma ve keşif gibi görülmelidir.

Diğer kişi konuşurken sessiz kalmak ve sadece duymaktan ibaret değildir. Etkin bir süreçtir



# Nasıl İyi Dinleriz?

Karşı tarafı yargılamadan, incelemeden, eleştirmeden sadece ve sadece anlamaya dönük dinlemeliyiz.

Konuşan kişinin anlattıkları kadar tavır ve tutumlarına da dikkat etmeliyiz.

Konuşan kişiyle belli derecede göz teması kurmalıyız.

Dinlerken başka bir işle uğraşmamalıyız.



# Nasıl İyi Dinleriz?

Zaman zaman başımızı sallayarak uygun göz temasıyla mimiklerle konuşan kişiyi desteklemeliyiz.

Ara ara anlamaya dönük küçük sorular sorabiliriz.

Kişinin söylediklerinden ne anladığımızı kendi sözcüklerimizle ifade etmeliyiz.( Yani ben senin söylediklerinden şunu anlıyorum..)

Söylenenlerde anlamadığımız noktaları ifade etmeliyiz

Bize anlattığı konuyla ilgili olarak yargıda bulunmadan ne hissedip düşündüğümüzle ilgili geri bildirim vermeliyiz.

# Konuşma

İnsanların kendilerini ifade etmek için kullandıkları en yaygın yöntem konuşmadır.

Konuşma yeni düşüncelerin oluşmasına, duygu düşünce isteklerimizin karşı tarafa aktarılmasına katkı sağlar.



# SEN DİLİ

Karşımızdaki insanın kişiliğini hedef alan konuşma biçimidir.

Karşı taraf savunmaya geçebilir.

Karşı taraf saldırıya uğramış gibi hissedip öfkelenebilir.

İletişim engeli oluşturur.

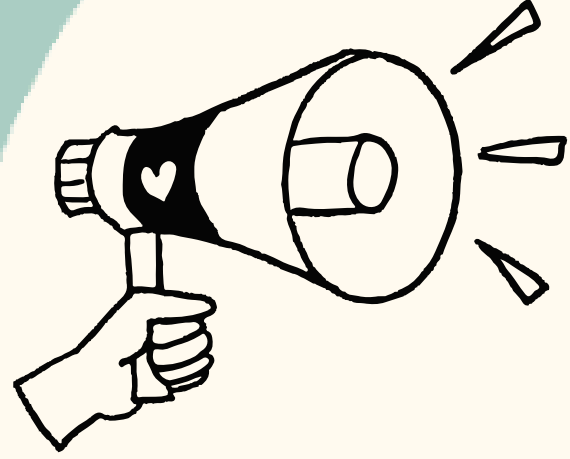
Yeniden konuşma isteğini engelleyicidir.

Kişi kendi duygularının sorumluluğunu almaz.



# BEN DİLİ

(Kibar Bir Şekilde İsteklerimizi  
Dile Getirebilmenin Bir Yolu)



Bir olay karşısındaki kişisel tepkiyi duygu ve düşüncelerle açıklamaktır.

Davranışa yöneliktir.

Karşı tarafı savunmaya itmez.

Karşı tarafa suçluluk hissettirmez.

Sorunların çözümünde yapıcı bir etki bırakır.

Kişi kendi duygularının sorumluluğunu alır.

# BEN DİLİNİN FORMÜLÜ

Ben dilini karşımızdaki kişiye durumu net bir şekilde söyleyip, bu durumun bizde uyandırdığı hisleri dile getirdikten sonra talebimizi iletmek olarak tarif edebiliriz.



**DURUM**

**DUYGU**

**TAM İSTEK**

# Örnekler



## Ben Dili

Kolumu çekmenden  
hoşlanmıyorum.

Bir şey söylemeye başlayıp  
sonunu getiremediğimde  
çok rahatsız oluyorum.

Bütün kararları sen aldığında  
sinirleniyorum. Lütfen ortak  
bir nokta bulmaya çalışalım.

## Sen Dili

Kes şunu çekiştirip durma  
kolumu.

Çok kabasın her zaman  
sözümü kesiyorsun.

Sürekli senin istediklerini  
yapmak zorunda değilim.

# Teşekkürler