

İletişim Nedir?

Kişiler arasında BİLGİ, DUYGU ve DÜŞÜNCE alışverişidir

KAYNAK → MESAJ → KANAL → ALICI

Aşamalar:

- 1) Mesaj göndermek
- 2) Mesajı almak
- 3) Mesajı anlamak
- 4) Alıcıda etki yapmak
- 5) Geri bildirim sağlamak

İletişim Nedir?

Bir gönderici tarafından alıcıya iletilen ve alıcının

Davranışını bilinçli bir niyetle etkileyen mesaj iletişimidir.

İletişim d6ngüsel bir süreçtir.

- Herkes aynı anda mesaj alır, yorumlar, gönderir, sonuç çıkarır; ne başlangıcı ne de sonu vardır.

Mesajlar Nasıl Gönderilir ve Alınır?

55%
Beden Dili
(Sözsüz
İletişim)

38%
Ses

7%
Sözcükler

**İletişim kurmamak imkansızdır. Herkes
iletişim içindedir ve ilk iletişim beden
dili ile gerçekleşir(% 55)**

**İki insan birbirinin farkına vardığı anda
iletişim başlar.**



Etkili İletişim Becerileri;

- Kendini tanımak
- Kendini açmak ve kendini doğru ifade etmek
- Karşımızdakini etkin ve ilgili dinlemek
- Empati kurabilmek (kendimizi karşımızdaki kişinin yerine koyabilmek)
- Hoşgörölü ve önyargısız olmak,
- Eleştirilere karşı açık olmak,
- Beden dili, göz kontağı, hitap, ses düzeyi vb. kurabilmek...

İyi Bir Dinleyicinin Özellikleri

- Dikkatini karşısındaki kişiye verir.
- Konuşmacıyı sözünü kesmeden dinler.
- Göz teması kurar.
- Son sözü söylemek için çabalamaz.
- Dinlerken vereceği cevabı düşünmez.
- Yargılamadan, suçlamadan dinler (önyargılı değildir).

- Duygu ve düşüncelerini anlamaya çalışır.
- Dinlerken başka bir işle meşgul olmaz.
- Konuşmacının sözlerine olduğu kadar sözsüz mesajlarına da dikkat eder.
- Konuşmacının duygu ve düşüncelerine anladığını gösteren sözlü ifadelerde bulunur.



- Duygu ve düşüncelerini anlamaya çalışır.
- Dinlerken başka bir işle meşgul olmaz.
- Konuşmacının sözlerine olduğu kadar sözsüz mesajlarına da dikkat eder.
- Konuşmacının duygu ve düşüncelerine anladığını gösteren sözlü ifadelerde bulunur.



Özgüven Nedir Nasıl Arttırırsınız?

- Kendiniz hakkında olumlu düşünün
- Etrafınızdakileri üstün görmeyin
- Zayıf taraflarınız yerine, güçlü taraflarınıza ağırlık verin
- Deneyimlerinizden ders çıkartın.
- Gerçekçi hedefler belirleyin.
- Cesaretli olun.
- Öğrenmeye devam edin.
- İşe yarar şeyler yapın.
- Basitliğe önem verin.
- Değişimi hoş karşılayın

İnsanları Etkilemenin Üç Temel Anahtarı 1.



İnsanları Etkilemenin Üç Temel Anahtarı 2.



İnsanları Etkilemenin Üç Temel Anahtarı 3.



İletişimde Yapılan Hatalar

- Emir vermek
- Tehdit etmek
- Uyarmak
- Konuyu saptırmak
- İsim takmak
- Sınamak
- Öğüt vermek
- Eleştirmek
- Yargılamak
- Nutuk çekmek
- Suçlamak
- Alay etmek

Anlayış Farkından Kopan İletişim

- Menfaat düşüncesi; saç, papaz
- Meslek farklılıkları; hakim-edebiyatçı
- Kültür farklılığı; banyo
- Yaşanmış olaylar; temel ayakkabı
- Alışkanlıklarımız; sigara, temel

İlişkilerde Mutlu Olmanın 5 Adımı, İlişkilerde 5S Kuralı

- Saygı
- Sevgi
- Sabır
- Sadakat
- Sorumluluk

İletişimde Soru Tipleri

- Kapalı uçlu sorular

Cevabı “evet” veya “hayır” olan sorular

- Açık uçlu sorular

Ne? Nasıl? Niçin? Neden?

- Yönlendirme soruları

1. Değil mi soruları
2. Çift seçenekli sorular
3. Uzman görüşü

Değişimin 5i Kuralı

Ihtiyaç

Istek

Itimat

Inanç

Irade



NASIL BİRİ OLMAK İSTERDİNİZ?

Kazanan mı?

Kaybeden mi?



Bir insanı

“kazanan insan”

ya da

“kaybeden insan”

yapan nedir?

KAYBEDEN

DER Kİ;

- Yapabileceğim hiçbir şey yok!
- Ben buyum, değişmem!
- Sen beni anlamıyorsun!
- Ama ben haklıyım !
- Yönetim kabul etmez...

KAZANAN

DER Kİ;

- Başka neler yapılabilir, bir bakalım.
- Farklı bir yaklaşımı seçebilirim
- Kendimi doğru ifade edemedim?
- Bu konuda farklı düşünüyoruz.
- Rapor üstünde çalışalım, farklı bir bakış açısı getirebiliriz.

KAYBEDEN

- Her zaman çok meşguldür. Hiçbir şeye zaman bulamaz.
- Sorunun etrafında döner,asla çözmez.
- Çok kolay söz verir ve tutamaz.
- Önemli durumlarda geri çekilir, içine kapanır.
- Başkalarının zayıf yönlerini bulmaya çalışır.
- Yeniliklere direnir.
- Bahaneler bulur.
- “Bu benim işim değil” der.
- Eleştiriye tahammülü yoktur.
- Hata yapmaktan korkar, sorumluluk almaktan kaçınır.
- Başkalarının ne diyeceği çok önemlidir.
- Gerçekçi hedefler koyamaz ya da koyduğu hedeflerden çok kolay vazgeçer

KAZANAN

- Zamanını iyi planlar.
- Soruna değil çözüme odaklanır.
- Tutabileceği sözler verir, gerektiğinde hayır diyebilir.
- İyi bir dinleyicidir.
- Başkalarının güçlü yanlarına saygı duyar.
- Öğrenmeye açıktır, bilmediğini kabul eder.
- Açıklama yapar.
- Sorumluluk duygusu gelişmiştir.
- Bu benim işim değil demez, gelişimi için bir fırsat yakaladığını düşünür.
- Hata yapmaktan korkmaz, gerektiğinde risk alır.
- Kendisi ile barışıktır ve “insanlar ne der” düşüncesi ile hareket etmez

Özür Dilemenin Kolay Yolları

1. Adım: Kabul Etme

“kabul ediyorum sana vurduğum için hatalıyım”

2. Adım: Özür

“seni incittiğim için özür dilerim”

3. Adım: Telafi Etme

“bunu telafi etmek için ne yapabilirim?”

4. Adım: Söz verme, samimiyet

Özür Dilemenin Kazanımları

- Saygı
- Öğrenme
- İtibar
- Bağlanma

➤ Saygı

➤ Öğrenme

➤ İtibar

➤ Bağlanma

“İkna etmenin yolu ÖYKÜDEN geçer”

- Öyküler mantığın duvarlarını kolayca aşar
- Öykülerden çıkarılan “hisse”ler kendi hatalarımızdan ders almaktan daha kolaydır
- Dinleyicinin gözünde bir tiyatro sahnesi yaratır
- Öyküler ortak insanı yanlarımızı yakalar ve zihnimizin savunma mekanizmasını yavaşça aşar

Hafızanızı Güçlendirmek

- Vücudunuzu yeni davranışlara alıştıırın
- Gözlerinizi kapatın ve odada yolunuzu bulmaya çalışın
- Eleştirmek yerine övgü sözleri söyleyin
- Buzdolabınızın içine dikkatlice bakın
- Hergün 5 dk empati yapın
- Karşılaşılan durumlarda olasılıkları arttırmak

