

# Hacı Fahri Zümbül İmam Hatip Ortaokulu Rehberlik Servisi



## İletişim Becerileri

Hazırlayan: Mehmet Akif UĞURLU



# Sunumun İçeriđi

- İletişim Nedir ?
- İletişimin Ögeleri
- İletişimin Türleri
- Etkili İletişim Becerileri
- Etkisiz Dinleme Türleri
- İletişim Engelleri



# İLETİŞİM NEDİR ?

En az 2 insanın karşılıklı olarak bilgi, duygu, düşünce ve yaşantılarını belirli yollarla paylaştıkları psiko-sosyal bir süreç olarak tanımlanabilir.



# İLETİŞİMİN ÖGELERİ

İletişimin **kaynak**, **hedef (alıcı)**, **mesaj-ileti** ve **kanal** olmak üzere 4 temel ögesi vardır.

➔ **Kaynak:** Mesajı ileten kişidir.

➔ **Hedef (Alıcı):** Mesajı alan kişidir.



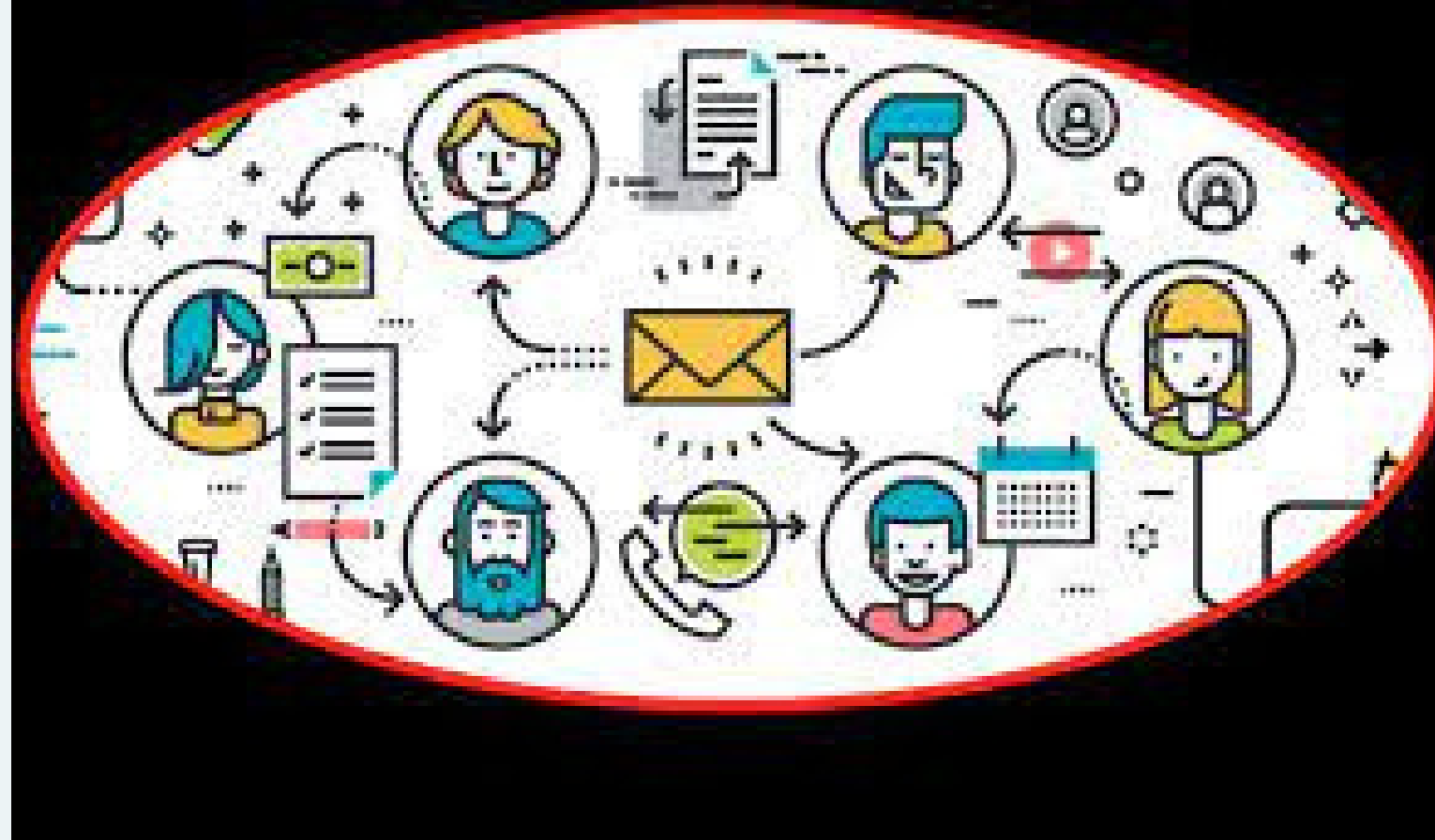
# İLETİŞİMİN ÖGELERİ

- ➔ **Mesaj-İleti:** İletişim sürecinde hedefe iletilmek istenen her şey mesaj-iletidir. Mesaj iletilen bilgidir, duygudur, düşüncedir.
- ➔ **Kanal:** İletişim sürecinde taraflar mesajlarını karşılıklı olarak birbirlerine çeşitli yollarla iletirler. Kanal iletişim sürecinde mesajların gönderildiği araçlardır. Söz, yazı, beden hareketi, internet vb.



# İLETİŞİMİN TÜRLERİ

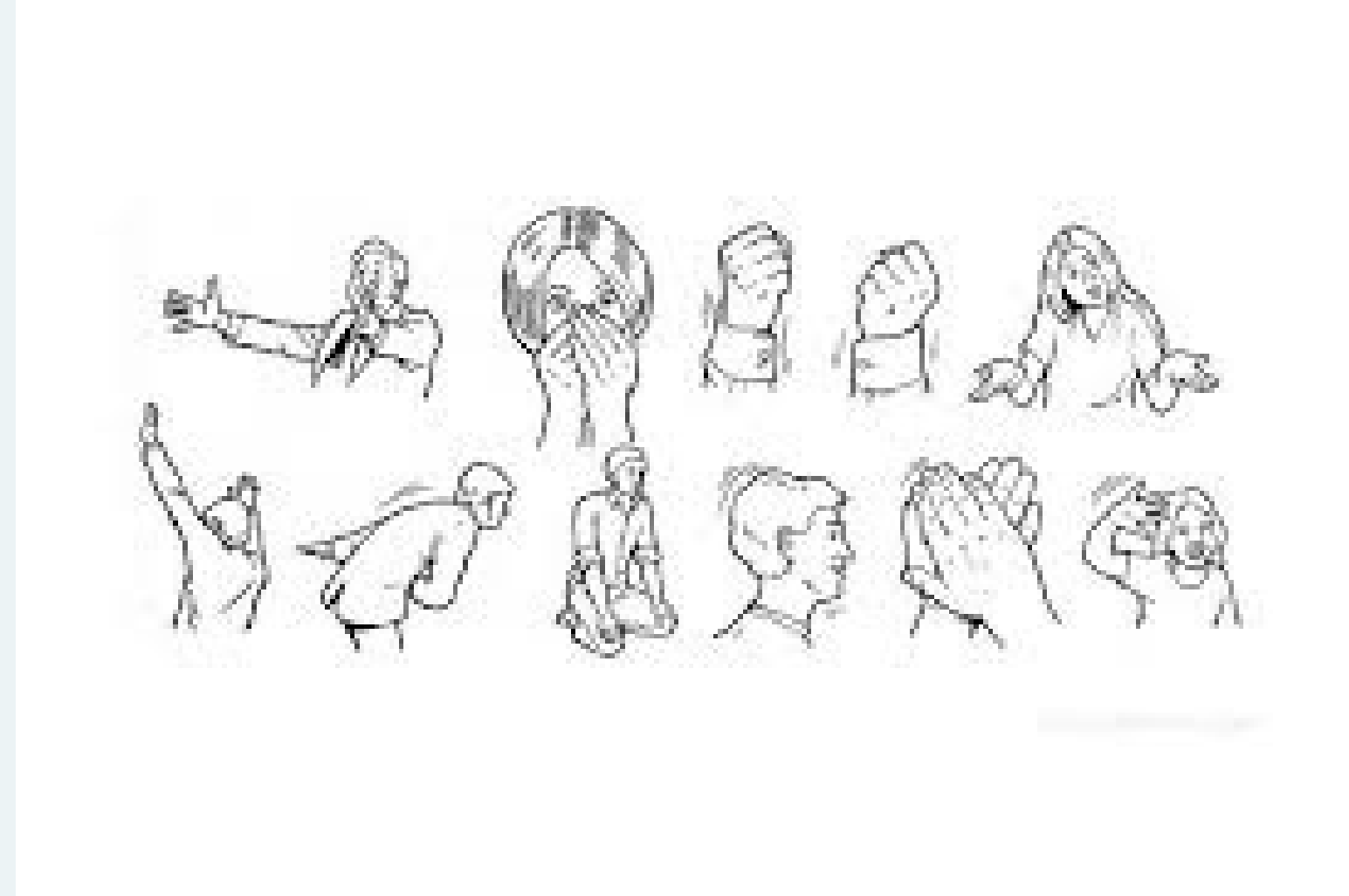
Kişilerarası iletişim, **sözlü**, **yazılı** ve **sözsüz iletişim** olmak üzere 3'e ayrılır.





# SÖZSÜZ İLETİŞİM

Beden ve çeşitli bedensel yapılar, bu yapılara bağlı organlar ve bunların hareketleri sözsüz iletişimde önemlidir. Örneğin; yüz ifadesi, bakışlar, el-kol hareketleri, başımızın hareketleri, vücut duruşu vb.





# YAZILI İLETİŞİM

➔ Yazılı iletişimde de mesajlar sözcüklerle kodlanmıştır fakat ses ve konuşma şeklinde değil yazma formatında sunulmaktadır. Örneğin; mektup, sosyal medya mesajları.

➔ Sanal dünyada iletişim



# ETKİLİ İLETİŞİM BECERİLERİ

- Saygı Duymak
- Empatik anlayışla yaklaşabilmek
- Etkin Dinlemek
- Somut Konuşmak
- Kendini Açmak



# ETKİLİ İLETİŞİM BECERİLERİ

- Ben Dili' ile konuşmak
- 'Tam ve Tek Mesajı Yollama' Becerisine Sahip Olmak
- Saygıyı Temel Alarak Saydam Davranmak ve Maske Takmamak
- Sözel ve Sözel Olmayan Mesajları Uyumlu Olarak Kullanmak



# Saygı Duymak

- Etkili ve anlamlı bir iletişim kurabilmek için bireyin hem kendisine hem de karşısındaki kişiye saygı duyması gerekir.
- Saygı, insanlara yalnızca insan oldukları için değer vermektir, önemsemektir, ilgi göstermektir.
- Din, dil, ırk, statü, ekonomik gelir, cinsiyet, eğitim düzeyi vb. özellikleri ne olursa olsun hoşgörü ile yaklaşabilmektir.



# Empatik Anlayışla Yaklaşabilmek

- Empati, kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak olaylara onun bakış açısıyla bakması, o kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletme sürecidir.
- Bir başkasının açısından, onun dünyasına bakıp, onu anlamaya çalışan kişi, karşısındakini yargılamadan, aşağılamadan ve suçlamadan sağlıklı bir ilişki kurabilir.



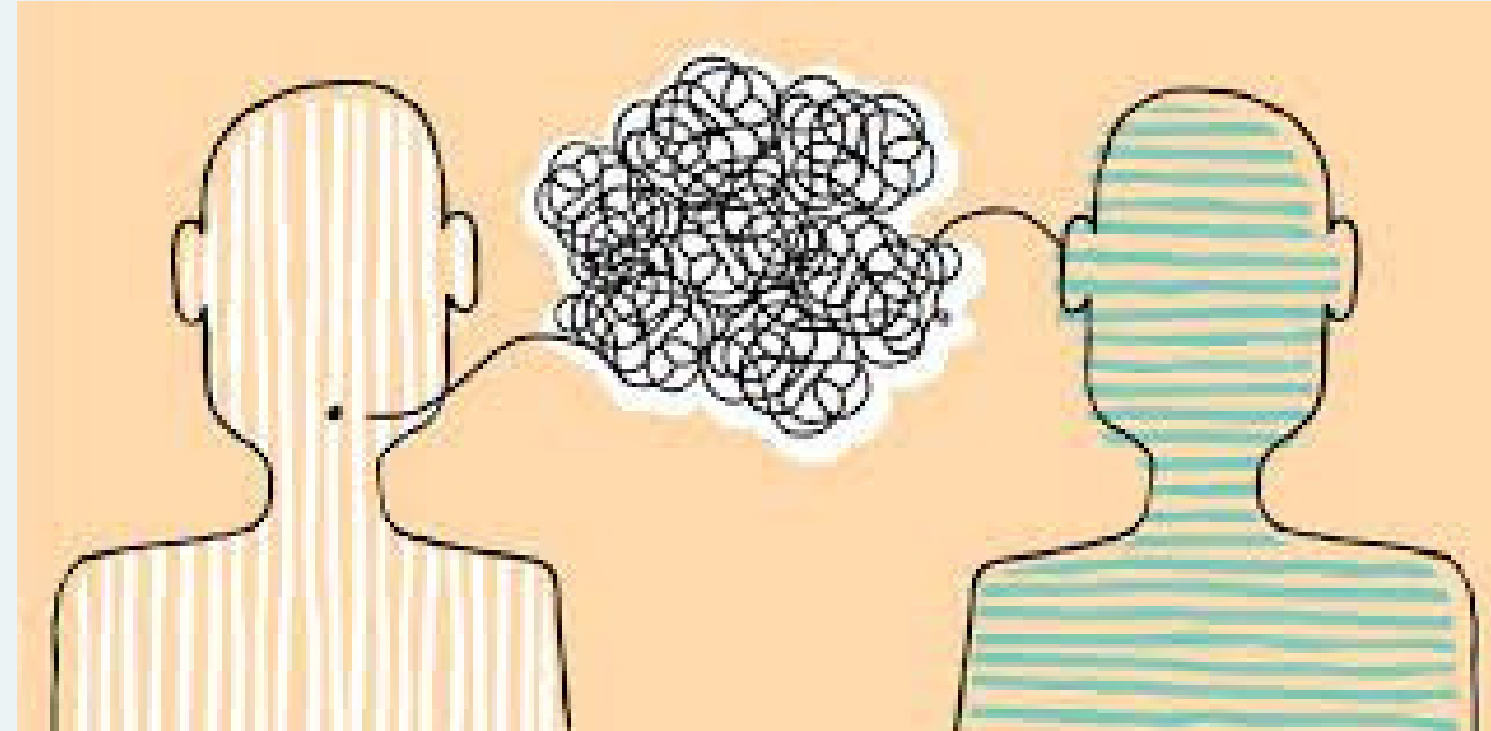
# Etkin Dinlemek

- Dinlemek, karşıdaki kişiye değer verildiğinin ve saygı duyulduğunun bir göstergesidir.
- Karşımızdaki kişiyi anlamamanın ilk basamağı da iyi bir dinleyici olmaktır.
- Sözel ve sözel olmayan mesajların, içerik ve duyguların bütününe anlamaya çalışmaktır.



# Somut Konuşmak

- ➔ Karşıdaki kişi ile konuşurken genel ifadelerden kaçınmalı ve belirgin ifadeler kullanılmalıdır.
- ➔ İfadelerin doğru anlaşılması için açık ve net konuşmak gerekir.



# Kendini Açmak

- Kendini açma, bireyin kendi duygu, düşünce ve eğilimlerini istekli olarak başka birisiyle paylaşmasıdır.
- Karşılıklı kendini açma davranışı, ilişkinin gelişmesi ve güven kurulması ile olur.





# Ben Dili ile Konuşmak

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

➔ Sen dili ise itham edici, suçlayıcı ve kırıcıdır.

Örneğin:

*"Akılsız, ne yaptığını zannediyorsun."*

*"Bana bağırdığın zaman çok üzülüyorum. Çünkü bana değer vermediğini düşünüyorum."*



# Tam ve Tek Mesajı Yollama Becerisine Sahip Olmak

- Tam ve Tek Mesaj, mesajın açık ve net bir biçimde anlaşılmasını sağlar
- Tam ve Tek Mesaj, algı, duygu ve yollayanın isteği olmak üzere 3 ögeden oluşur.

**Örnek:** Arkadaşınız sizden izinsiz bir eşyanızı kullandı.

**Algı:** Eşyanızın alındığını farketmek

**Duygu:** Telaş, kızgınlık, öfke.

**İstek:** Bir daha izinsiz kullanmaması.

"Eşyalarımı izinsiz kullandığını görüyorum, bu duruma çok öfkelen dim, bundan sonra izin alarak eşyalarımı kullanmanı istiyorum.



# Saydam Davranmak ve Maske Takmamak

- ➔ Saydamlık; dürüstlük, içtenlik ve doğruluk anlamına gelir.
- ➔ Bireyin rol yapmaması, maske takmaması, olduğu gibi görünmesi ve içi-dışı bir olmasıdır.
- ➔ Hileler, kurgular, roller ya da gizli mesajlar olmaksızın yalnızca bireyin kendisi olmasıdır ve kendisiyle barışık olmasıdır.



# Sözel ve Sözel Olmayan Mesajları Uyumlu Olarak Kullanmak

- Dilin etkili bir biçimde kullanılması için sözel davranışlara sözel olmayan davranışların (yüz ifadesi, göz iletişimi, el-kol hareketleri vb.) eşlik etmesi gerekir.
- Örneğin; kişi, kızgın olduğunu sözel olarak açıklarken vücut duruşu ve yüz ifadesi de kızgın olduğunu ortaya koyarsa burada uyum söz konusudur.



# Etkisiz Dinleme Türleri

## Yetersiz Dinleme

Yetersiz dinleme, dikkatimizi karşıımızdaki kişinin söylediklerine vermeme ve kendi zihnimizden geçenlere odaklanmadır.

## Kalıplanmış Dinleme

Kalıplanmış dinleme, karşıımızdaki kişiyi anlamadan, kendi yaşadıklarımızı ön plana alarak dinlememizdir.



## Yüzeysel Dinleme

Bu dinleme türünde iletişim daha yüzeysel olur ve derinlerdeki duygulara, düşüncelere, anlamlara ulaşamaz.

## Görünüşte Dinleme

Bu dinleme türünde birey dinliyor gibi görünse de, iç dünyası başka bir yerdedir ya da aklında karşıdaki kişinin söylediğinden daha önemli bir konu vardır.



## Seçerek Dinleme

Bu dinleme türünde kişi, karşıdakinin söylediklerinden sadece ilgilendiklerini dinler, diğer söylenenleri dinlemez.

## Savunucu Dinleme

Bu dinleme türünde birey, her ne duyarsa söyleneni kendisine yönelmiş bir saldırı olarak algılar ve hemen savunmaya geçer.

## Tuzak Kurucu Dinleme

Bu dinleme türünde birey, karşısındaki kişiyi hiç ses çıkartmadan dinler çünkü dinlediği bilgiden yararlanarak, karşısındakini zor duruma sokacak fırsatlar yakalamaya çalışır.



# İLETİŞİM ENGELLERİ

Öğüt Vermek

Yargılamak

Eleştirmek

Lakap Takmak

Alay Etmek

Suçlamak

Tehdit Etmek

Emir Vermek

Etiketlemek





# KAYNAKÇA

**Kişilerarası İlişkiler ve Etkili İletişim-Editör:Prof. Dr. Alim KAYA**

