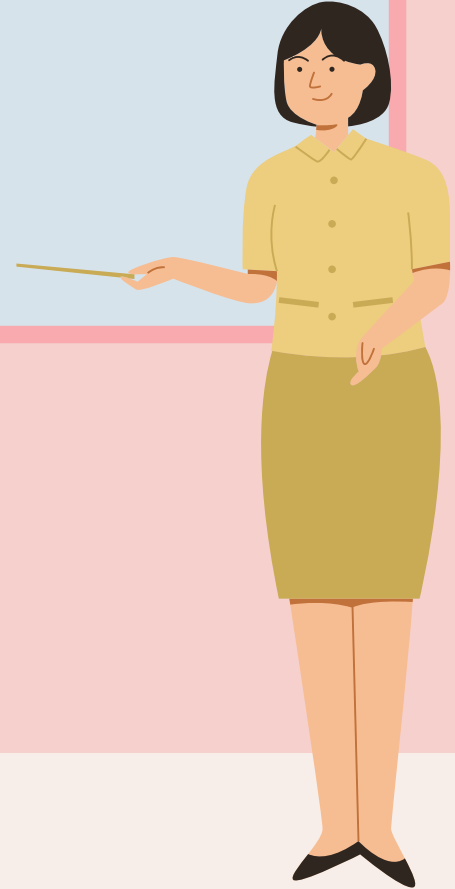


# ETKİLİ İLETİŞİM BECERİLERİ



0272 214 45 56



Sümer Mh. Kurtuluş Cd. No48/2 İç  
Kapı No:C Merkez / AFYONKARAHİSAR



afyonram

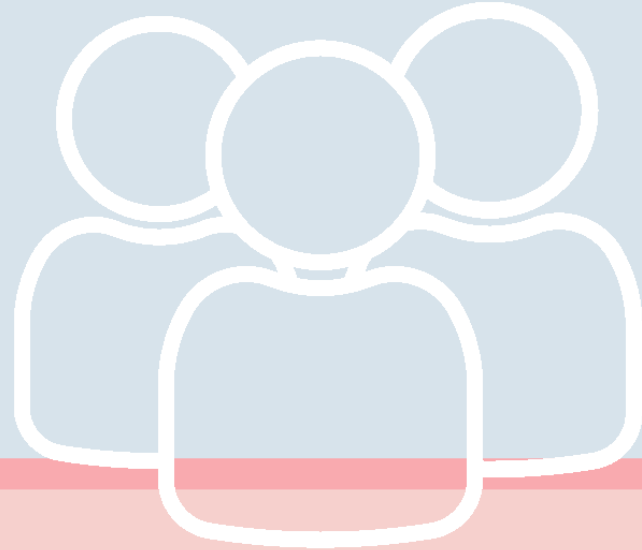


@Afyon\_RAM



# İletişim Nedir?

İletişim, gönderici ve alıcı konumundaki iki insan ya da insan grubu arasında gerçekleşen duygu, düşünce, davranış ve bilgi alışverişidir.



# Etkili İletişim

Etkili bir iletişim, bireylerin karşılıklı olarak birbirlerinin düşünce ve duygularını anlamalarını sağlar; işbirliği, yardımlaşma ve paylaşma davranışlarını geliştirir; karşılıklı gelişim için uygun bir ortam oluşmasını sağlar.



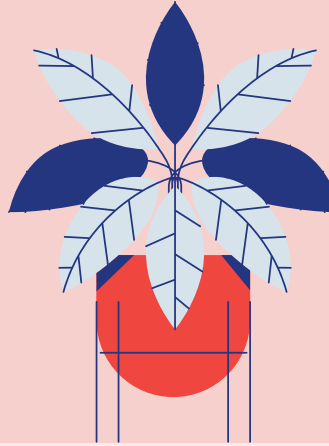
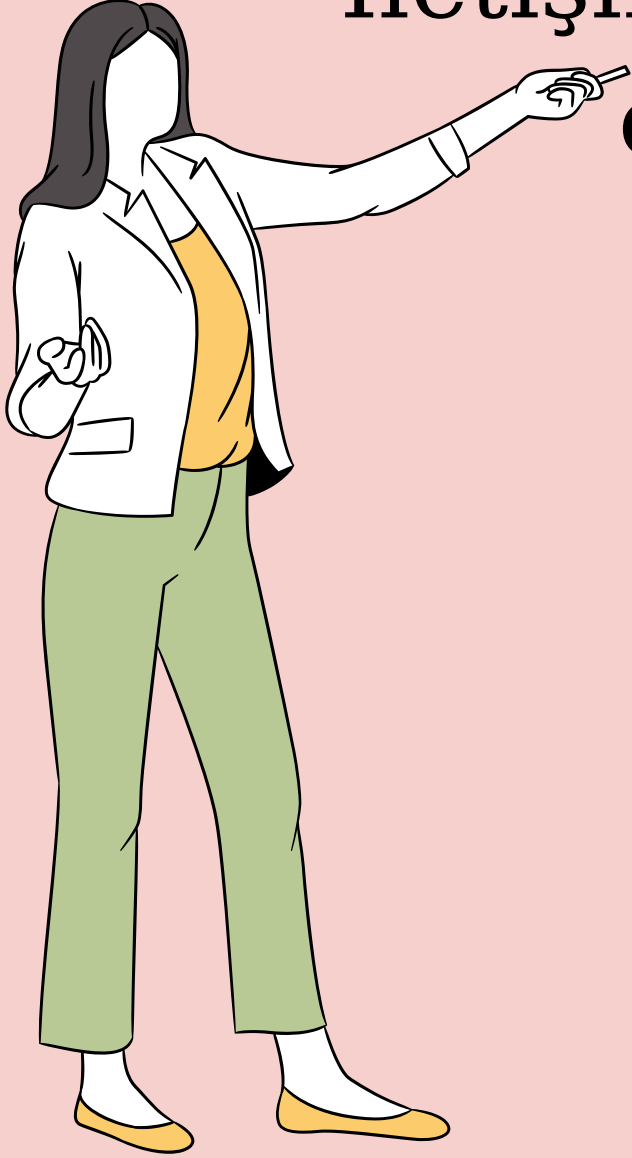
# İletişimin öğeleri şunlardır;

## İLETİŞİM SÜRECİ VE ÖĞELERİ



Bir iletişimde "gönderici-ileti-alıcı" öğeleri mutlaka bulunur, iletişimi başlatan unsur; göndericidir. İletişimin sağlıklı olabilmesi için gönderici durumundaki kişinin, alıcıyı ve onun durumunu göz önünde bulundurması gerekir. Aksi takdirde iletişim, başarısız olur.

İletişim sözlü ve sözsüz iletişim  
olarak ikiye ayrılır.



# SÖZSÜZ İLETİŞİM

Sözsüz iletişim, bedenimiz  
ile verilen mesajlardır.



# Sözel Olmayan İletişim Ögeleri



- Göz Teması
- Yüz İfadesi
- El ve Kol Hareketleri
- Beden Duruşu

# Göz Teması

Genelde konuşulan kişiye bakmak sizin içten olduğunuz anlamına gelir ve söylediğiniz şeyin daha etkili olmasını sağlar.





# Yüz İfadesi

Yüz ifadeleri karşımızdaki kişinin duygularına ilişkin bilgi sahibi olmanın en etkili yoludur.



# El ve Kol Hareketleri

Uygun el ve kol hareketleri ile sözcüklerinizi desteklemek mesajınıza açıklık ve sıcaklık katabilir. El ve kol hareketleri duyguların en güzel belirtileridir.



# Beden Duruşu



Omuzların dik ya da çökük oluşu,  
kolların açık ya da kapalı oluşu,  
ayakların açıklılığı ya da kapalılığı,  
bacakların üst üste atılmış olması,  
ayırık ya da bitişik durması birer  
mesaj oluşturur.



# SÖZLÜ İLETİŞİM

## BEN DİLİ

Ben dili, bireyin karşısındaki kişiyi suçlamadan, küçültmeden, bir konuya ilişkin, duygu ve düşüncelerini iletmesidir.

## SEN DİLİ

Sen dili ise, kişinin karşısındaki kişiyi suçlayarak, aşağılayarak konuşmasıdır.





# BEN DİLİ

1. Savunmaya itmez.
2. Suçluluk hissettirmez.
3. Duygunun nedeni anlaşıldığı için iletişim sağlıklı olur.
4. Ben iletisi alan kişi başkalarını düşünmeyi de öğrenir.
5. Yakınlaşmayı sağlar.
6. Anlaşmazlıkları azaltır.
7. Konuşan kişiyi rahatlatır.

## Örnek Ben Dili İfadeleri

"Sürekli konuşmanız dikkatimi dağıtıyor."

"Anlaşılmamak beni üzüyor."

"Sorumluluklarını yerine getirmemen beni endişelendiriyor."

"Kendimi dışlanmış hissediyorum."



# SEN DİLİ



1. Suçlayıcıdır.
2. Davranıştan çok kişiliğe yöneliktir.
3. Kişiyi anlaşılmadığını hissettirir.
4. Yeniden konuşma isteğini engelleyicidir.
5. Neye kızıldığının anlaşılmamasına neden olur.
6. Kişiyi incitir, kırar.



# Örnek Sen Dili İfadeleri

"Yeterince açık konuşmuyorsun."



"Sürekli sözümü kesiyorsun."

"Çok fazla gürültü ediyorsun."

"Dikkatini bana vermiyorsun."

"Arkadaşlarına haksızlık ediyorsun."

"Hiç sözümü dinlemiyorsun."

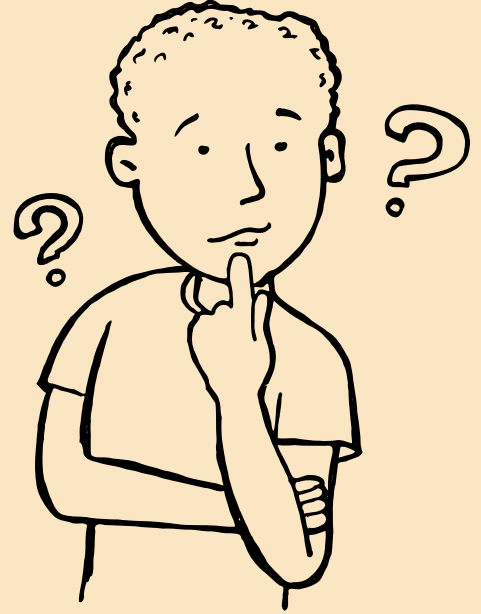


## ÖRNEK OLAY:

Aileniz sizi ilgilendiren bir konuda karar veriyor, fakat sizin düşüncenizi sormuyorlar.

Sen Dili Tepki: ?

Ben Dili Tepki: ?





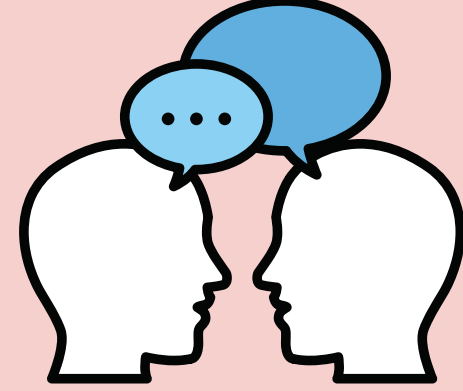
Ben dilinde dikkat edilmesi gereken nokta, karşıdakini suçlamadan olayı tanımlamak, kişide yarattığı etki ve duyguyu ifade etmektir. Ben dilinin günlük hayat içinde kullanılması, kişiliğin değerlendirilmesi yerine davranışın değerlendirilmesini ortaya çıkartır.

# ETKİN DİNLEME



Etkin dinleme, iletişim içinde bulunan kişiyi yargılamadan, sözünü kesmeden, bedene uygun biçim vererek, göz teması kurularak yapılan dinlemedir.

# ETKİN DİNLEME NASIL YAPILIR?



- Karşımızdaki ile göz teması kurmalıyız
- Konuştuğumuz kişinin lafını ağızından almamalıyız
- Ezbere karar vermekten kaçınmalıyız
- Tepki vermeliyiz, onu dinlediğimizi hissettirmeliyiz. (başımızı sallayarak, evet, hıhımm vs.)
- Yargılamadan dinlemeliyiz.
- Anlattığı konu ile ilgili sorular sorabiliriz
- Dinlerken dikkatimizi karşımızdakine vermeliyiz başka şeyler ile uğraşmamalıyız.



# Etkin Dinlemenin Yararları



- Açık ve dürüst iletişime yardımcı olur.
- Karşınızdakinin konuşma yeteneğini artırır.
- Karşınızdakinin, kendine güveni artar.
- Olumsuz duyguları tartışma fırsatı verir.
- Kendisi dinlenen kişi, diğer kişileri ve sizi dinlemeyi öğrenir.
- Karşınızdaki söylemek istediklerini konuşarak anlatmayı öğrenir.
- Karşınızdaki temel sorununu kendi fark eder.
- Karşınızdaki, anlaşıldım duygusunu yaşar.
- Karşınızdaki size karşı olumlu duygular besler.





**Dinlemeyi bilenler,  
ülkeleri fethetmeyi  
bilenlerden daha  
büyüktürler.**

**Benjamin Franklin**

DİNLEDİĞİNİZ İÇİN

TEŞEKKÜRLER

thank you

