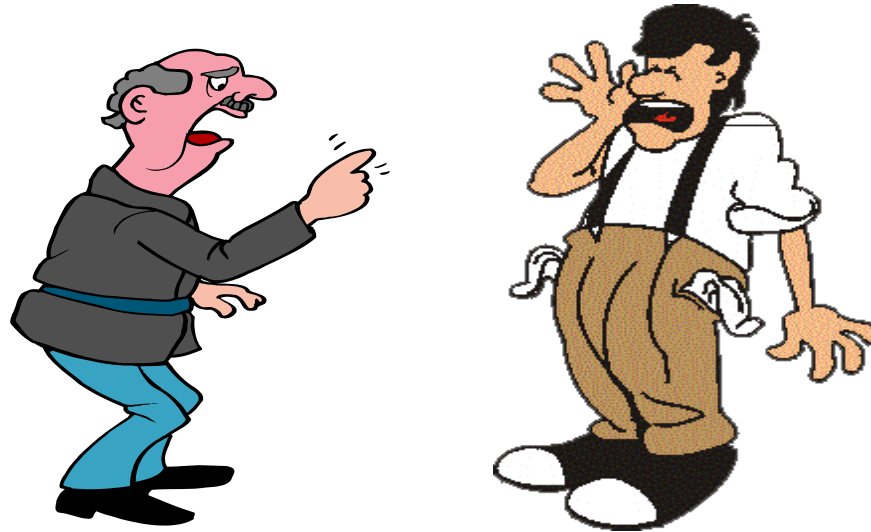
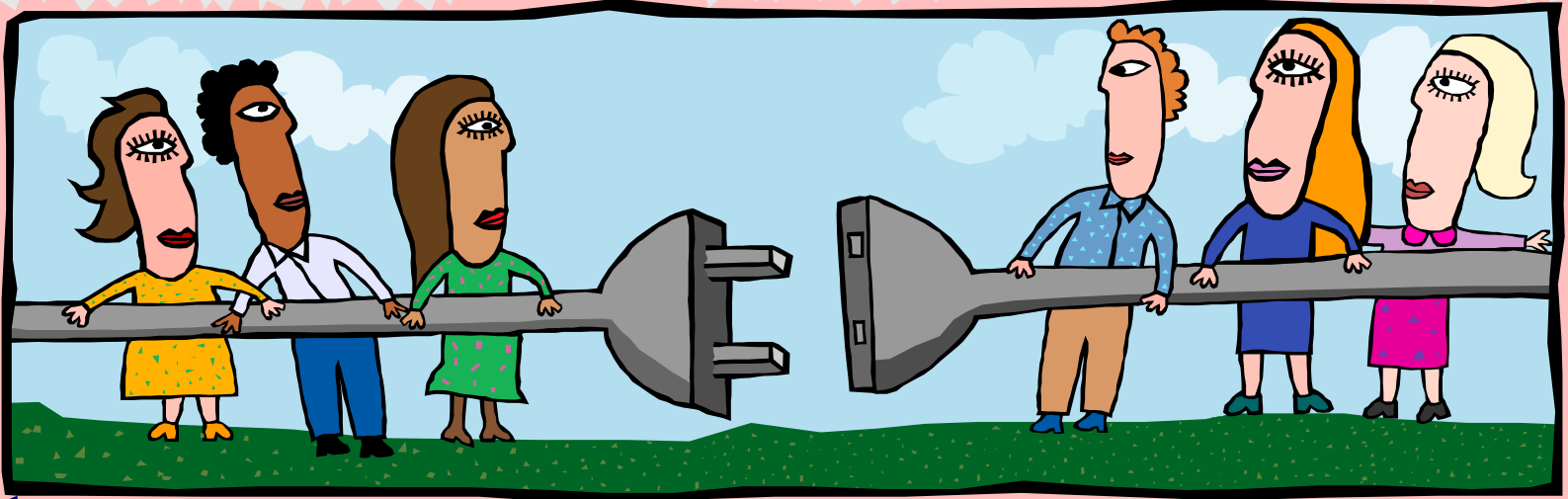


# İnsan İlişkileri Zor !

## Anlaşmamız Zor !



**Sizin dūřündūđünüz**  
**Sizin sōylemek istediđiniz**  
**Sizin sōylediđinizi sandiğınız**  
**Sizin bizzat sōylediđiniz**



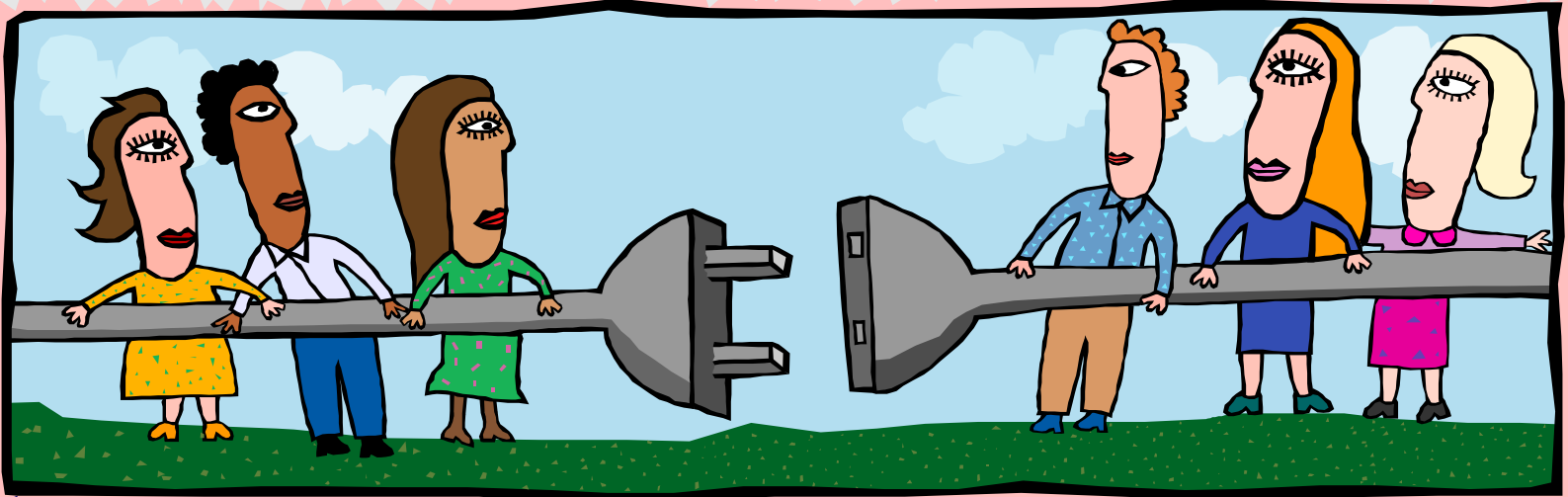
Karşımdaki kişinin duymak istediği

Karşımdaki kişinin duyduğu

Karşımdaki kişinin anlamak istediği

Karşımdaki kişinin anladığını sandığı

Karşımdaki kişinin anladığı



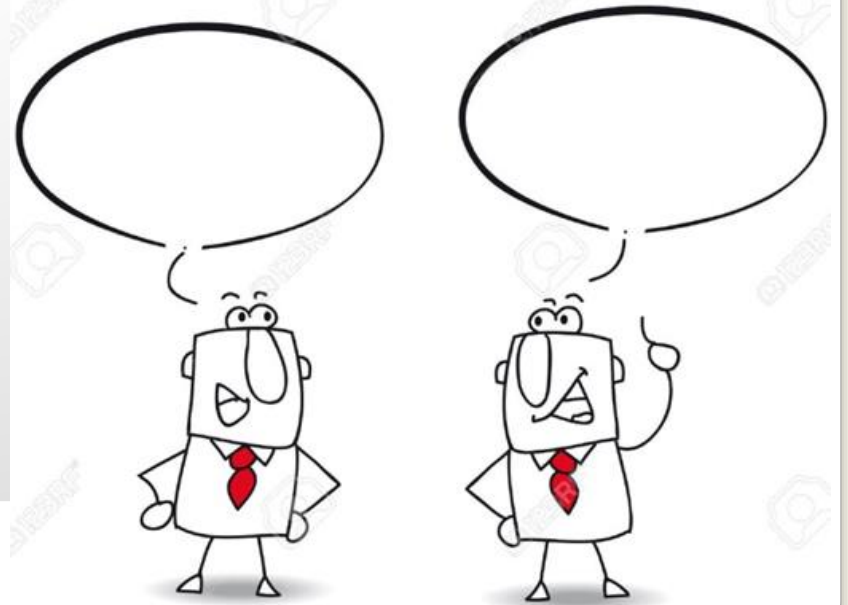


Çözüm:

**ETKİLİ İLETİŞİM!**

# İletişim Söz Konusu Olunca Aklımıza Gelen İlk Sorular:

- Neden iletişim kurmaya **ihtiyacım** var?
- **Kiminle/kimlerle** iletişim içinde olmalı, **Hangi tür** iletişim şeklini kullanmalıyım?
- İletişimimi engelleyen faktörler nelerdir?
- İletişim becerilerimi nasıl geliştirebilirim?



# İletişim Kavramı

**İletişim kurmamızdaki temel amacımız;**

- **Karşımızdaki kişiye anlaşılabilir mesajlar göndermek,**
- **Karşı tarafın tutum ve davranışlarında değişiklik yaratmaktır**





**İletişim, toplumsal bir zorunluluktur.**

# Çünkü: Yalnız kalamayız.

İŞTE BU DA  
SÜRÜ, BUNDAN  
SONRA BERABER  
ÇALIŞACAKSINIZ

OLMAZ,  
BEN YALNIZ  
ÇALIŞIRIM ..





# İletişim Kavramı



**4560 adet farklı tanım**

# İletişim Kavramı



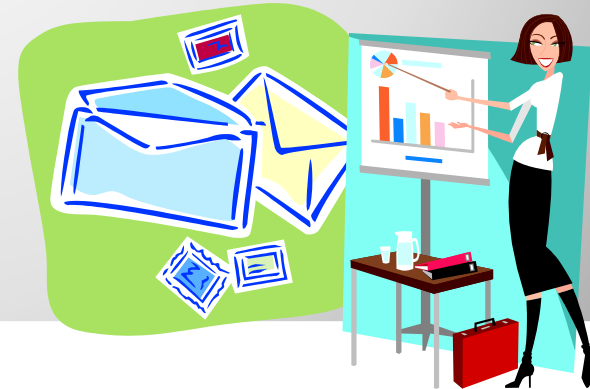
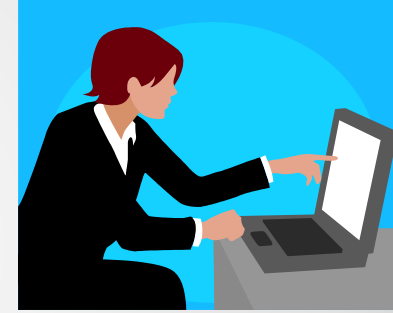
İletişim, anlamlarında uzlaşmış simgeler (semboller) aracılığıyla bilgilerin, duyguların ve düşüncelerin **biriktirilip aktarılmasının ve paylaşılmasının** hem ortak hem de değişik zaman ve mekan boyutlarında gerçekleştirilmesidir.

# İletişim

**Anlam ve fikirlerin bir kişiden diğerine iletildiği süreçtir.**




**Duygu, düşünce veya bilgiler akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılabilir.**



# İLETİŞİMİ



YÖNETİR

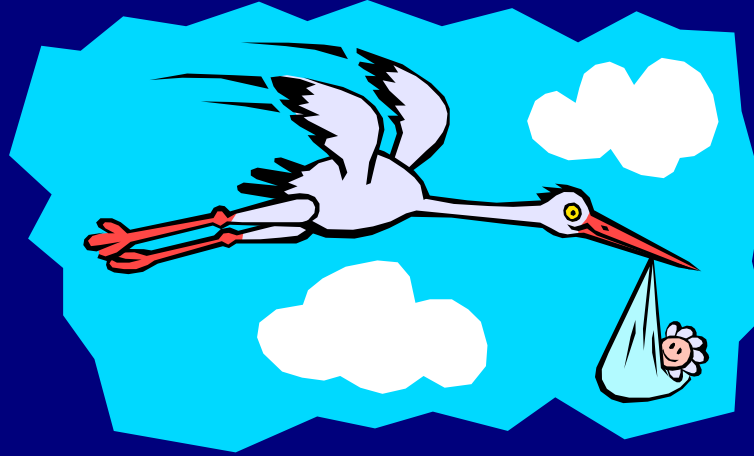
A large elephant is sitting on a small, dark wooden stool. A person's hand is resting on the elephant's back. The elephant is facing right, and its trunk is curled. The background shows a body of water and some buildings in the distance. The text is overlaid on the elephant's back.

Aynı dili  
konuşanlar değil,  
aynı duyguları  
paylaşanlar anlaşabilir.

Mevlânâ

# İletişimin Anahtar Unsurları

## Sosyal Bağlantı



İletişim kuran insanlar  
birbirleriyle  
temas halinde olmalılar

# İletişimin Anahtar Unsurları

## Ortak Araçlar

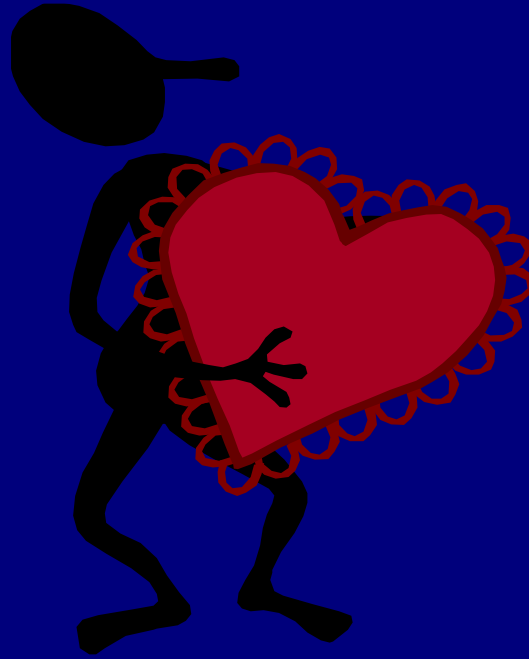


İletişimde bulunan tarafların  
ortak bir dili veya  
bir iletişim aracı olması  
gerekir



# İletişimin Anahtar Unsurları

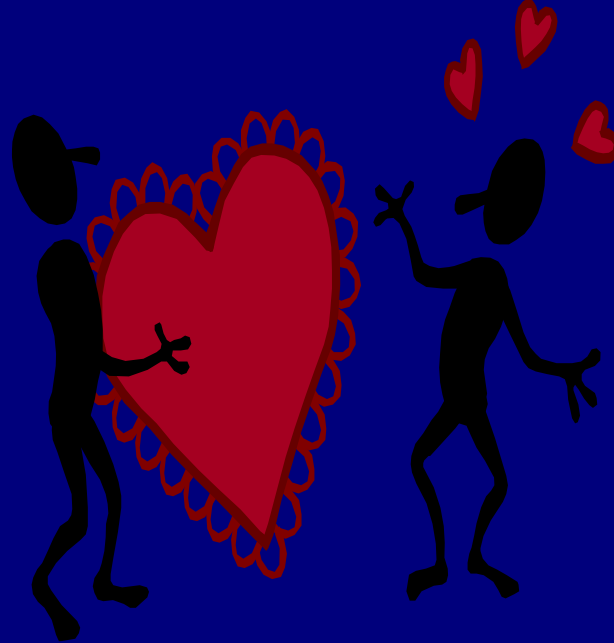
İletme



Mesaj açık ve net olarak  
verilmelidir

# İletişimin Anahtar Unsurları

## Anlama



Mesaj alınmalı, en uygun  
şekilde  
anlaşıp yorumlanmalıdır

# İletişimin Temel Özellikleri



İletişim, her zaman her yerdedir.

# İletişimin Temel Özellikleri



İletişimdeki amaç, çevre üzerinde etkin olmaktır.

# İletişimin Temel Özellikleri



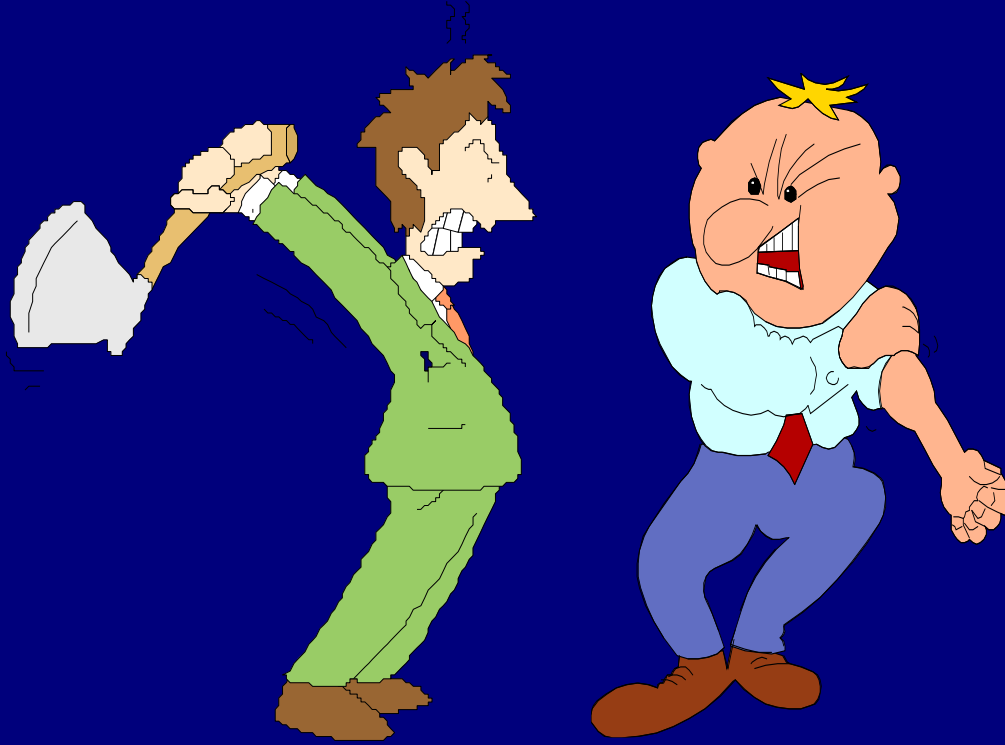
İletişim, anlamların paylaşılmasıdır.

# İletişimin Temel Özellikleri



İletişim, değişik katmanlarda gerçekleşir.

# İletişimin Önemi



İletişim, bireylerarası ilişkilerde önemlidir

# İletişimin Önemi



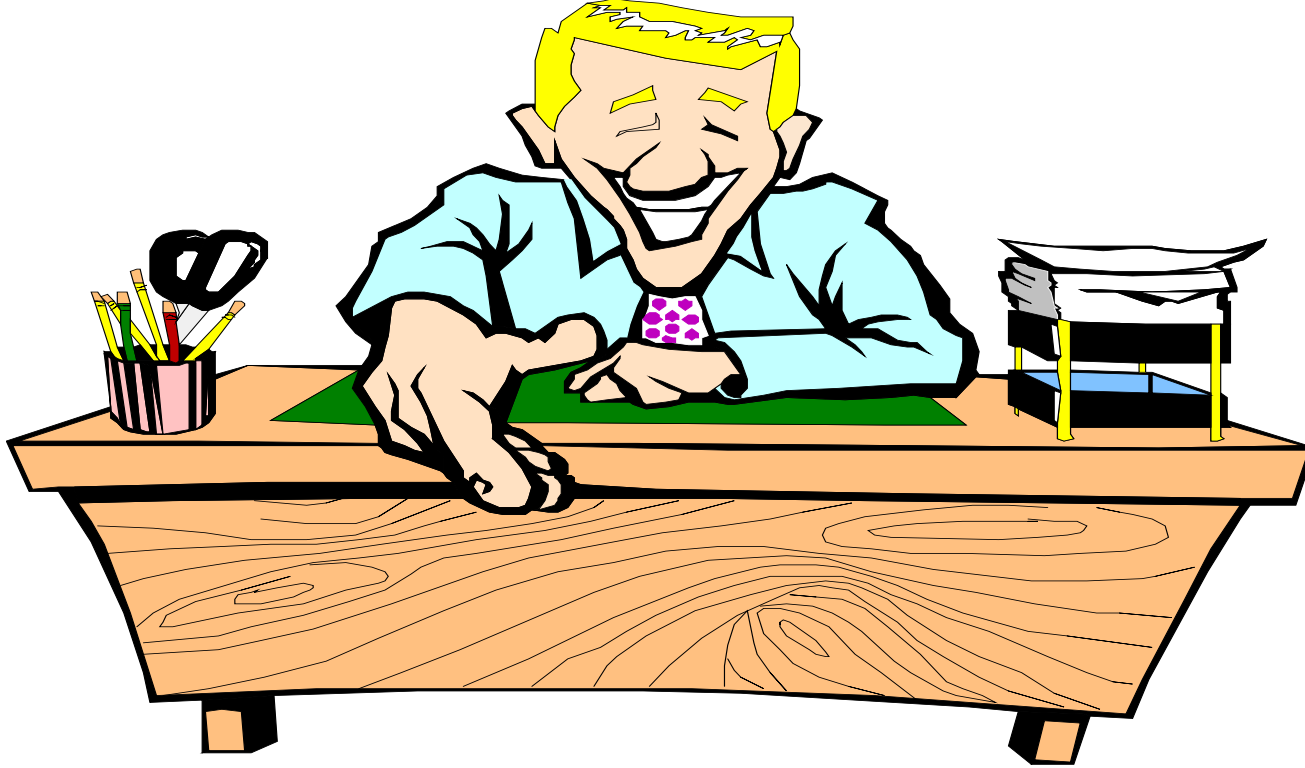
İletişim, yönetimde etkinliğin sağlanmasında önemlidir



# İletişim Sürecinin İşleyişi

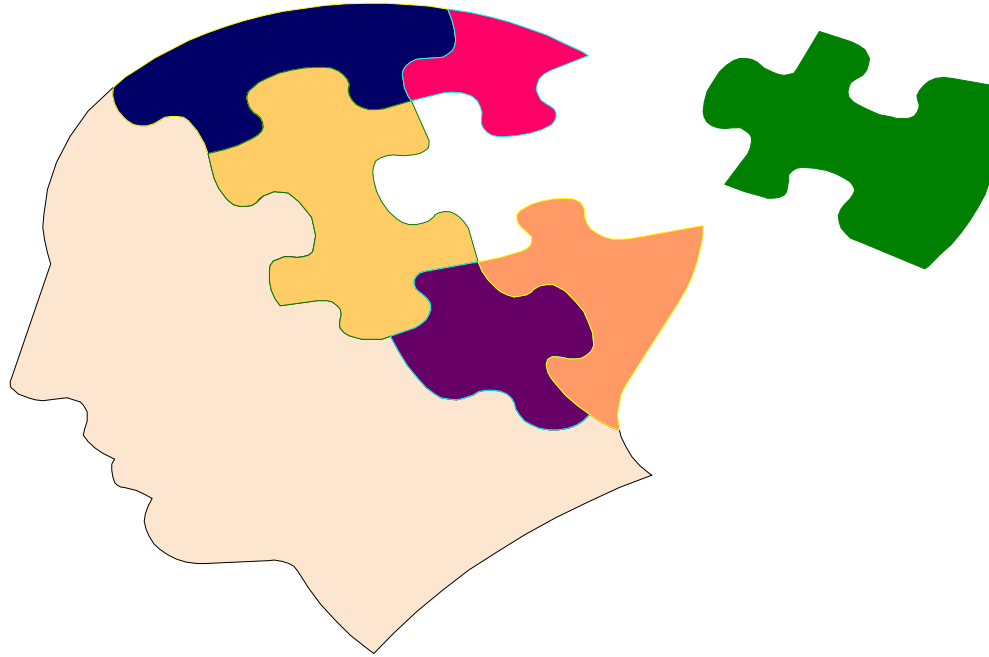


# Kaynak



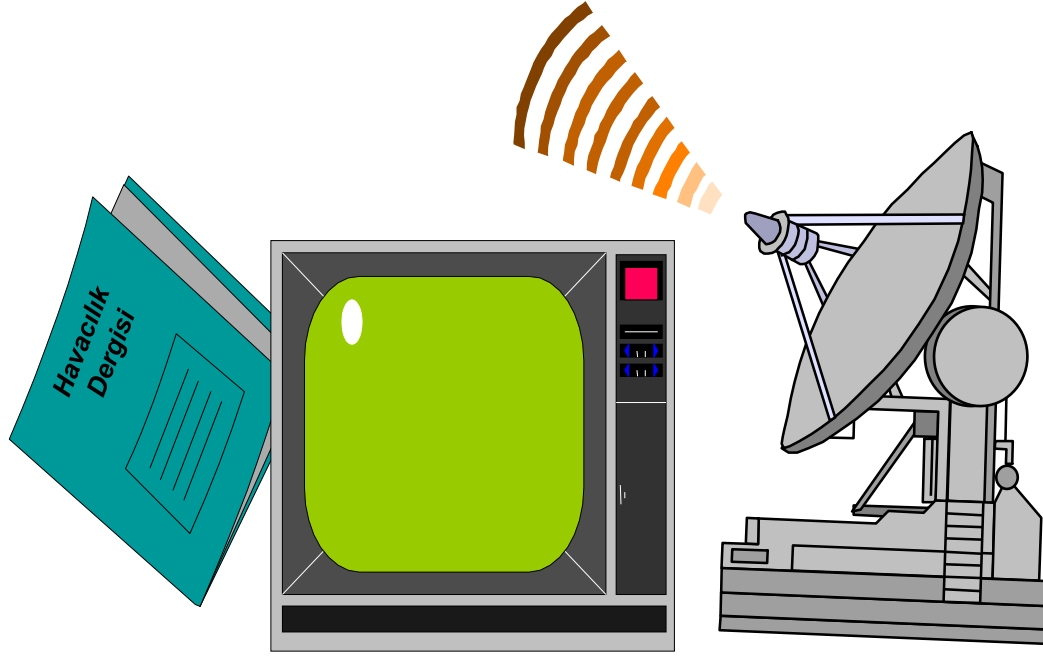
**Mesajı göndererek iletişim sürecini başlatan kişidir.**

# Mesaj



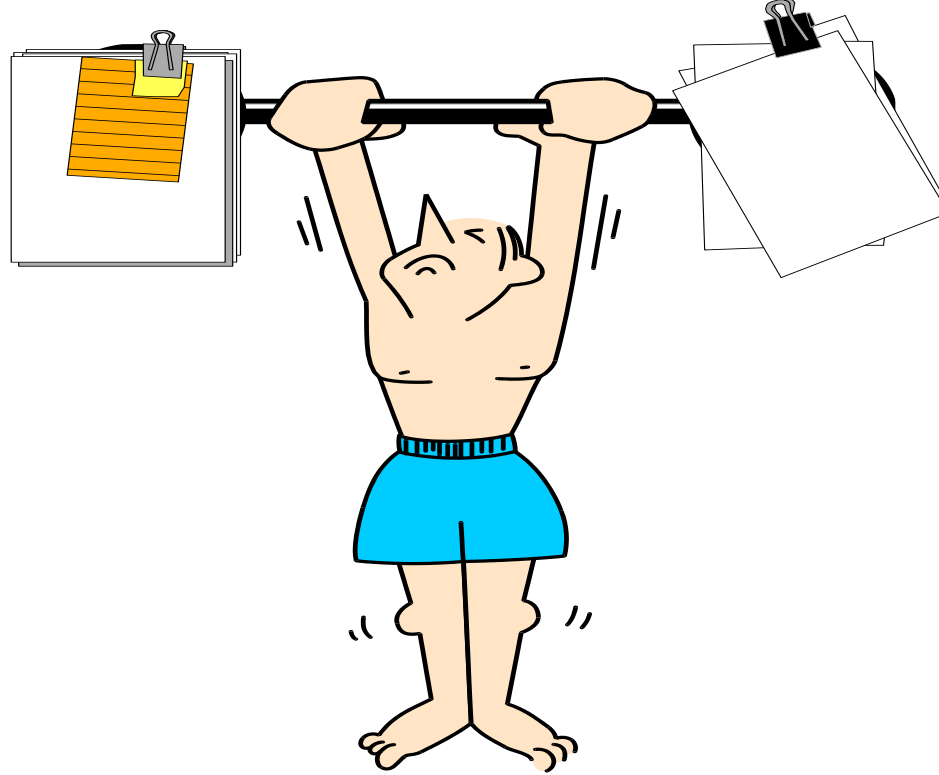
**Kaynak tarafından alıcıya gönderilen bilgi, duygu veya düşüncelerin kodlanmış halidir.**

# Kanal ve Araç



**Bir iletinin alıcıya aktarılmasında aracı rolünü üstlenmiş olan şeylerdir**

# Alıcı (Hedef)



**Kaynaktan gelen iletileri alıp bunlara sözlü ve sözsüz tepkilerde bulunan kişidir**

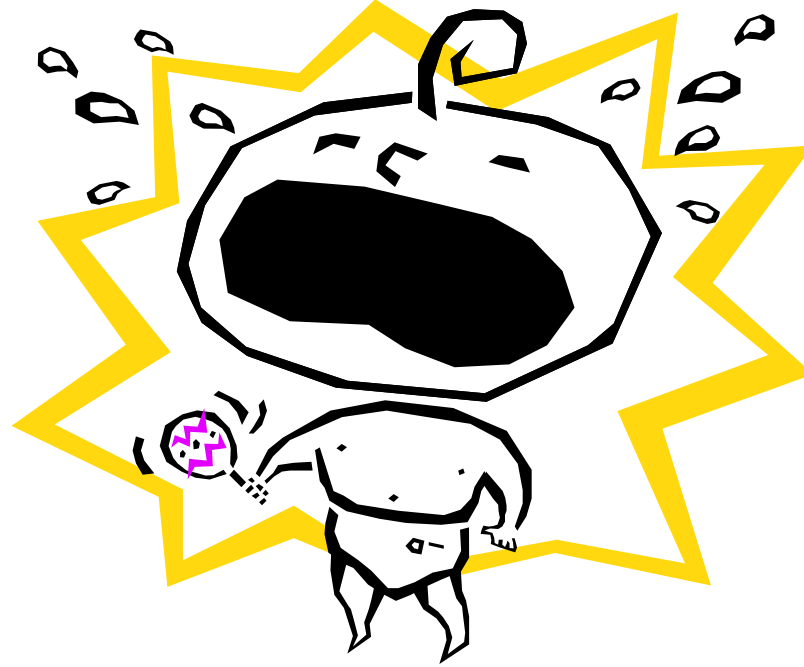


# Ger? Besleme (Yans?ma)

---

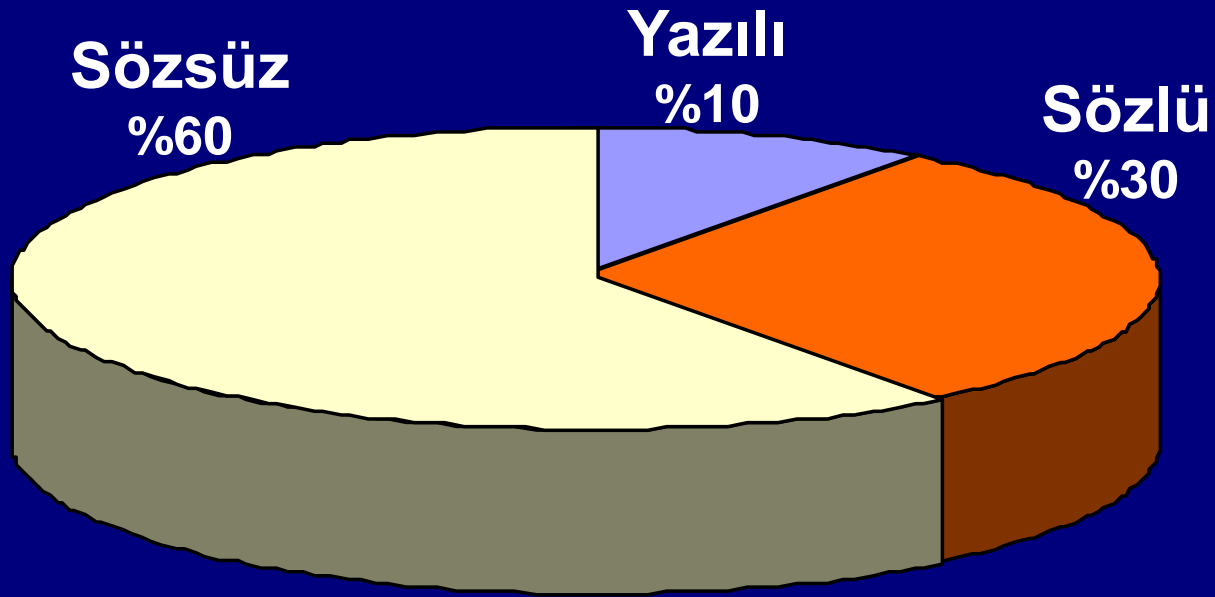
- İletişim sürecinin **son aşamasıdır**.
- **Kaynağın gönderdiği mesaja karşılık hedef kitlenin verdiği mesaj olarak tanımlanabilir.**

# Gürültü



**İletişimin kötü işlemesine neden olan her şeydir**

# Nasıl İletişim Kuruyoruz?





# Sözsüz İletişim



**İletişimde doğal olarak yer alan ses tonlaması,  
yüz ifadeleri, mimikler, jestler ve beden  
hareketleri gibi kodlardır.**

# Sözsüz İletişim

- **Duygu ve düşüncelerimizin yansımasıdır.**
- **İnsanların yüz yüze kurdukları iletişimde; kelimeler %10, ses tonu %30 ve beden dili %60 önem taşır.**
- **Çok daha güvenilir.**

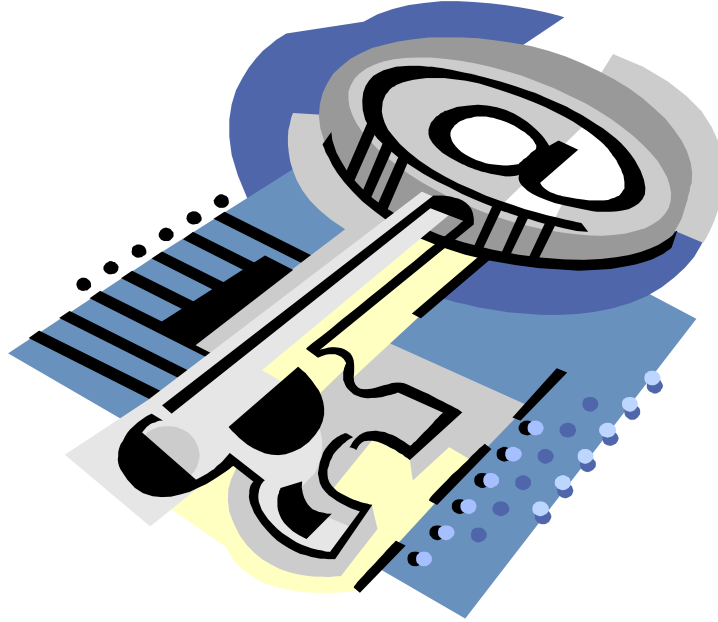
# Sözsüz İletişim

- İletişim kurulan kişinin yalnız söyledikleri duyulmakla kalmaz aynı zamanda yüzü, eli, kolu ve bedeniyle yaptıkları da anlaşılmaktadır.
  - Çünkü; yüz ifadeleri, el ve kol hareketleri, beden duruş tarzı, sesin tonu gibi sözsüz mesajlar kullanarak da iletişim kurulur.

# Sözsüz İletişimin Öğeleri

- **Beden duruşu**
- **Mimikler**
- **Başın kullanımı**
- **Göz teması**
- **Ayakların kullanımı**
- **Oturma biçimi**
- **Jestler**

# Sözsüz İletişimin Özellikleri



İletişimin yokluğunu olanaksız kılmak

# Sözsüz İletişimin Özellikleri



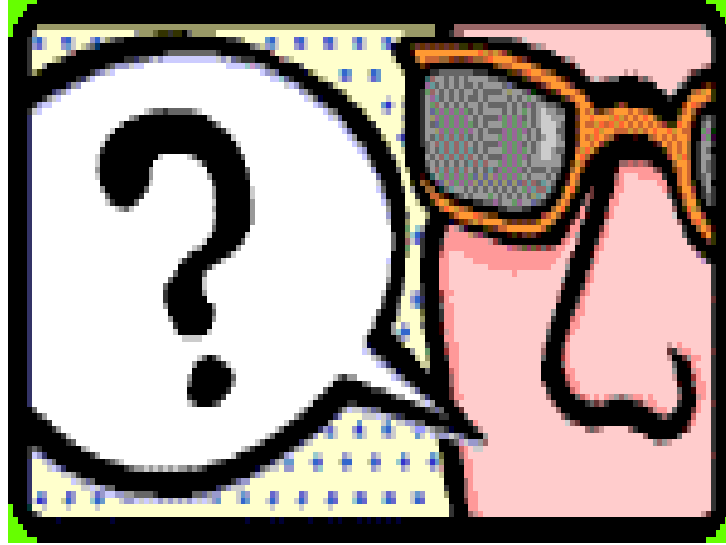
**Duyguları yetkin bir biçimde dile getirmek**

# Sözsüz İletişimin Özellikleri



**Bireylerarası ilişkileri tanımlamak ve belirlemek**

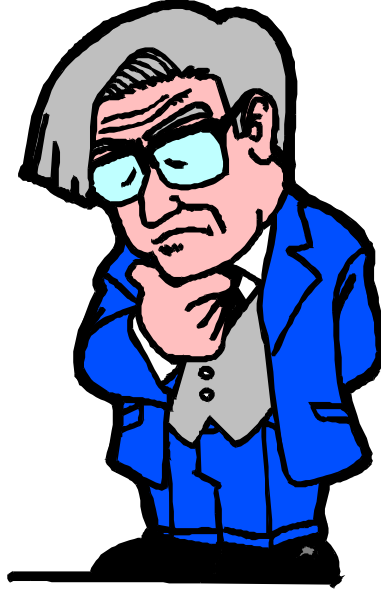
# Sözsüz İletişimin Özellikleri



**Sözlü iletişimin içeriği hakkında bilgi vermek**



# Sözsüz İletişimin Özellikleri



**Güvenilir iletiler aktarmak**

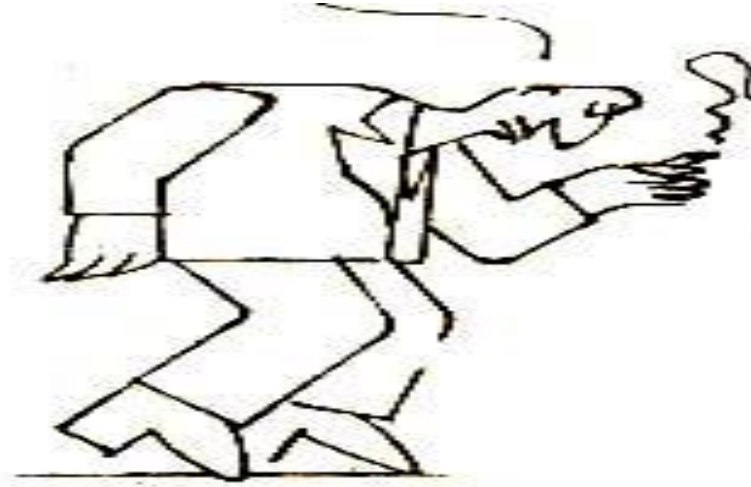
# Sözsüz İletişimin Özellikleri



**Kültüre göre biçimlenmek**

# Beden Dilimiz

Bugün çok mutluyum!!!



Acaba gerçekten de mutlu mu?

# Beden Dilimiz – Örnek I

**Dürüst**



**Edilgen**



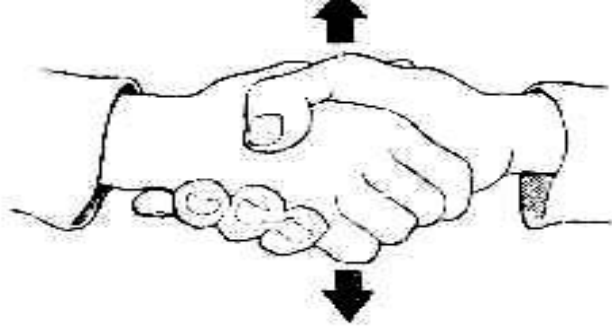
**Baskın**



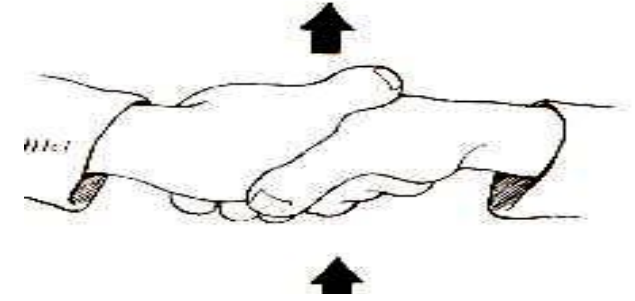
**Saldırgan**



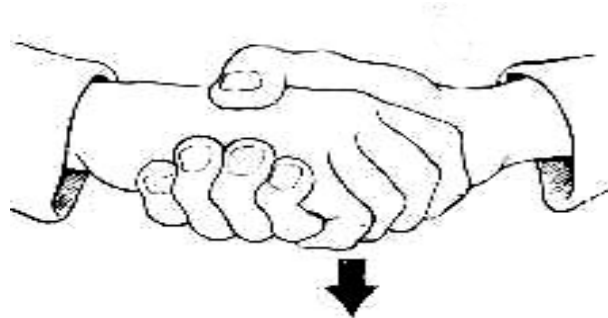
# Beden Dilimiz – Örnek II



**Kontrolü Ele Alma**



**Kontrolü Elden Bırakma**



**Eşit El Sıkışma**

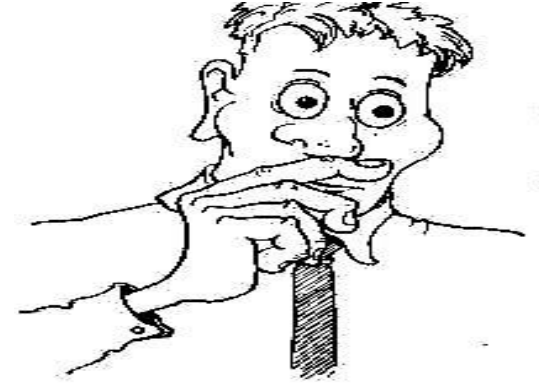
# Beden Dilimiz – Örnek III



**Üstünlük**



**Endişeli**



**Olumsuz/Yalan**

# Sözsüz İletişimde Jest ve Mimikler



# Yüz İfadeleri

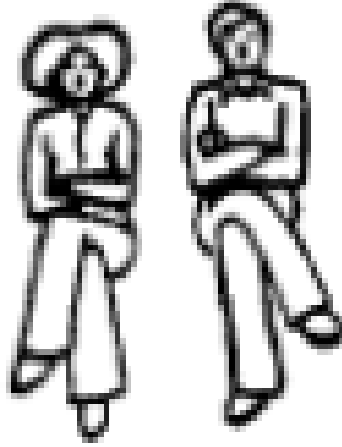




# Vücut Duruşları ve Anlamları



İletişime açık



Savunmacı



Sıkılmış/  
Bunalmış

Heyecanlı/  
Gergin



# Vücut Duruşları ve Anlamları



Kafa Karışıklığı

Şüphe



# İletişimde Duruş Mesafesi

## Uzaklık

---

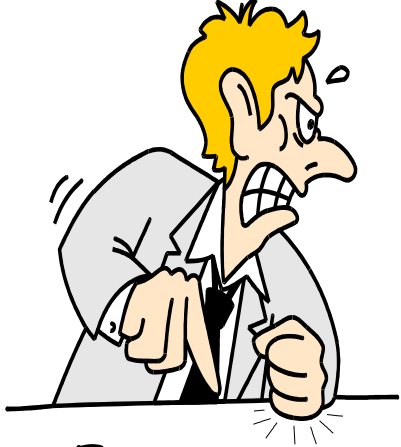
- ◆ İçli-dışlı (35 cm)
- ◆ Samimi (40-80 cm)
- ◆ Toplumsal (80cm-2m)
- ◆ Yabancı (2m+)

## Katılanlar

---

- Özel kişiler
- Arkadaş ve akrabalar
- Yeni tanışılanlar
- Tanıdık olmayanlar

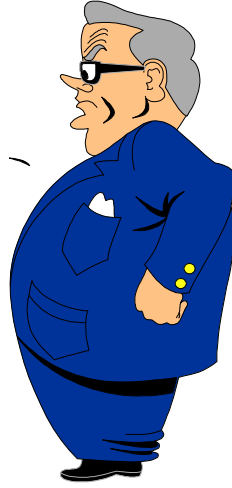
# Büyük İletişim Yanlışları



Emretme



Tehdit



Öğüt Verme



Muğlak Dil



Alaycılık

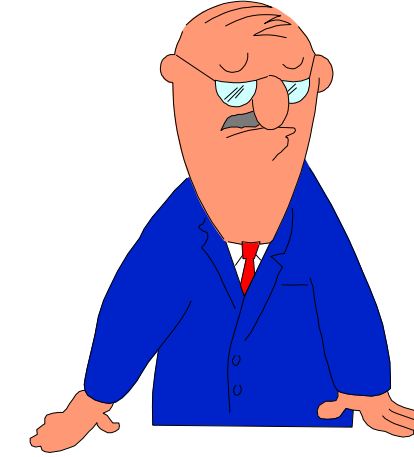
# Büyük İletişim Yanlışıları



Bilgileri  
Gizleme



Davranışın  
Adını Koyma



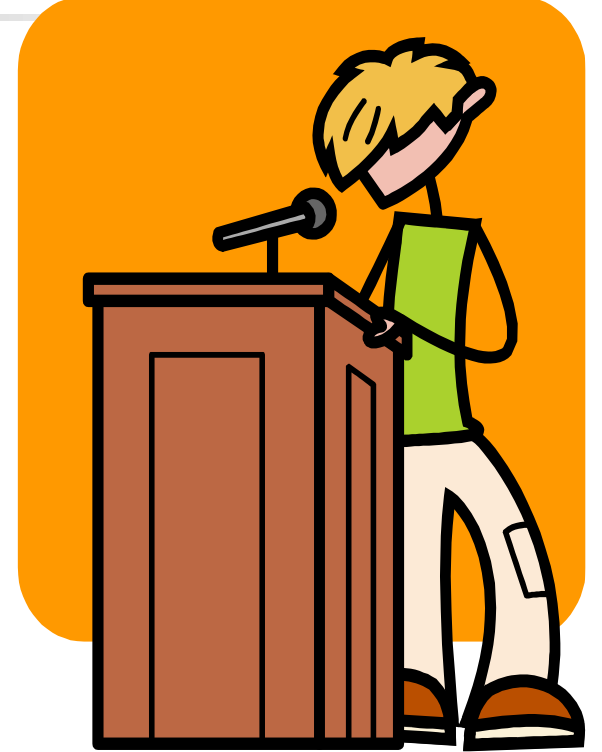
Yukarıdan Bakan  
Tavırla Övme



Psikolog Gibi  
Davranma

# Sözlü İletişim

- SES
- DİL



# Sözlü İletişim Biçimleri

**Konuşma**

**Dinleme**

**Görüşme**



# Sözlü İletişim – Konuşma

**Fiziksel Öğeleri Düzenleyin**

**Konu Hazırlığı Yapın**

**Dinleyiciyi Tanıyın**

**Açıklamalar Getirin**

**Mantıklı Bir Akış Sergileyin**

**Açık ve Net Olun**





# Sözlü İletişim – Konuşma

**Sade Olun**

**Canlı Olun**

**Doğal Olun**

**Kısa ve Öz Olun**

**Gözlem Gücüne Sahip Olun**



# Sözlü İletişim – Konuşma

## Hazırlıklı Olmak

Altı dürüst adam tutarım hizmetimde  
Bana bütün bildiğimi öğreten,  
İsimleri de Kim, Ne, Nasıl,  
Ne Zaman, Nerede ve Neden....

Rudyard Kipling

# Sözlü İletişim - Dinleme



**Bir heykeli yapmak için de o heykeli seyredip anlayabilmek için de hüner gerekir.**

# İnsanlar Neden Dinlemez?

- ◆ **Konu ilgilerini çekmez**
- ◆ **Kendi kendilerine konuşurlar**
- ◆ **Beden dili uygun kullanılmaz**
- ◆ **Göz teması eksiktir**
- ◆ **Konuşmak için beklerler**
- ◆ **Kişisel savunmaya çekilirler**

# İLETİŞİMDE DİNLEMENİN ÖNEMİ



## Neden Dinleyemiyoruz?

Dinlemek için vazgeçmek zorunda olduğumuz alışkanlıklarımız aşağıdaki gibidir:

**! Açıklamaları görmek için maddelere tıklayın.**

- ▶ Dinliyor görünmek
- ▶ Seçmek
- ▶ Prova yapmak
- ▶ Akıl okumak
- ▶ Karşılaştırmak
- ▶ Şüphelenmek

# İLETİŞİMDE DİNLEMENİN ÖNEMİ



## Neden Dinleyemiyoruz?

Dinlemek için vazgeçmek zorunda olduğumuz alışkanlıklarımız aşağıdaki gibidir:

**! Açıklamaları görmek için maddelere tıklayın.**

- ▶ Dinliyor görünmek
- ▶ Seçmek
- ▶ Prova yapmak
- ▶ Akıl okumak
- ▶ Karşılaştırmak
- ▶ Şüphelenmek

Dakikada ortalama 150 kelime söyleyebiliriz; buna karşın, ortalama 500 kelime dinleyebiliriz. Bu durum, dinlemekten sıkılmamıza neden oluyor. Sonuçta büyük ihtimalle başka şeyler düşünüyor, hayal kuruyoruz.

# İLETİŞİMDE DİNLEMENİN ÖNEMİ



## Neden Dinleyemiyoruz?

Dinlemek için vazgeçmek zorunda olduğumuz alışkanlıklarımız aşağıdaki gibidir:

**! Açıklamaları görmek için maddelere tıklayın.**

- ▶ Dinliyor görünmek
- ▶ Seçmek
- ▶ Prova yapmak
- ▶ Akıl okumak
- ▶ Karşılaştırmak
- ▶ Şüphelenmek

Sadece kendimizi ilgilendiren kısımları dinliyoruz çünkü doğamız gereği hepimiz en çok kendimizle ilgiliyiz.

# İLETİŞİMDE DİNLEMENİN ÖNEMİ



## Neden Dinleyemiyoruz?

Dinlemek için vazgeçmek zorunda olduğumuz alışkanlıklarımız aşağıdaki gibidir:

**! Açıklamaları görmek için maddelere tıklayın.**

- ▶ Dinliyor görünmek
- ▶ Seçmek
- ▶ Prova yapmak
- ▶ Akıl okumak
- ▶ Karşılaştırmak
- ▶ Şüphelenmek

Karşımızdakinin söylediğine cevap ararken dinlemeyi unutuyoruz. Aradığımız cevap, genellikle kendi bakış açımızı yansıtan bir tavsiye ya da ne kadar bilgili olduğumuzu gösteren bir kanıt içeriyor.



# İLETİŞİMDE DİNLEMENİN ÖNEMİ



## Neden Dinleyemiyoruz?

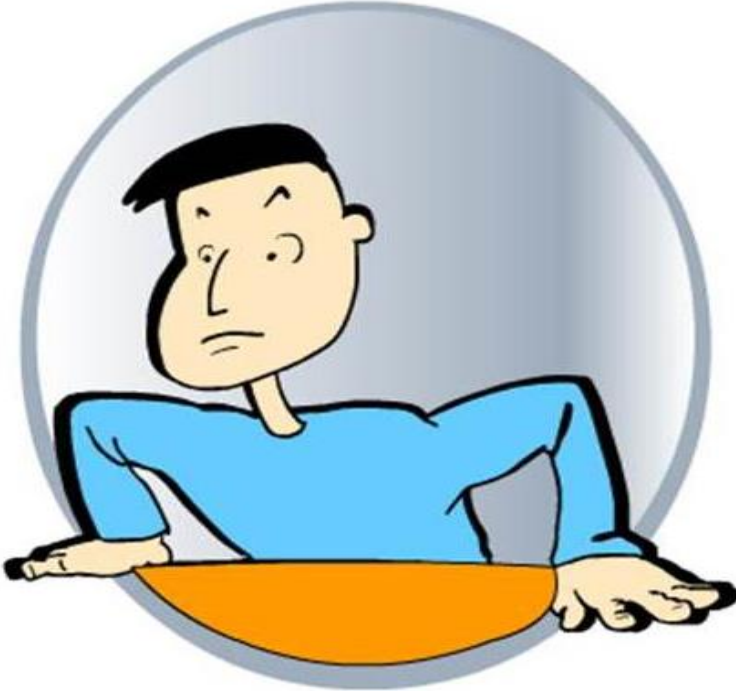
Dinlemek için vazgeçmek zorunda olduğumuz alışkanlıklarımız aşağıdaki gibidir:

! Açıklamaları görmek için maddelere tıklayın.

- ▶ Dinliyor görünmek
- ▶ Seçmek
- ▶ Prova yapmak
- ▶ Akıl okumak
- ▶ Karşılaştırmak
- ▶ Şüphelenmek

Daha ilk kelimededen, cümlenin devamının nasıl geleceğini kestirmeye çalışıyoruz. Genellikle bunu başardığımızı düşünüyor, dinlemeye değer bulmuyoruz.

# İLETİŞİMDE DİNLEMENİN ÖNEMİ



## Neden Dinleyemiyoruz?

Dinlemek için vazgeçmek zorunda olduğumuz alışkanlıklarımız aşağıdaki gibidir:

**! Açıklamaları görmek için maddelere tıklayın.**

- ▶ Dinliyor görünmek
- ▶ Seçmek
- ▶ Prova yapmak
- ▶ Akıl okumak
- ▶ Karşılaştırmak
- ▶ Şüphelenmek

Söylenenleri kendi başımıza gelen bir olayla ya da başkalarından duyduklarımızla karşılaştırmaya başlıyoruz.

# İLETİŞİMDE DİNLEMENİN ÖNEMİ



## Neden Dinleyemiyoruz?

Dinlemek için vazgeçmek zorunda olduğumuz alışkanlıklarımız aşağıdaki gibidir:

**! Açıklamaları görmek için maddelere tıklayın.**

- ▶ Dinliyor görünmek
- ▶ Seçmek
- ▶ Prova yapmak
- ▶ Akıl okumak
- ▶ Karşılaştırmak
- ▶ Şüphelenmek

Konuşmanın başında karşımızdakinin "abarttığına", "şımarıklık yaptığına" ya da "doğru söylemediğine" karar veriyoruz.

# DİNLEME ve ANLAMA

Yapılan araştırmalar dinlemenin insanı mutlaka anlamaya götürmediğini ortaya koymuştur.

Bazı durumlarda insanlar bütün dikkatlerini verdiği halde bazı şeyleri tam anlamıyla anlamadıklarını fark eder.

# DİNLEME ve ANLAMA

İletişim sürecinde alıcı konumundaki dinleyenlerin dinlediğini tam olarak anlayabilmesi ya da bunu gösterebilmesi için konuşma sürecinin en önemli öğelerinden biri olan **geri-bildirim ögesinin** işe koşulması gerekir.

# DİNLEME ve ANLAMA

## Dinleme Düzeyleri

- Dalgın gözle bakma
- Otomatik tepki verme
- Son kelimeleri yineleme
- Sorulara cevap verme
- Başka kişiye söyleme
- Birilerine öğretebilme



---

**“Güzel söz söyleme sanatı varsa, bir de güzel dinleme ve anlama sanatı vardır.”**

**Epiktetos**

# ÖNCE ANLAMAYA ÇALIŞMALIYIZ, SONRA ANLAŞILMAYA...

Anlamak, yargılamaktan önce gelir.

Birçok kişi teşhis koymadan reçete yazmak ister.

Harekete geçmeden, yargıya varmadan  
**ANLAMAYA ÇALIŞMALIYIZ.**



**“Etkili iletişim,  
doğru anlatma, doğru anlaşılma  
ve  
doğru anlama sanatıdır”**

**Beni anlamadın ya  
ona yanarım**



**ÖNCE ANLAMAYA ÇALIŞMALIYIZ,  
SONRA ANLAŞILMAYA...**

**ANLAMAK İÇİNSE ÖNCE DİNLEMELİYİZ....**

**DİNLERKEN ÖNEMLİ OLAN  
KALBİMİZLE VE GÖZLERİMİZLE  
DİNLEMEDİR.**

# Aktif Dinleme



## Dinleyin

Anlaşmak için dinlemek gerekir. Dinlemek, kulağımıza çarpan kelimeleri duymak demek değildir.

# Aktif Dinleme



- ▶ Dinlemek, önem vermektir!
- ▶ Dinlemek, bağlantı kurmaktır!

# Etkin Dinlemenin İlkeleri

- ◆ Doğru oran kullanın
- ◆ Göz teması kurun
- ◆ Kısa notlar alın
- ◆ Başkasının cümlesini tamamlamayın
- ◆ Önyargılı olmayın
- ◆ Soru sorun
- ◆ İlgilendiğinizi gösterin
- ◆ Tepkiden önce duraksayın

# İLETİŞİMDE İLK DAKİKA ÖNEMLİDİR.

**KARŞI KARŞIYA GELEN İKİ KİŞİ ARASINDAKİ İLK  
ETKİLEŞİM,  
İLETİŞİM SÜRECİNE TESİR EDER.**



# İLETİŞİMDE İLK DAKİKA ÖNEMLİDİR.

**Algılayanın kişisel özellikleri ve toplumsal normlarından oluşan yargılar, iletişimin ilk anında bir KARAR verir ve insan karşısındaki kişiye zihninde bir ETİKET yapıştırır.**

**BU KARAR OLUMLU VEYA OLUMSUZ OLABİLİR.**



# **İLETİŞİM KİŞİYE DEĞİL, KİŞİYLE YAPILIR**

**İLETİŞİM, BAŞKA BİR KİŞİYLE BİRLİKTE  
YAPILANDIRILAN BİR FAALİYETTİR.**

**İLETİŞİM, ONU OLUŞTURAN BİREYLERDEN  
BİRİNİN AKTİF OLUŞU,  
DİĞERİNİN İSE BU EYLEMİ SEYREDİŞİ  
İLE  
KURULAMAZ.**



**İnsanlarla İlişkilerinizi Geliştirmek İstiyorsanız:**



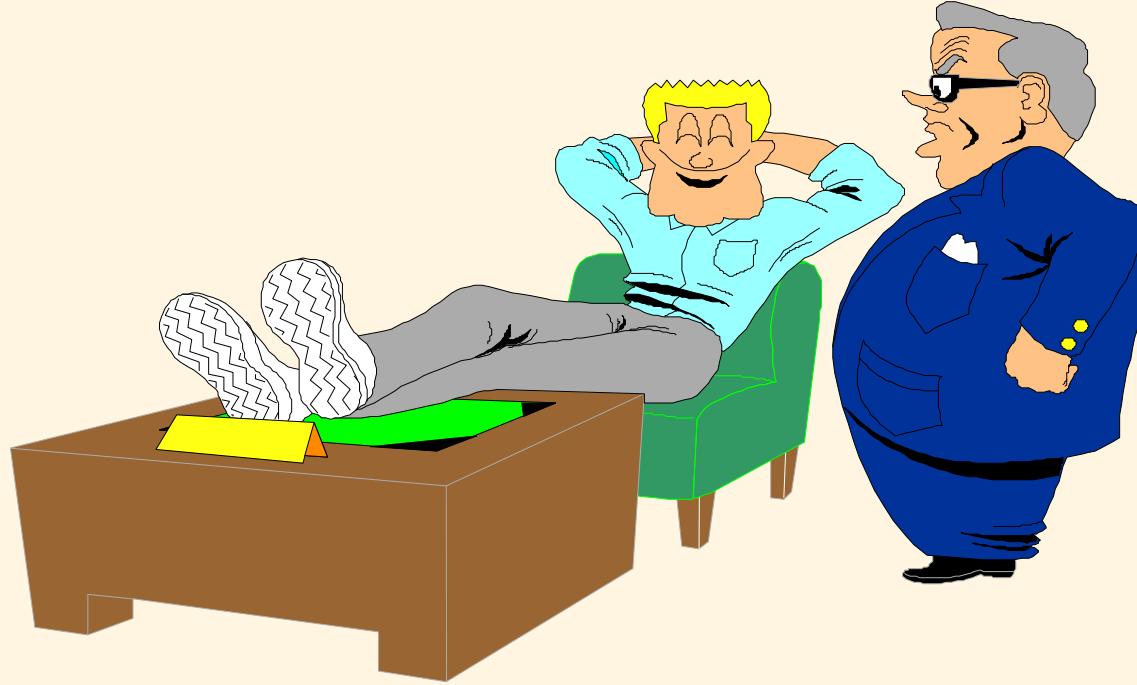
**Gülümseyin ve yumuşak bir ifadeye sahip olun.**

# İnsanlarla İlişkilerinizi Geliştirmek İstiyorsanız:



Kollarınızı **kavuşturmayın**.

# İnsanlarla İlişkilerinizi Geliştirmek İstiyorsanız:



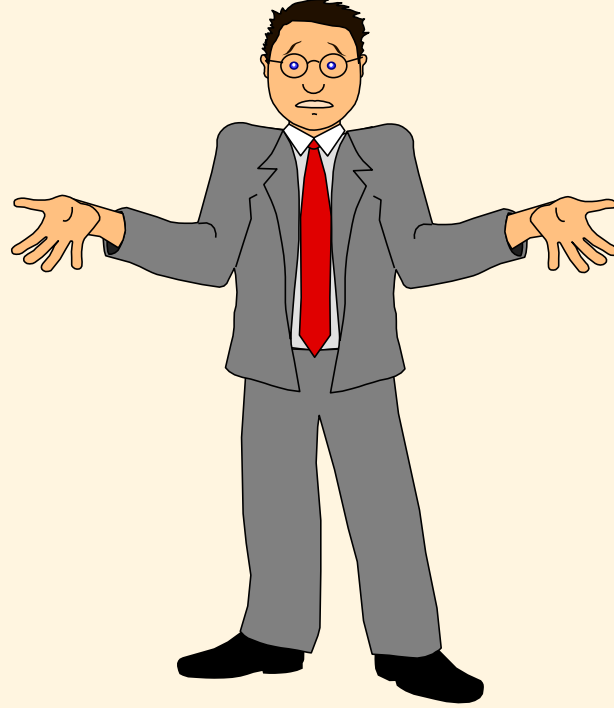
Konuşma ve dinleme sırasında **geriye yaslanarak** oturmayın.

# İnsanlarla İlişkilerinizi Geliştirmek İstiyorsanız:



Konuştuğunuz **kişiye dönük** olun .

# İnsanlarla İlişkilerinizi Geliştirmek İstiyorsanız:



İlişkide bulunduğunuz kişinin **adını** kullanın .

# İnsanlarla İlişkilerinizi Geliştirmek İstiyorsanız:



Size söyleneni bilseniz bile **dinleyin**.

# İnsanlarla İlişkilerinizi Geliştirmek İstiyorsanız:



Aynı fikirde olmadığınız durumlarda dahi söze  
“Hayır” diye başlamayın.

# İnsanlarla İlişkilerinizi Geliştirmek İstiyorsanız:



Ne kadar haklı olursanız olun, kimseyi **utandırmayın**.



# İnsanlarla İlişkilerinizi Geliştirmek İstiyorsanız:



İlk izlenim çok önemlidir. Kendinize **özen** gösterin.