

# İLETİŞİM TEKNİKLERİ

1

**Eğitmen : Mehmet DUYAR**

**İGU (A) /Mak.Müh.**

**Emk. Bařmüfettiř**

## Eđitimden Amaç

- **Katılımcıların, işyerinde gerekli olan iletişim becerileri hakkında bilgi sahibi olmalarını sağlamaktır.**

# ÖĞRENİM HEDEFLERİ

**Bu dersin sonunda katılımcılar:**

- İletişimi tanımlar.**
- Etkili iletişim tekniklerini bilir.**
- İşyerinde etkili bir iletişim süreci için gerekenleri belirtir.**

## Konunun alt başlıkları:

- İletişim tanımı
- İşyerinde etkili bir iletişim süreci ile ilgili temel kavramlar
- Diğer sağlık personellerinin işyerinde görevli İSG profesyonelleri ile iletişimi
- Diğer sağlık personellerinin işveren ve çalışan temsilcileri ile iletişimi

# İletişim



**Simgeler Aracılığıyla Bir Kişiden Ya da Gruptan Diğetine veya Diğelerine Bilginin, Fikirlerin, Tutumların Veya Duyguların İletimidir.**

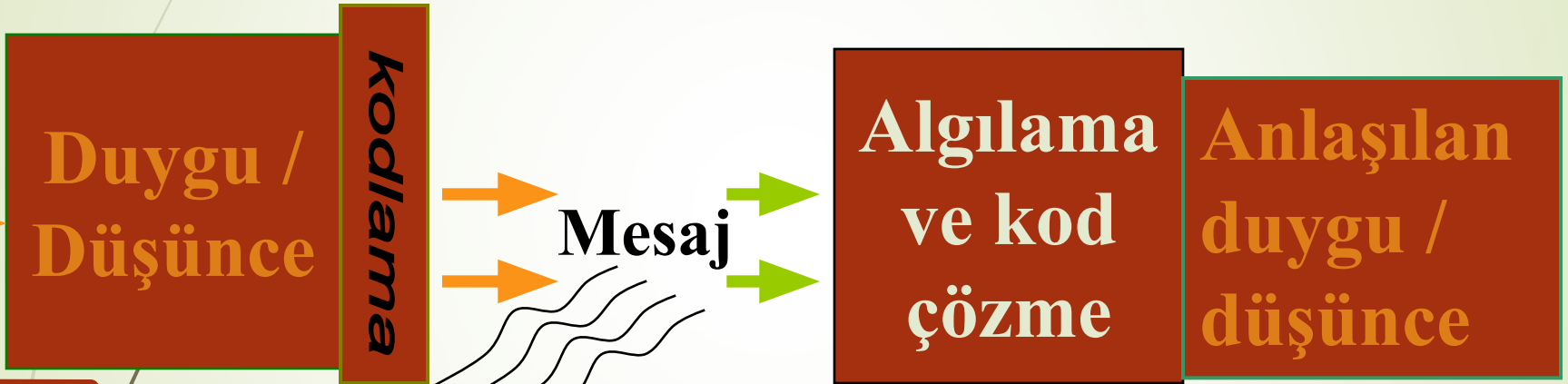
# İletişimin Temel Öğeleri

- Kaynak
- İleti
- Kanal
- Alıcı
- Geri Bildirim

# Shannon Weaver Modeli

Gönderici (kaynak)

Alıcı (hedef)



7

Gürültü

Ortam

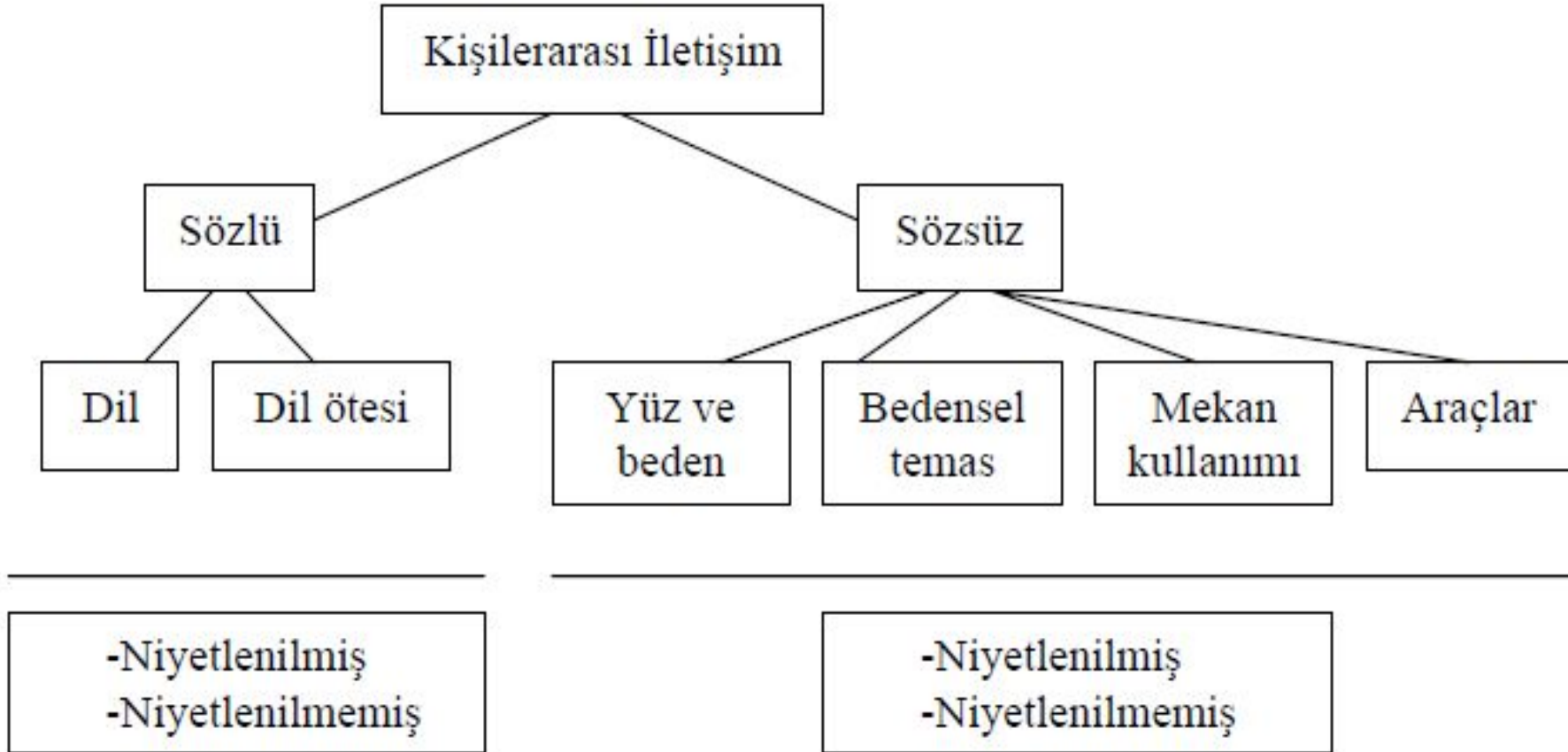
Geribildirim

## İletişimi Etkileyen Etkenler

- ❑ **Duyu organları, sinir sistemleri**
- ❑ **Yorgunluk, uykusuzluk, heyecan gibi mesajı almayı etkileyenler**
- ❑ **Gereksinimler**
- ❑ **Kullanılan dilin, tarzın kültüre uygun olması**
- ❑ **Olumsuz iletişim ortamı**

# KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

Şekil 1.2. Kişilerarası iletişim sınıflaması



# İLETİŞİM SINIFLAMASI

İLETİŞİM

## SÖZLÜ İLETİŞİM

% 30 Ses tonu

% 10 kelimeler

## SÖZSÜZ İLETİŞİM

% 60 yüz ve  
beden ifadesi



**SÖZLÜ İLETİŞİM**

Karşı tarafa  
nasıl  
geçerim?

Zaten karşı  
taraftasın!



# SÖZLÜ İLETİŞİM

□ Dille iletişimde kişilerin

“ne söylediği”

“nasıl söylediği”

önemlidir.

□ Ses tonu, sesin hızı, şiddeti, hangi kelimelerin vurgulandığı, duraklamalar ve benzeri özellikler de önemlidir.



# Etkili bir sözel iletişim için gerekli koşullar

- Saygılı bir karşılama
- Adıyla hitap etme
- Hatalı bilgileri, beklentileri öğrenme
- Soru sormaya teşvik etme
- Gerektiği anda soru sorma
- Sorunları tartışma (iki yönlü iletişimle)
- Geri bildirim



# Etkili bir sözel iletişim için gerekli koşullar

- Başvuranın sosyo-ekonomik ve kültürel özelliklerinin kavranması
- Yavaş, kısa, dikkatli ve tıbbi olmayan kelimeler
- Verilen bilgilerin alınmasını engelleyen etkenleri ortadan kaldırılması
- Tekrar ettirerek verilen mesajın alınıp alınmadığının anlaşılması

# SÖZLÜ İLETİŞİMİN BİLEŞENLERİ VE TEKNİKLERİ



# SÖZSÜZ İLETİŞİM



# SÖZSÜZ İLETİŞİMİN BİLEŞENLERİ VE TEKNİKLERİ

1. Beden dili-  
yüz ifadesi,  
mimikler

2. Kılık-  
Kıyafet,  
aksesuarlar

3. Göz teması

4. Beden  
teması

5. Mesafe

6. Oturma  
biçimi,  
düzeni



# BEDEN DİLİ

19

- Beden duruşu
- Mimikler
- Başın kullanımı
- Oturmak için seçilen yer
- Giyim
- Bakım ve makyaj

- Jestler
- Göz teması
- Ayakların Kullanımı
- Oturma biçimi
- Mesafe
- Kullanılan aksesuarlar

# SÖZSÜZ İLETİŞİMDEN YARARLANABİLMEK İÇİN GEREKLİ KOŞULLAR

- Başvurana saygılı olma
- Nazik bir şekilde karşılama
- Uygun bir yer gösterme
- Göz teması kurma ve yüz yüze konuşma
- Başka bir işle ilgilenmeme
- Aceleci ve sinirli davranışlardan kaçınma
- Güven veren bir davranış içinde olma

# OLUMLU SÖZSÜZ İLETİŞİM ÖRNEKLERİ

- Başvurana doğru eğilmek,
- Gülümsemek, gerginliğini belli etmemek,
- Sinirli ya da uygunsuz hareketlerden kaçınmak,
- Güven telkin eden mimikler kullanmak.

# OLUMLU SÖZSÜZ İLETİŞİM ÖRNEKLERİ

- Başvuran ile göz teması kurmak
- Baş sallamak gibi teşvik edici hareketlerde bulunmak
- Karşıdaki kişi ile 90° açı ile oturmak,
- Açık bir beden dili kullanmak.

# SÖZSÜZ İLETİŞİM

SÖZCÜK - 10

SES TONU - 30

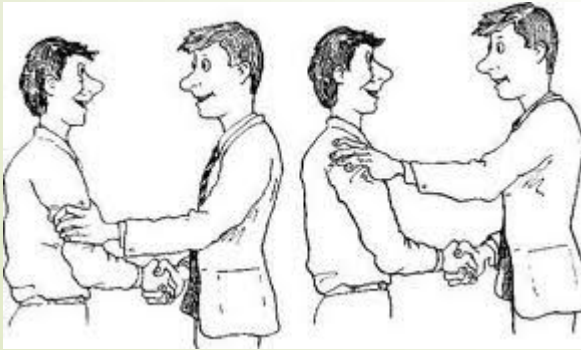
BEDEN DİLİ - 60



# SÖZSÜZ İLETİŞİMDE ÖNERİLENLER

**S**  
(smile)  
Gülümseyin

**Ö**  
(open posture)  
Ulaşılabilir olun



**F** (forward lean)  
Eğilin, yakınlık

**T** (touch)  
Dokun

**E** (eye contact)  
Göz teması kurun

**N** (nod)  
Başınızla dinlediğinizi belli edin

**G** - Gözle temas kurma

**A** - Anlaşılır, ulaşılır olma

**Y** - Yumuşak olma (gergin olmama)

**E** - Eğilerek (hafif) kare oturma

**T** - Tebessüm etme

**Ö** - Övgü (sözlü-sözsüz)

**S** - Sıcaklık

# SÖZSÜZ İLETİŞİMDE ÖNERİLMİYENLER !!!

- ❑ İletişim sırasında **başka bir şeyle uğraşmak**
- ❑ **Göz teması** kurmamak
- ❑ **Okuyarak anlatmak**
- ❑ **Saatine, cep telefonuna bakmak**
- ❑ **Esnemek, etraftaki nesnelere bakmal**
- ❑ **Surat asmak**
- ❑ **Kımıldayıp durmak**



*Vücut dilinizin farkında olun...*

# İLETİŞİM ENGELLERİ

26

- Emir vermek, yönetmek
- Tehdit etmek, gözdağı vermek
- Vaaz vermek, ahlak dersi vermek
- Öğüt vermek, sormadan akıl vermek
- Öğretmek, nutuk çekmek, mantıklı düşünceler önermek
- Yargılamak, eleştirmek, suçlamak
- Ad takmak, alay etmek, utandırmak
- Yorumlamak, analiz etmek, tanı koymak
- Övmek, iltifat etmek, olumlu değerlendirme yapmak
- Avutmak, teselli etmek
- Sınayıcı soru sormak, çapraz sorgulamak
- Oyalamak, şakacı davranmak, konuyu saptırmak
- Karşılaştırmak

# Peki ne yapalım

**Karşımızdakini ETKİN  
dinlemeliyiz**

**BEDEN dilini kullanmalıyız**

**EMPATİ kurmalıyız**

**Yüreklendirici, övgü verici  
olmalıyız**



# İletişim Kavramı ve Tanımı

29

- İletişim sözcüğü, latince “ortak” anlamına gelen “communis” kökünden türetilmiş “communication” kelimesinin dilimizdeki karşılığı olarak kullanılmaktadır.
- “Communication” sözcüğü, kökeni dolayısıyla ortaklığı, toplumsallaşmış olmayı, birlikteliği ifade etmektedir. Kişinin yaşadığı toplum içerisinde var olan kuralları, değer ve inançları öğrenebilmesi iletişimle gerçekleşmektedir.

# İletişim Kavramı ve Tanımı

30

- Ayrıca başkalarıyla bir arada olmak, kendini anlatabilmek, diğerlerini anlayabilmek, kısacası toplumsallaşmak isteyen insan iletişim kurmaya yönelmektedir. Bu ilişki bağlamında “communication”, aynı zamanda iletişimi ifade etmektedir.
- Dilimizde daha dar bir anlamı olan “iletişim” sözcüğü, “communication” sözcüğünün temelindeki toplumsallaşma anlamını ifade edememektedir

# İletişim Kavramı ve Tanımı

31

- Sözcük, XV. yüzyıldan sonra bilgiyi topluluğa yayma anlamında kullanılmıştır.
- XX. yüzyılda kitle iletişim araçlarının ulaştığı gelişim düzeyi, insanlar arası iletişimi sağlayan araçlardaki teknolojik gelişmeler ve kişiler arası iletişimin kazandığı önemle birlikte sözcük, doğa ve insan bilimlerinde sıklıkla kullanılır olmuştur

## **Bir tanıma göre iletişim;**

**“bilginin, semboller, işaretler, davranışlar, mimikler vb. şeklinde bir yerden bir başka yere aktarılması” dır.**

# İletişim Kavramı ve Tanımı

Bir başka tanıma göre iletişim,

“Bir birimden çıkan bilginin, haberin karşı birime ulaşması,

onda bir etki uyandırması ve bunun ilk birime geri dönmesi sürecidir.

# İletişim

**Simgeler Aracılığıyla Bir Kişiden Yada Gruptan Diğerine Veya Diğerlerine; Bilginin, Fikirlerin, Tutumların Veya Duyguların İletimidir.**

# İletişim

Sayesinde dünyayı anlamlı kıldığımız ve bu anlamı başkalarıyla paylaştığımız insani bir süreçtir.

# İletişim

En yalın tanımıyla “bilgi, görüş, duygu ve tutum AKTARIMI yani mesaj alışverişidir.

**Ne kadar bilersen bil, söylediklerin karşıdakinin  
anlayabildiği kadardır. Mevlana**



**Gel, gel, gel, ne olursan ol yine gel!  
İster kafir, ister putperest, ister mecusu ol, gel  
Bizim dergahımız  
Ümitsizlik dergahı değildir.  
Yüzbin kere tövbeni bozmuş olsan da  
Yine gel...**

**Mevlana**

# Tanımlar / İLETİŞİM

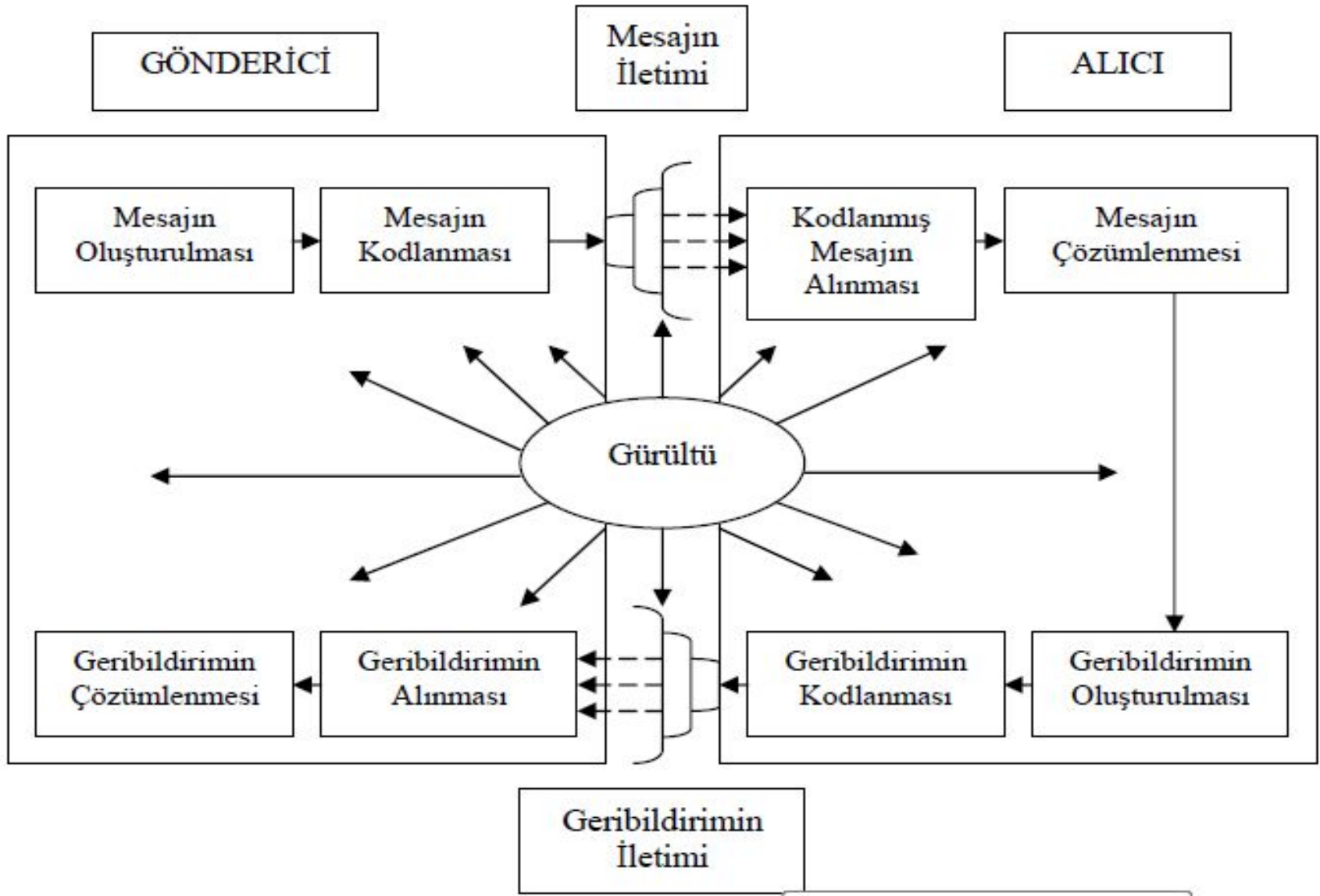
38

- ‘ Düşünce ve görüşlerin sözlü olarak karşılıklı alışverişi.’ (HOBEL )
- ‘ Bizim başkalarını, başkalarının da bizi anlamalarına yarayan bir süreç.’ ( ANDERSEN )
- ‘ Karşılıklı anlayışa ulaşmak amacıyla bilginin katılımcılar tarafından paylaşıldığı yakınlaşma süreci.’ ( KINCAID )
- ***Bir eğitmen açısından ise, iletişim; ‘ Davranış değişikliği oluşturmak üzere, düşünce, duygu, tutum ve becerilerin paylaşılması’ olarak tanımlanabilir.***

# İletişim Modeli Shannon ve Weaver iletişim modeli

(1949, akt. McShane & Glinow, 2000)

39



# İLETİŞİMİN TEMEL ÖĞELERİ

# İLETİŞİMİN TEMEL ÖĞELERİ

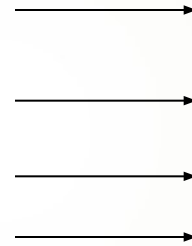
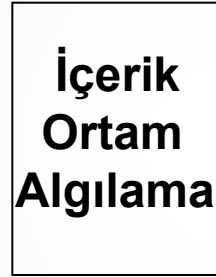
41

- **Kaynak**
- **İleti**
- **Kanal**
- **Alıcı**
- **İletiyi algılama**
- **Geribildirim**
- **Gürültü**

# Kaynak

# Mesaj

# Alıcı



## Geribildirim

KANAL

GERİBİLDİRİM

ALGILAMA

YORUMLAM

A

SEÇME

KOD ÇİZME

ALGILAMA

KODLAMA

YORUMLAM

A

SEÇME

KOD ÇÖZME

# FARK

44

Düşündüğünüz  
Söylemek istediğiniz  
Söylediğinizi sandığınız  
Söylediğiniz  
Karşınızdakinin duymak istediği  
Duyduğu  
Anlamak istediği  
Anladığını sandığı  
Anladığı

Arasında farklar vardır. Dolayısıyla insanların birbirlerini yanlış anlamaları için en az 9 ihtimal vardır.

- **Kaynakla alıcının birbirinin farkında olmalarıyla iletişim başlar...**
- **Etkin iletişim, kaynak ve alıcının mesaja aynı anlamı verdikleri zaman gerçekleşmiş olur...**

# KAYNAĞIN TAŞIMASI GEREKEN ÖZELLİKLER

- Bilgili olma
- Kodlama özelliği
- Rolüne uygun davranma
- Tanınma

# Kaynak

- Süreci başlatır
- Birey, grup ya da bir kurum veya kuruluş olabilir.
- Bir düşünceyi ya da düşünce ile ilgili davranışı anlam yükleyerek alıcıya göndermek istediği zaman kodlayarak mesaj haline getirir.
- Kodlama: kelimeler, rakamlar, şekiller, işaretler, hareketler, diğer semboller

# Kaynak

- Mesajlar alıcının duyu organlarından en az birine iletilir.
- Kaynak ve alıcının karşılıklı olarak birbirinin farkında olmaları karşılıklı iletişimin başlamasına sebep olur.
- Etkin iletişim, kaynak ve alıcının mesaja aynı anlamı verdikleri zaman sağlanmaktadır..
- İletişimde asıl sorumluluk kaynağa aittir.
- Alıcının algılayamayacağı bir mesaj, alıcı için sadece bir gürültüdür...

## İleti (Mesaj)

- ... duygu ve düşüncelerin kodlanarak sözlü, sözsüz veya yazılı bir anlatımla alıcıya ulaşmasını sağlayan sembollere denir.
- *Mesaj alıcıya ait ne kadar çok duyu organına ulaşırsa, anlatım o ölçüde başarılı olur.*

# İLETİNİN TAŞIMASI GEREKEN ÖZELLİKLERİ

- Anlaşılır olmalı
- Açık olmalı
- Doğru zamanda iletilmeli
- Uygun kanalı izlemeli
- Kaynak ve alıcı arasında kalmalı

# Mesaj

- **Kaynak ve alıcı için aynı anlamı taşıyan, sembollerle ifade edilen, duygu, düşünce ve tutumlardır.**
- **Sözle ya da işaretlerle iletilebilir**
- **Alıcıya ait ne kadar çok duyu organına ulaşırsa iletişim o derece başarılı olur.**

# Mesajın üç unsuru:

1. **SÖZCÜK** : iletişimdeki ağırlığı % 7
2. **SES** : iletişimdeki ağırlığı % 38
3. **BEDEN DİLİ** : iletişimdeki ağırlığı % 55

# Kanal

- Mesajın alıcıya ulaşmasını sağlayan ortam, yöntem ve mesajın alıcıya sunulmuş biçimi..
- İletişimde seçilecek kanalı büyük oranda alıcının kim olduğu belirler.

# KANAL

- **Mesajın kaynaktan alıcıya ulaşmasını sağlayan ortam, yöntem ve tekniklerdir.**
- **Mesajın alıcıya sunulmuş biçimidir.**
- **İletişimde seçilecek kanalın hangisi olduğunu büyük oranda alıcının kim olduğu belirler.**
- **Mesajların aktarıldığı kanalların açık olması ve herhangi bir gürültü olmaması da önemlidir...**

## Alıcı

- **...mesajın içeriğinde öngörülen ve kendinden yapılması beklenen davranışları gösterdiğinde etkili iletişim olmuştur !**

## ALICI (hedef, muhatap)

- Mesaj, alıcı tarafından amaca ve niyete uygun şekilde anlaşılması gerekir.
- Etkili iletişimde hem kaynak hem de alıcı mesaja aynı anlamı vermelidir.
- Kaynağın önceki yaşantısından edindiği bilgiler, kültürü mesajı doğru algılamasında etkin rol oynar.

## **ALICI (hedef, muhatap)**

**Alıcı mesajın içeriğinde öngörülen ve kendinden yapması beklenen davranışları gösterdiği zaman gerçek anlamda etkili iletişim meydana gelmiş olur.**

## Mesajı algılama / filtre etme

- Alıcı mesajı algılamakten önceden edindiği bilgileri kullanır, kendi amacına, değer yargılarına ve inançlarına göre yorumlar...
- Algılama, zihinle ve duygularla ilgili bir süreçtir.

# Geribildirim

- ❑ Alıcıdan kaynağa yönelik tüm tepkilere denir.
- ❑ İletişimin amacına ulaşp ulaşmadığını ortaya koyar.

## Geribildirim (dönüt)

- Alıcıdan kaynağa yönelen tepkilerdir.
- Kaynak, alıcısına gönderdiği mesajların alınıp alınmadığını, alındıysa anlaşılıp anlaşılmadığını, ya da ne denli anlaşıldığını geribildirimle anlayabilir...
- İletişim sürecinin son aşamasıdır.
- Masajın alıcı tarafından yorumlanma şekli geribildirim sayesinde anlaşılır...

## Geribildirim (dönüt)

- Mesajın tekrar kodlanarak geribildirimde bulunulması durumunda önceki kaynak bu kez “hedef” rolüne girer.
- Geribildirim bazen jest ya da mimik, bazen yazıya yanıt alınması olabilir...

# Geribildirim (dönüt)

- Geribildirim *olumlu, olumsuz* ve *tepkisizlik* şeklinde olabilir.
- Olumsuz geribildirim tepkisizlikten daha iyidir.
- Geribildirim olmadığı iletişim **TEK YÖNLÜ** iletişimdir.

# Geribildirim ilkeleri:

63

- **Mesajla ilgisi olmayan geribildirim vermeyin**
- **Uygun zamanlamayı seçin**
- **Amacınızı iyi tespit edin**
- **Somut olun, beklediğiniz davranışı tanımlayın**
- **Olumlu olun**
- **Tepkinizin mesajın tam karşılığı olmasına özen gösterin**

# GÜRÜLTÜ

**İletişimi engelleyen, mesajın algılanmasını zorlaştıran her türlü durumlardır.**

## İletişimde üç tür gürültü:

1. Çevre koşullarından kaynaklanan
2. Kanaldan kaynaklanan
  - Ses düzeninde arıza, yazılı mesajın okunamaması
3. Semantik gürültü
  - sözcüklerin yanlış telafuz edilmesi

EVEET,  
SÖYLE  
BAKALIM...  
TEDAVİ  
NEDİR?



SS...ŞANA  
SORUYORLUM...  
TEDAVİ  
NEDİR?..



MAALESEF TEDAVİYE  
CEVAP VERMİYOR...







8U M354J Z1HN1M121N N3 K4D4R  
H4R1KUL4D3, 3TK1L3Y1C1 53YL3R  
Y4PT1Ğ1N1N K4N1T1D1R.

845L4NG1ÇT4 0KUM4K 20RDU,  
F4K4T 51MD1 8U 54T1R1 Z1HN1N12  
K4F4 Y0RM4D4N 0T0M4T1K 0L4R4K  
0KUY481L1Y0R D3Ğ1L M1?  
GURUR DUY4B1L1R51N1Z!  
S1RT1N121N S1V42L4NM451N1  
H4K3D1Y0R5UNUZ!

# İLETİŞİM SINIFLAMALARI

## □ *Kişi-içi iletişim:*

□ *Bireyin kendi içerisinde mesajlar üreterek ve bu mesajları yorumlayarak gerçekleştirdiği iletişim biçimidir.*

## □ *Kişilerarası iletişim:*

□ *Kaynak ve hedefin insanlardan oluştuğu iletişim biçimidir.*

# İletişim sınıflamaları

## □ *Örgüt-içi iletişim:*

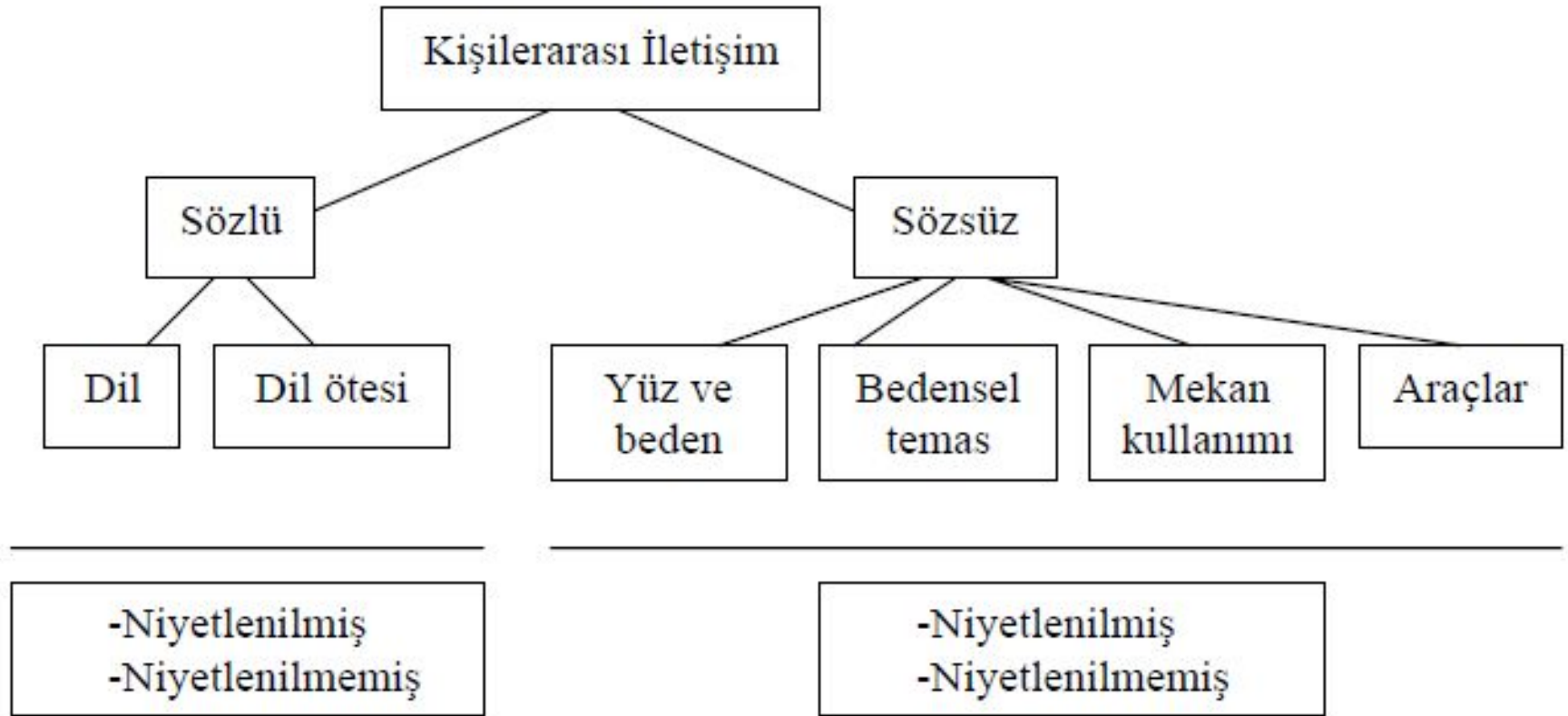
□ Her türlü örgüt (organizasyon) içerisinde gerçekleşen iletişimlerdir.

## □ *Kitle iletişimi:*

□ *Bilgi ve sembollerin bazı kaynaklarca üretilmesi sonrasında geniş insan topluluklarına ulaştırılması ve ulaşan mesajın söz konusu insan toplulukları tarafından yorumlanması sürecidir*

# Kişilerarası iletişim

Şekil 1.2. Kişilerarası iletişim sınıflaması



# İLETİŞİM TÜRLERİ

- Sözel
- Yazılı
- Sözsüz

## İletişim türleri (Mc Quail)

- **Toplumsal iletişim**
- **Örgütsel iletişim**
- **Grup iletişimi**
- **Bireylerarası iletişim**
- **Kişisel iletişim**

# İLETİŞİM SÜRECİ

- Bireyler arasında iki tür iletişim bulunmaktadır:
  1. **Yüz yüze iletişim** : Geribildirim aynı anda olabilir. Genellikle sonuçları olumludur.
  2. **Yüz yüze olmayan iletişim**: Daha çok kitle iletişim araçları kullanılır;
    1. Görsel iletişim: fotoğraf, afiş
    2. Yazılı ve görsel iletişim: gazeteler, dergiler...
    3. Uzaktan yapılan sesli iletişim: radyo, TV, sinema

# Biçimsel (resmi) (kurumsal) iletişim sistemleri

- **Dikey**
  - **Yukarıdan aşağıya**
  - **Aşağıdan yukarıya**
- **Yatay**
- **Çapraz**

# İletişim araçları açısından iletişim türleri

- Yazılı
- Sözlü
- Görsel
- Sözsüz

# İŞLEYİŞ AÇISINDAN İLETİŞİM

77

## 1. TEK YÖNLÜ

- Alıcının geribildirimi olmadan gerçekleşen iletişim
- Kaynağın tek, hedefin birden fazla kişiden oluştuğunda en sık gerçekleşir.
- İşletmelerde yukarıdan aşağıya doğru olan mesajlar
- Yöneticilerden gelen politik açıklamalar
- Daha çok bilgi aktarımı söz konusudur
- Bilimsel veriler iletilirken, hedefin bilgi ve kavrayış düzeyi uygunsa, seminer, kongre v.b etkinliklerle duyurulması...

## 2. İKİ YÖNLÜ

# İŞLEYİŞ AÇISINDAN İLETİŞİM

1. **TEK YÖNLÜ**
2. **İKİ YÖNLÜ**

- göndericinin mesajına alıcıdan geribildirim alındığında ortaya çıkar.

- yazılı – sözlü olabilir

## Farklar :

- Tek yönlü iletişim daha hızlıdır
- Çift yönlü iletişimde daha doğru iletişim kurulabilir
- Çift yönlü iletişimde hedef güven duygusu içindedir
- Çift yönlü iletişim tek yönlüye göre gürültü ve diğer dış faktörlerin etkisindedir
- Çift yönlü iletişim daha demokratiktir

# TEŐEKKÜRLER . . .

