

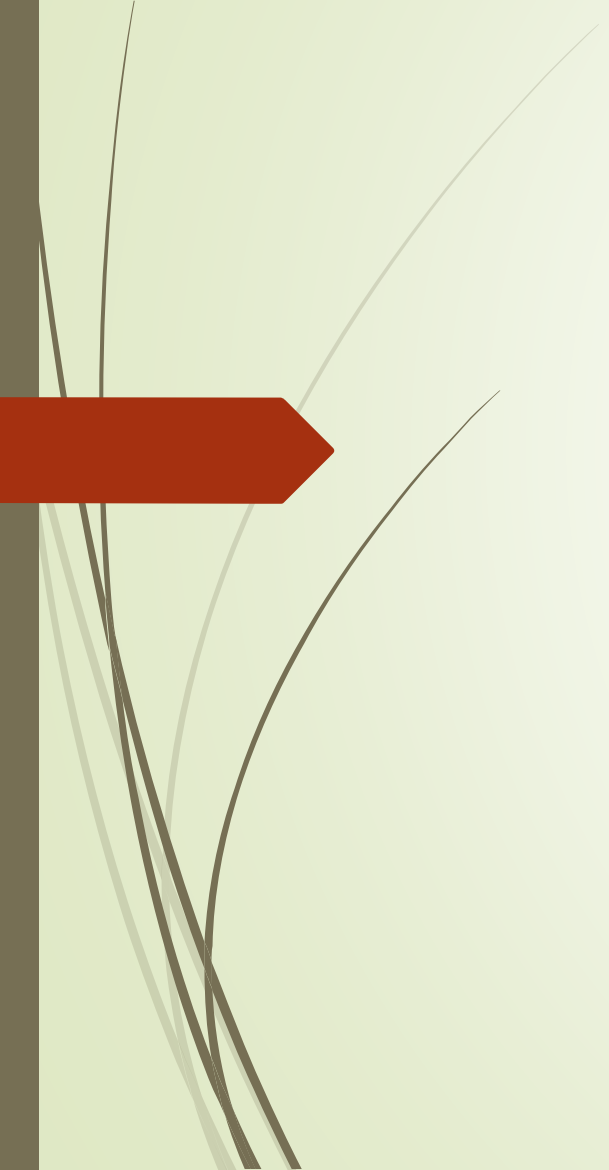
# İletişim becerilerine genel bir bakış




“


Kişilerarası ilişkiler,  
ruh sağlığını korumaya  
yarayan destek sistemleri  
olarak işlev görmekte...

”



- 
- Ruh sağlığı iyi → sağlıklı kişilerarası ilişki
  - Fizyolojik ve psikolojik iyi oluř (psychological well-being)

## **PSIKOLOJİK İYİ OLUŐ?**

- 
- Olumlu kendilik algısı
  - Sınırlılıklarının farkında ancak kendinden memnun
  - Kiřisel ihtiyaç ve isteklerini karřılayacak řekilde çevreyi řekillendiren
  - Bağımsız hareket edebilen

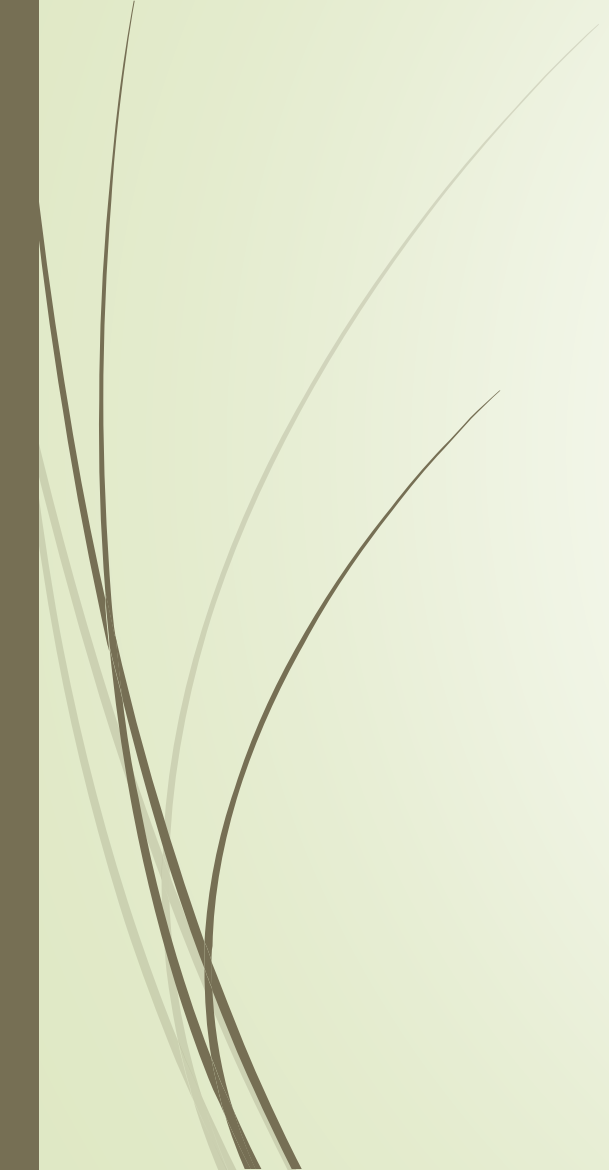
# İletişim becerisi ?

- Saygı ve empati temelli
- Etkin dinleme
- Somut konuşarak uygun kendini açabilme
- Maskesiz ben dili ile duygu ve düşünce iletebilme
- Başkalarını küçük görmeden haklarını koruyabilme sözel ve sözel olmayan mesajları uygun kullanabilme
- Bireyin toplum içine yaşamasını kolaylaştıran öğrenilmiş davranışlar

# İyi ve etkili iletişim için

- Kendine ve karşıdaki kişiye içten saygı duyma
- Empatik yaklaşım
- Etkin dinleme
- Somut konuşma
- Uygun biçimde kendini açma
- Ben dilini kullanması
- Tam ve tek mesaj yollaması
- Ben dili ile empatik güvengen davranış
- Saygı temelli saydam davranması, maske takmaması
- Sözel +sözel olmayan mesajları uyumlu olarak kullanması

Saygı duyma  
kendine ve karşıdakine ?





## ► Savunucu Saygı

insan değerli evet .....

## ► İçten Saygı

İnsanların gerçekten değerli olduğu görüşü, hissi ve davranışı vardır.

# Saygı / Boyuneęicilik mi?

- Birey duygu, düşünce, inanç gibi kendine özgü unsurları yansıtmada yetersiz olması, hakları çiğnenince karşı koyamaması, kendini savunamaması
- Bağımlı kişilikler




“

Saygı egemense ilişkilerde  
birey özgür, bağımsız,  
yaratıcı ve üretkendir...

”

Düşünür, karşı çıkar, değiştirir, değişir, alternatifler sunar.



Siz diğer kişilere olumlu ya da olumsuz önyargılı davranıyor musunuz?

# Empatik anlayışla yaklaşabilmek

- Bir başkası açısından, onun dünyasına bakıp, onu anlamaya çalışan kişi, karşıdakini YARGILAMADAN, AŞAĞILAMADAN, SUÇLAMADAN sağlıklı ilişki kurma yollarını bulabilir.
- Bilişsel ve duygusal bileşenleri var.
- **SOĞUK EMPATİ:** kişinin duygularını anlar ancak duygusal durumunu paylaşmaz.
- **SICAK EMPATİ:** duygularını anlar, destek olma hissini hissederek.

# empati

- Dikkatli dinleme
- Yansıtma ile bilişsel olarak gerçekleştirilir, bilerek yapılır ( Davis, 1990).

1. Karşıdaki kişiyi anla
2. Karşıdaki kişinin duygu ve düşüncelerini öğren
3. Karşıdaki kişinin düşünce ve duygularını anlamaya çalış ve anladığını da İLET!

GERİ bildirim sözel ve sözel olmayan davranışlarla

# Empati / sempati

- O kişinin duygu ve düşüncelerinin hepsine sahip olmak demek.
- Onunla acı çekme / sevme vs...
- Empatide anlamak esas.
- **ANLAMAK** ve **HAK VERMEK** farklı şeyler.



# Etkin dinleme

➤ Fiziksel ve psikolojik olarak empatik bir anlayışla dinleme

4 temel öge:

➤ İşitme

➤ Dikkat

➤ Anlama

➤ Hatırlama



# İşitme / dinleme

- DİNLEME söyleneni işitme, dikkat etme, anlama ve hatırlamayı içerir.
- Aktif ve empatik dinleme
- Söyleneni anlamaya çalışma ve anladığını iletme

# örnek

➤ Üniversiteki hocamla aram kötü. Arayı düzeltmek için çok uğraşım ama bir türlü düzelmiyor (üzgün ses)

**A:** Amann boşver... Benim de aramın kötü olduğu hoca var bir şey olmaz.

**B:** Eyvah hoca sana takmasın bana fena takmıştı!

**C:** Hocanla olan ilişkini düzeltmek için elinden geleni yaptın bu yüzden çok üzgünsün biliyorum.



# Somut konuşma

- Genel ifadelerden kaçınma
- Açık ve net konuşma
- Daha üstün / farklı / çok bilir
- Karmaşık ya da bilinmeyen kelimeler kullanma

# Uygun biçimde kendini açma

- Kendisi ile ilgili bilgiyi paylaşma
- Sosyal maske takmadan
- Duygusal sağlığın özü
- Sağlıklı bir kişiliğin ifadesi
- İnsanlar arasında güven oluşur
  
- Kendini açma = güven
- Appropriate self-disclosure



Zaman  
mekan  
açılan birey  
uygun bilgiler-uygun bireylere



# Ben dili ile konuşma

- Düşünce paylaşımı
- ?? Duygular.....
- BEN DİLİ ( I MESSAGES) karşıdaki kişiyi suçlamadan, küçültmeden, bir konuya ilişkin, duygu ve düşünceleri iletmesi...

## SEN DİLİ

- AKILSIZ NE YAPTIN BÖYLE?  
ŞİMDİ DAYAK YİYECEKSİN!

## BEN DİLİ

- Bana bağırdığın zaman çok üzülüyorum. Beni sevmediğin ve değer vermediğini düşünüyorum.

### Eksiksiz ben dilinin 3 ögesi

- Kabul edilemeyen davranış
- Duygu
- Somut etki



➤ Kardeşini hızla gezdirdiğini görünce

**Kabule edilemeyen davranış**

➤ korkuyorum

**Duygu**

➤ çünkü düşüp yaralanabilir.

**Somut etki**

# Tam-tek mesaj yollama becerisi

Anlamı çarpıtma en aza iner.

➤ ALGI

➤ DUYGU

➤ İSTEK

➤ ‘Bana yardımcı olduğunu görüyorum,

➤ Bu beni çok mutlu ediyor

➤ Yardımcı olmaya devam etmeni istiyorum. ‘

# BEN dili ile GÜVENGENLİK davranışı

- Güvengen=assertiveness
- Kişi duygu, düşünce, gereksinim ve isteklerini başkasına baskı altına almadan, tehdit edici olmadan, doğrudan ve uygun bir biçimde rahatlıkla iletebilmesi.
- İletişime açık, doğrudan, dürüst ve uygun
- Sınırlarını kabul eder, her zaman kazanamayacağını farkındadır, sınırlılıklarını kabul eder, çaba harcar, kazanır, kaybeder, sonuç çıkartıp ders alır, kendisine saygısı vardır.



# Güvengen X Saldırgan / Çekingen

- Çekingenler... utangaç tavır
- İlişkileri geliştiremezler.

## Saldırgan

- Zarar verici, sözel / fiziksel / dolaylı
- Seçim hakkı tanımaz
- Bencil tutum
- Değersiz görme
- Emretme
- Özdenetimi düşük

# Saydam olma maske takmama

➤ İçi-dışı bir olma

➤ **İyi iletişim:**

TUTARLI OLARAK TÜM DURUMLARDA ELDEN GELDİĞİNCE  
KENDİMİZ OLMAK...

**NEDEN MASKE TAKARIZ?**

BENİ KABUL ETMEZSEN

BENİMLE ALAY EDERSEN

BANA KIZARSAN ....



# SAYDAMLIK




## 2 ÖNEMLİ KURAL

1. SAYGISIZLIK YAPMAMAK

2. DURUMA VE KURALLARA UYGUN DAVRANMAK

# SÖZEL OLMAYAN DAVRANIŞLAR

- GÜLÜMSEME
- ALKIŞLAMA
- SARILMA
  
- DUYGULAR yüzümüzde görünür.
- **İletişimde etkisi % 55**
- Sesli ve sessiz iki tür

- 
- Sözel iletişim yaygın
  - İstenileni ifade etme ve anlam taşıma... EN DÜŞÜK İLETİŞİM türü,
  - Mehrebian'ın araştırması : beden,ses, sözcük etkisi

**SÖZEL OLMAYAN DAVRANIŞ : %55**

**SES: %38**

**SÖZCÜKLER: % 7**



# Sözel olmayan davranışlar

## Sesli olan sözel olmayan davranışlar

- Ses yüksekliği, tonu, hızı, vurgu, konuşma aralığı, akıcılık, kahkaha sesi, içini çekme

## Sessiz olan sözel olmayan davranışlar

- Beden dili, yüz ifadesi, göz iletişimi, vücut duruşu, fiziksel mesafe, dokunma, yüz kızarması, nefes alış veriş vb....

- 
- 
- Sözel olmayan davranış sözele eşlik eder.
  - KIZGINLIK ya uyumsuzsa
  - Sözel davranıştan kuşku duyulur.
  - Huzursuz kişi..... Yüz ifadesi kontrol eder,  
Peki ayaklar?