

İLETİŞİM TEKNİKLERİ

KONUNUN GENEL AMACI

- ✓ **Katılımcıların,**
- ✓ İşyerinde çalışanlar arasında iletişim teknikleri konusunda temel bilgilere sahip olmalarını sağlamaktır.

İletişim Teknikleri

Sözel İletişim

- ✓ İsim kullanma
- ✓ Mizah kullanma
- ✓ Olumlu geri bildirim
- ✓ Uygun sözcük seçimi
- ✓ Tekrarlayan sözlerden kaçınma
“anlatabiliyor muyum, hani, yani”



Ses ve konuşma özellikleri (Tonlama, Tempo, Vurgulama)

- ✓ Konuşma hızı, vurgu
- ✓ Ses tonu ve ses tonu değişiklikleri
- ✓ Sesin volümü, kararlılık
- ✓ İç çekmeler ve homurtular, duraksamalar
- ✓ İnni'lama



Beden Dili

- ✓ Duruş,
- ✓ Jestler ve mimikler
- ✓ Giyim kuşam, renkler
- ✓ Göz teması
- ✓ Alanın kullanılması, nerede duracaksınız
- ✓ Katılımcıya yönelim
- ✓ Tekrarlayan hareketlerden kaçınma
- ✓ Temas
 - ✓ Omuz sıvazlama
 - ✓ El sıkışma
 - ✓ Bir şey verme

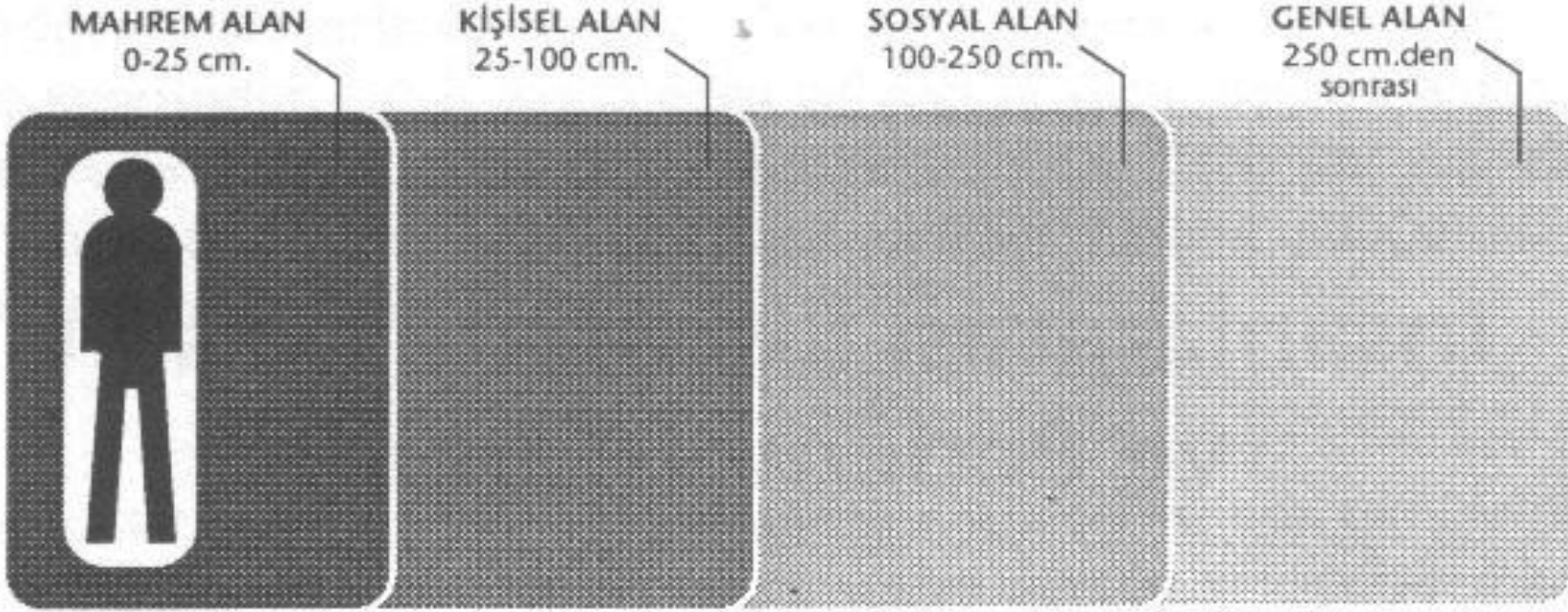


Güvenlik mesafemizi ortadan kaldıran durumlar

- * Sarılma, dokunma, yan yana oturma
- * Polislerin sanığı çok yaklaşarak sorgulaması
- * Diş hekiminin çok yakın mesafede çalışması
- * Bir asansördeki sıkışıklık

Karşılıklı güven oluştuktan sonra, karşıdaki kişiye dokunmak iletişimi sıcak bir havaya sokabilir.





Şekil 12 : İstanbul'da elde edilen verilere göre insanlararası ilişkilerde korunulan mesafe.



İçerik

- ✓ Tanışma
- ✓ İletişimin tanımı
- ✓ Sözlü beceriler
- ✓ Sözsüz beceriler
- ✓ Empati
- ✓ Etkin dinleme
- ✓ Özet

Tanışalım mı?





İletişim

Duygu, düşünce ya da bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılmasıdır

(TDK Sözlüğü)



ŞİRİN ABLA, FERHAT ABİ
BUNU GÖNDERDİ, "O ANLAR"
DEDİ...



İletişim

- ✓ İki insan birbirinin farkına vardığı anda başlar
- ✓ Kişilerin
 - söylediği /söylemediği
 - yaptığı /yapmadığıher şeyin anlamı vardır



Etkili iletişim ne işimize yarar?

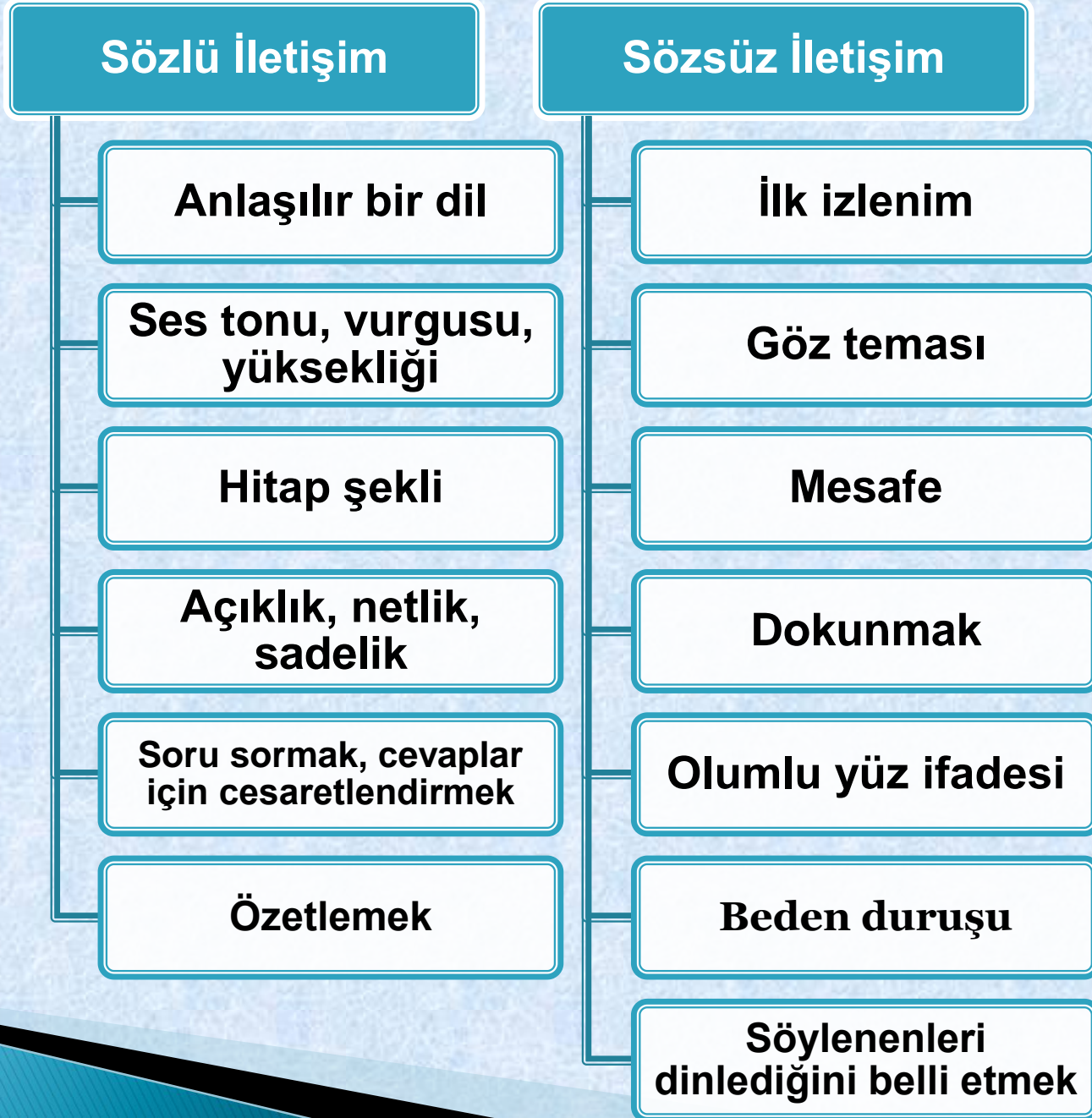


Etkili iletişim ne işimize yarar?

- ✓ Kendimizi doğru ifade etmek
- ✓ Karşımızdakini doğru anlamak

Anlamak ve anlaşılmak

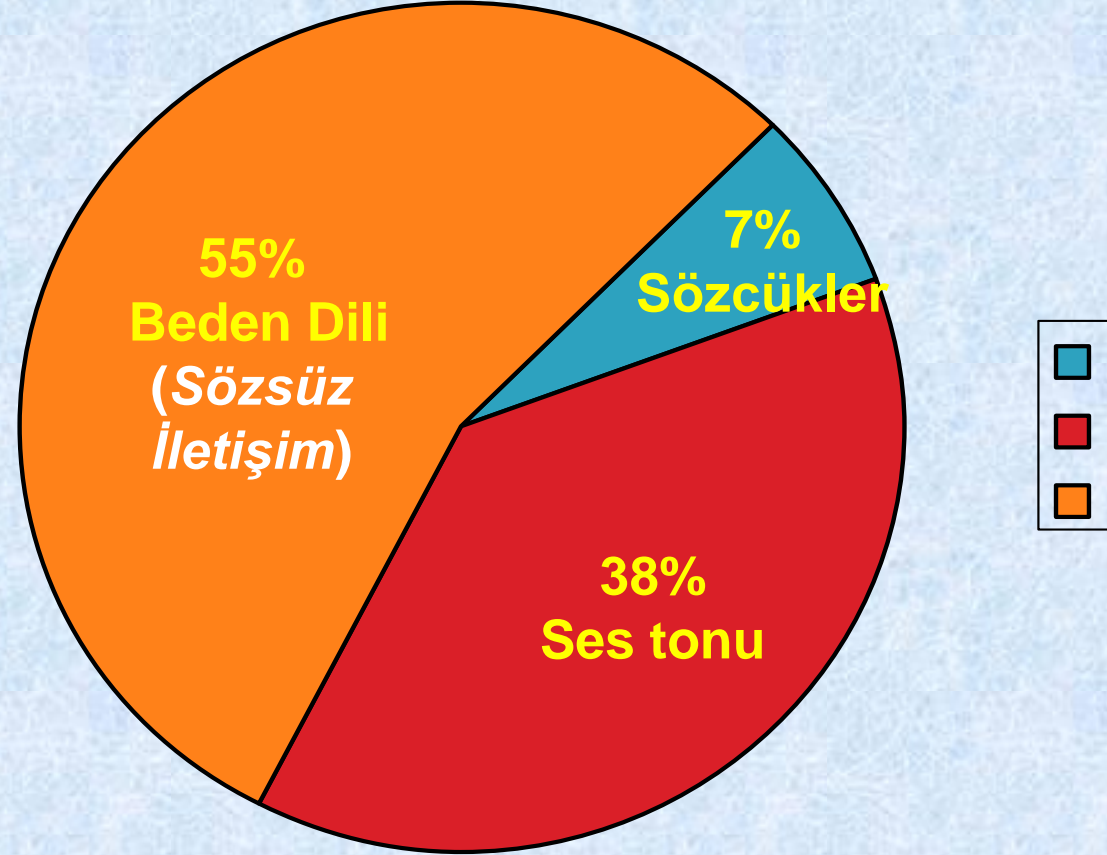
İLETİŞİM



- ▶ Sözcükler : %-----
- ▶ Ses tonu : %-----
- ▶ Beden dili : %-----

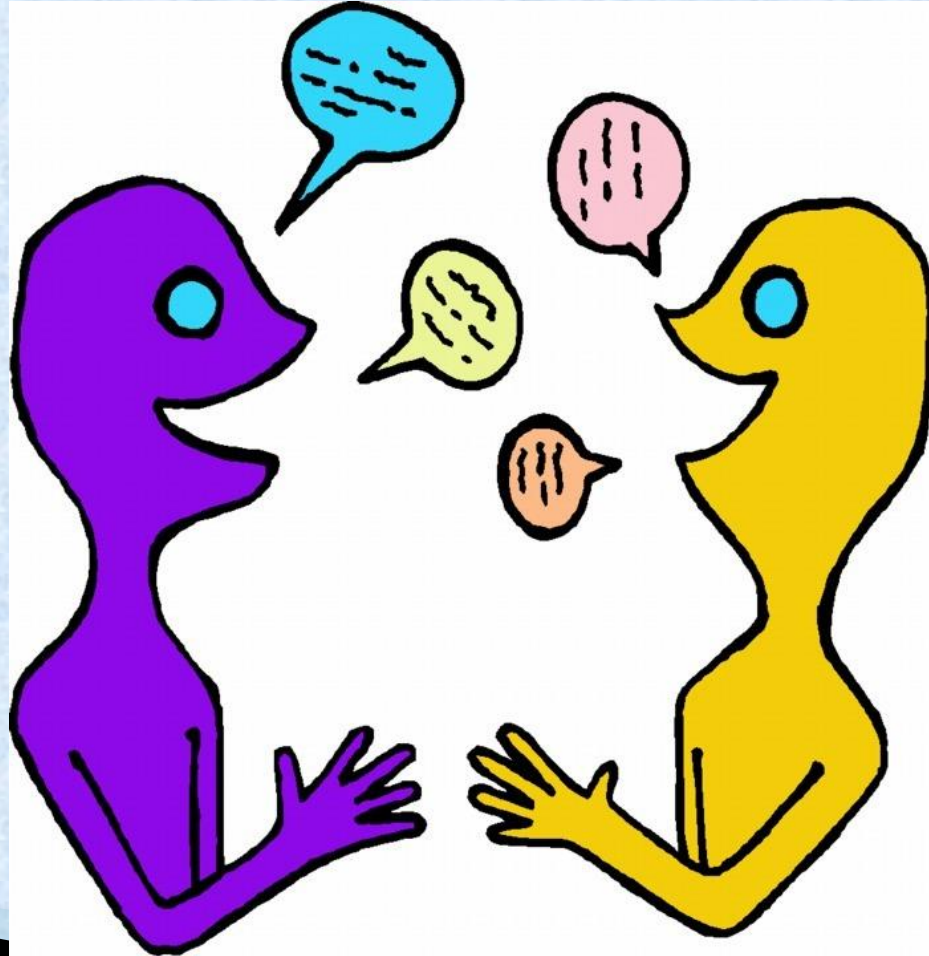
Etkili iletişimde etki oranları nedir?

Etkili iletiřimdeki etkenler



Mehrabian (Beden Dili, A. Pease, 1997)

Sözlü Dil



Dil ile İletişim

- İnsanların karşılıklı konuşmaları dille iletişimidir
- Kişilerin '**ne söyledikleri**' önemlidir...
- ❖ **Nasıl söyledikleri daha da önemlidir!**

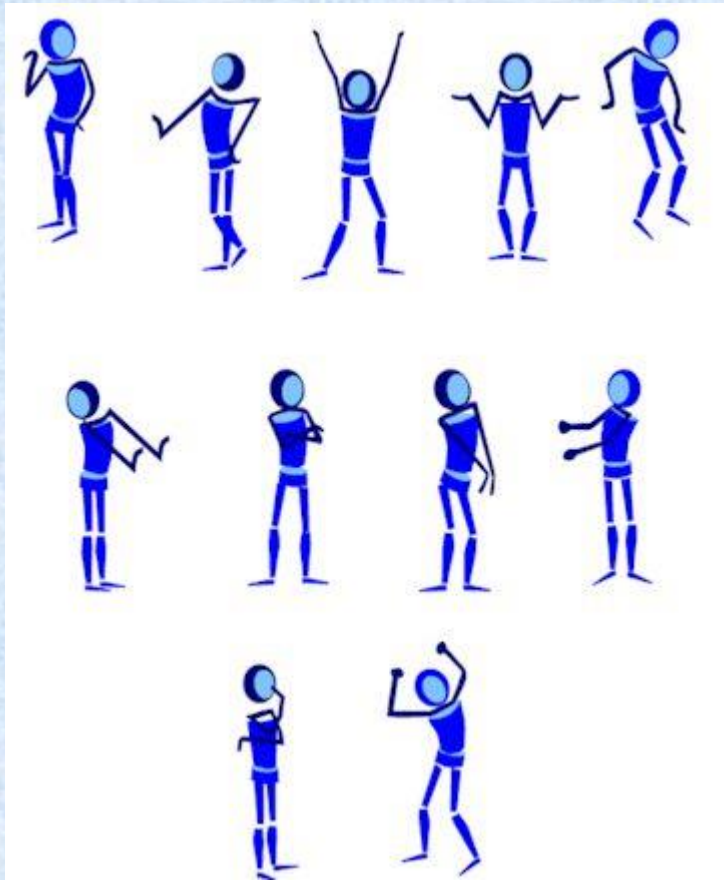


**Söz ola kese savaşı
Söz ola kestire başı
Söz ola oğulu aşı
Balla yağ ede bir söz**

Yunus Emre



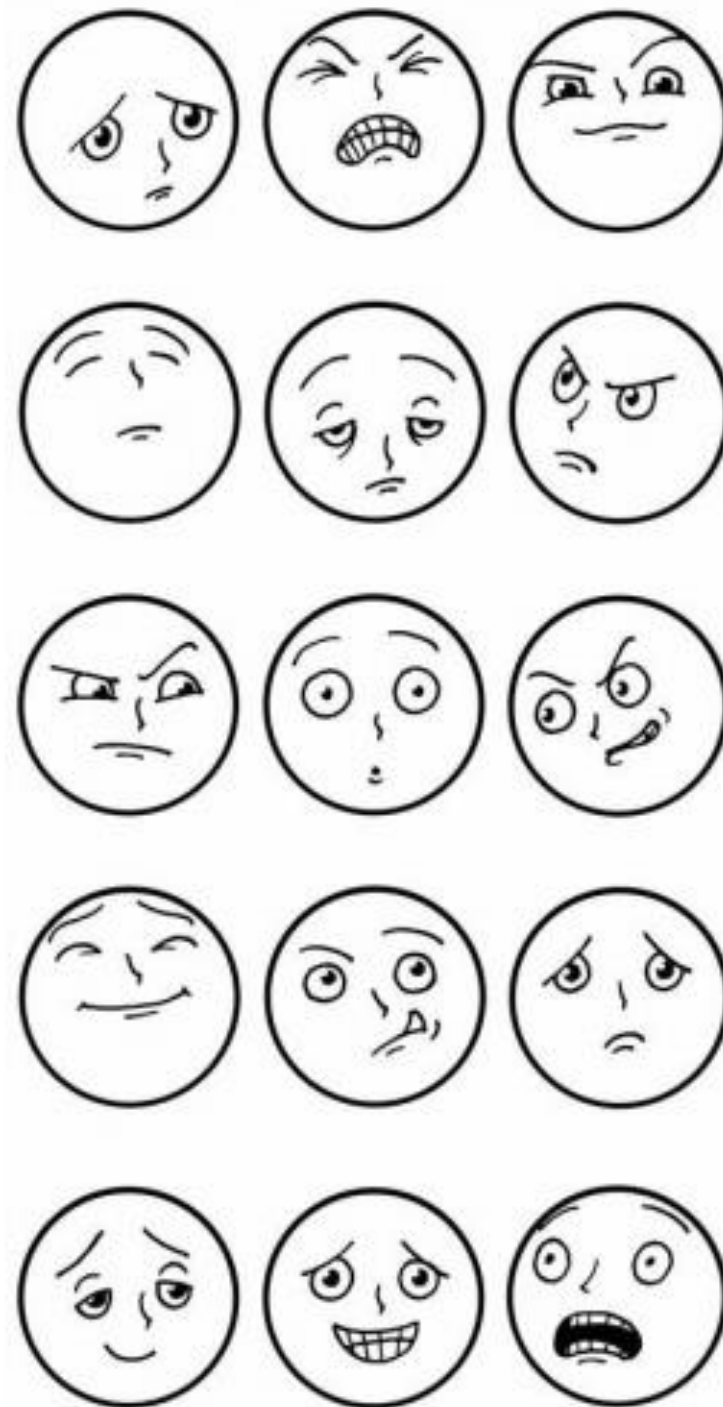
Beden dili



Beden Dilinin Öğeleri

- Beden Duruşu
- Mimikler
- Jestler
- Göz Teması
- Başın Kullanımı
- Ayakların Kullanımı
- Mesafe
- Oturmak İçin Seçilen Yer
- Oturma Biçimi
- Giysi ve takılar
- Dış görünüm

Mimikler



Evrensel yüz ifadeleri



Mutluluk



Korku



Öfke



Hayret

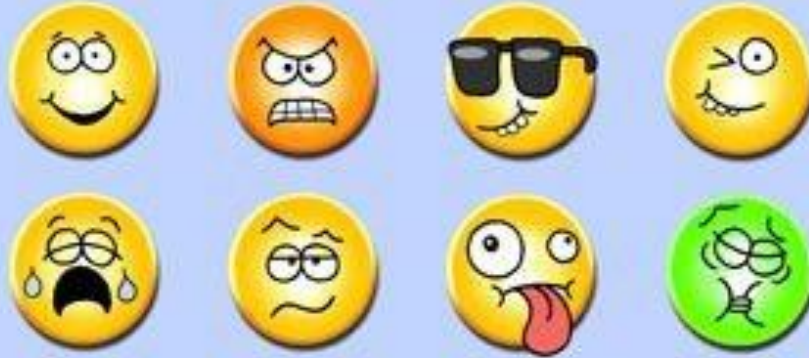


Üzüntü

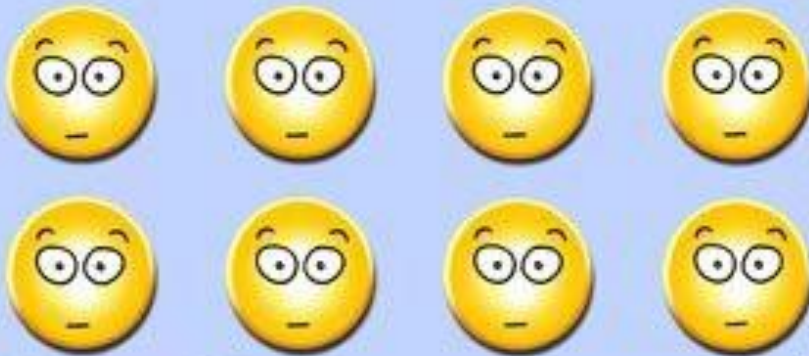


Tiksinti

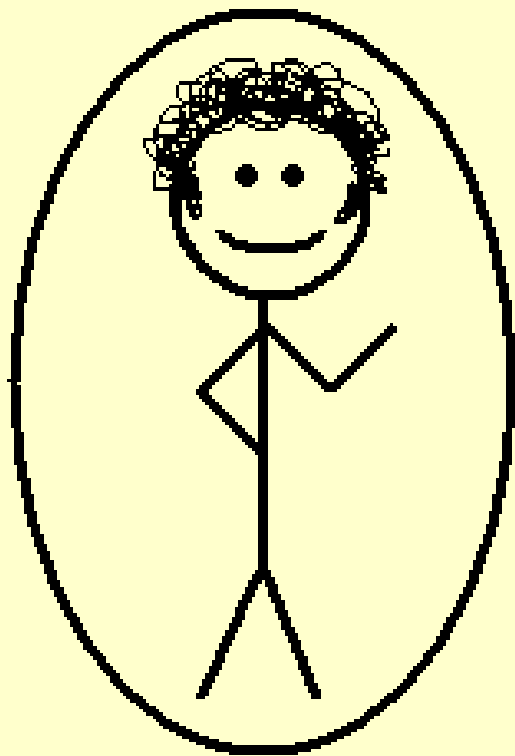
Emoticons



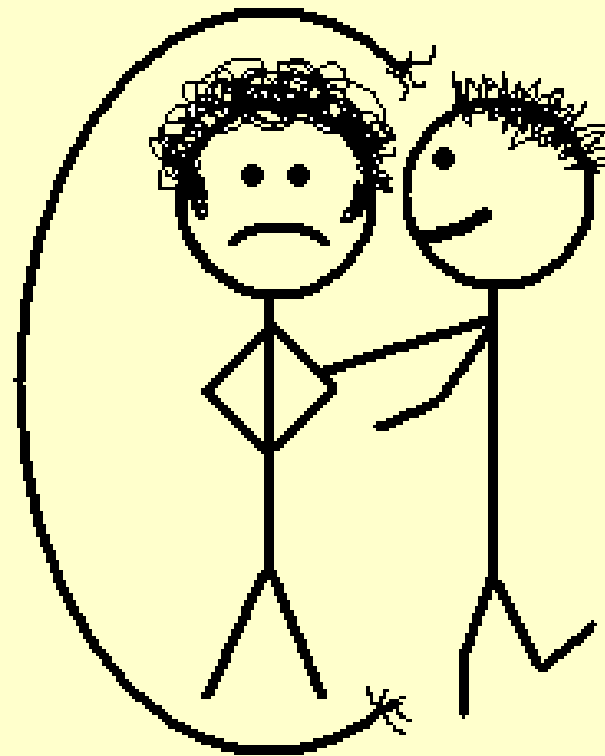
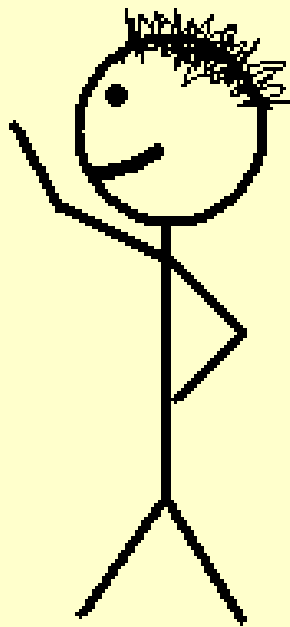
Botoxicons



whyatt



Ok



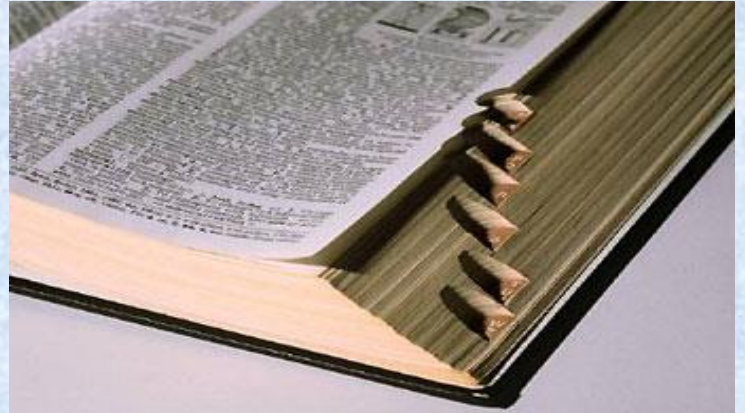
Not Ok

Empati?



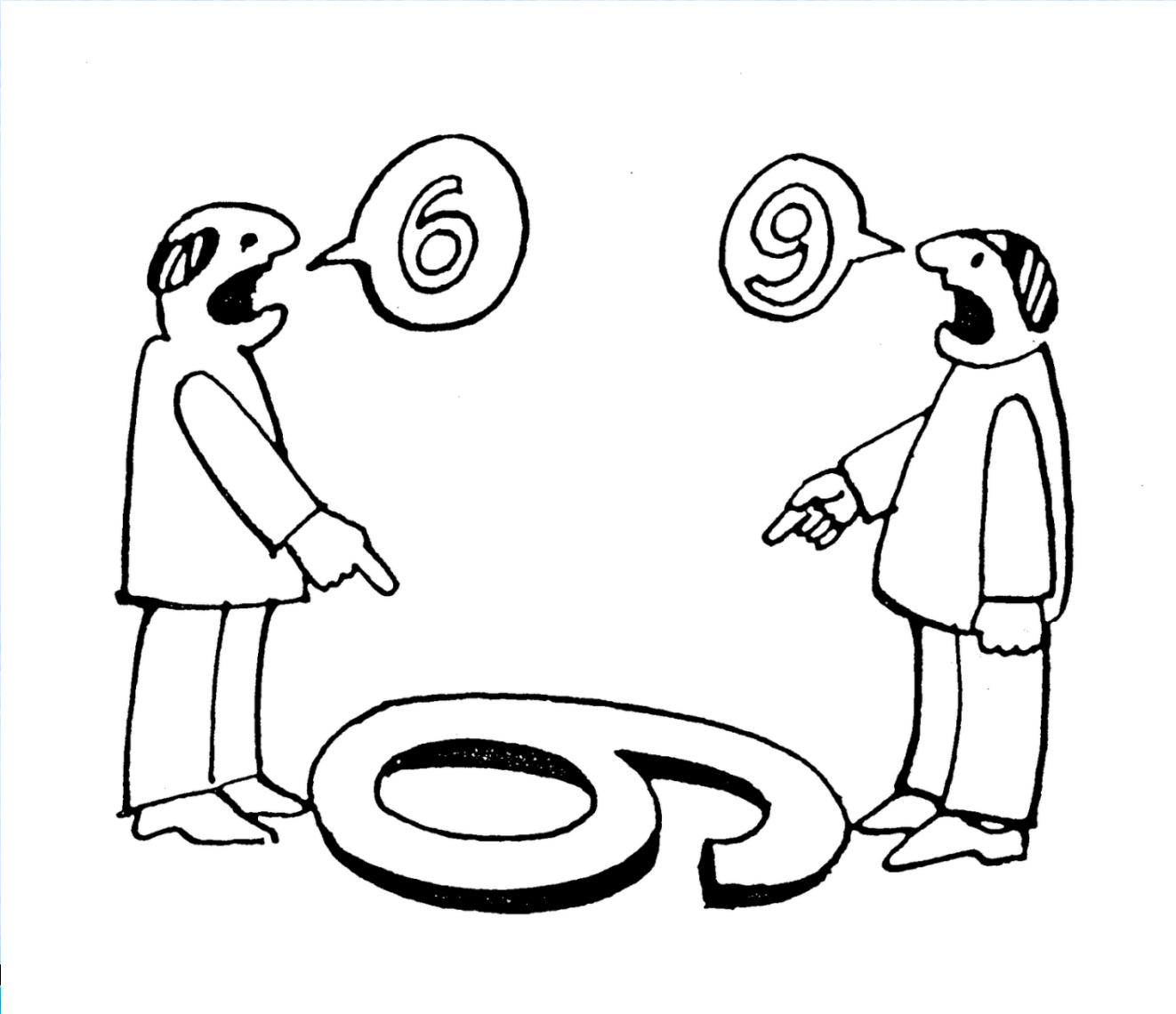
Empati (eşduyum) (duygudaşlık)

- ✓ Yunanca "En-" (iç, içine, içinde) ve "-patheia" (duygu, acı, hissetme, algılama) anlamındadır
- ✓ Aynı duyguları hissetme





Komşun hakkında hüküm vermeden önce, iki ay onun makosenleriyle yürü!



Etkin dinleme için

- ✓ Dinlemeye gerçekten istekli olun
- ✓ İlgili olun
- ✓ Acele etmeyin
- ✓ Soru sorun
- ✓ Dinlediğinizi beden diliyle belli edin
- ✓ Tartışmaya değil, anlamaya çalışın
- ✓ Önce dinleyin, sonra konuşun



**DİNLEDİĞİNİZ İÇİN
TEŞEKKÜR EDERİM**

