

ETKİLİ İLETİŞİM

MİSAKADEMI



İLETİŞİM NEDİR?

- İletişim bir aklın başka bir akı etkileme sanatıdır. İletişim; bazen görmek bazen duymak bazen de dokunmaktır.
- İletişim mağara duvarındaki yazıdır.
- İletişim televizyondur.
- İletişim gazetede ki köşe yazısıdır.
- İletişim saç biçimimizdir, giyim tarzımızdır.
- İletişim bazen susmaktır.
- İletişim gülmektir.
- İletişim bazen araya mesafe koymaktır.
- İletişim bazen reklam panolarıdır.
- İletişim ihtiyaçlarımızı karşılayabilmek için bağlantı kurabilme kabiliyetidir.
- Kısacası iletişim; duygu, düşünce ve bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla kişiler arasında ve ya gruplar arasında aktarılması sürecidir.



İLETİŞİMİN ÖZELLİKLERİ



- İletişimde ilk izlenim çok önemlidir.
(Duruşundan hiç hoşlanmadım.
Yüzünde meymenet yok.
Kanım ısındı...)
- İletişim iki tarafta aktif olduğunda gerçekleşir.
- İletişim kişiye değil kişiyle yapılır.
- İletişimin en önemli ögesi anlamaktır.
- İletişimde sözcükler, eller ,kollar, jest ve mimikler de çok önemlidir.
- İletişimde amaç bilgi almak ve bilgi vermektir.
- Sağlıklı bir iletişim kurmak için tarafların birbirini iyi dinlemesi ve anlaması gerekir.

İLETİŞİM BECERİLERİ



**ETKİN
DİNLEME**



**ETKİN
KONUŞMA**



BEDEN DİLİ

İYİ BİR DİNLEYİCİ



- Dinlemeye istekli olur.
- Karşısındaki kişiyi rahatsız etmeyecek şekilde göz teması kurar.
- Sabırlıdır; karşısındaki kişinin sözünü kesmeden noktaya kadar dinler.
- Karşısındaki kişiye sözel ve davranışsal cevaplar verir (Evet anlıyorum, baş işaretini beden dili...).
- Karşısındaki kişinin anlattıklarını daha iyi anlayabilmek için konunun özüne yönelik sorular sorar.
- Konuşulan konuyu özetler ve kendi cümleleriyle teyit eder.
- Karşıdaki kişiyle empati kurmaya çalışır.
- Dinlediğini karşıdaki insana beden dili ve sözleriyle hissettirir.
- Dinlerken başka bir şeyle ilgilenmez.
- Eleştiri yapmaz, yargılamaz, açık görüşlüdür.

İYİ BİR KONUŞMACI

- Kısa, sade ve anlaşılır cümleler kurar.
- Karşısındaki kişinin konuşma üslubuna uyum sağlar.
- Konuşurken ses tonunu ve hızını ayarlar.
- Konuşma sırasında nezaket kelimelerini kullanır (hanımefendi, beyefendi, rica ederim...).
- Konuşurken ayarında göz teması kurar.
- Pozitif bir üslupla konuşur.
- Hazır cevap olur. Sorulara anında cevap verir.
- Konuşma sırasında beden dilini kullanır.



BEDEN DİLİ

%10
Sözcükler

%30
Ses Tonu

%60
Beden Dili

BEDEN DİLİNİ KULLANIRKEN NELERE DİKKAT ETMELİYİZ?

- İnsanları rahatsız etmeyecek şekilde göz teması kurulmalıdır.
- Göz teması karşıdaki kişinin kendisini değerli hissetmesini sağlar.
- Her zaman ve her şartta tebessüm etmeyi bilmek gerekir.
- Baş aşağı yukarı hareket ettirilerek karşıdaki kişinin dinlendiği hissettirilmelidir.
- Abartıya kaçmadan jest ve mimikleri kullanmak gerekir.
- Ayaktayken dik durmak gerekir. Birisini dinlerken öne eğilip karşıdaki kişinin dinlendiğinin hissettirilmesi gerekir.
- Karşıdaki kişiyle mesafe onu rahatsız etmeyecek en yakın mesafe seçilmelidir.
- Vücudumuz daima iletişim kurduğumuz kişiye doğru olmalıdır.
- Dış görünüşe her zaman özen gösterilmelidir.



İLETİŞİM ENGELLERİ

- Ön yargılı davranmak
- Sıklıkla emir cümleleri kurmak
- Gözdağı vererek konuşmak
- Sürekli öğüt vermek
- Sıklıkla yargılamak, eleştirmek
- Ad takmak ,alay etmek
- Ben merkezci olmak
- Sen dilini kullanmak
- Duyarsız davranmak

