

# İNSAN İLİŞKİLERİ VE İLETİŞİM



**Doç. Dr. İlhan YALÇIN**  
**Ankara Üniversitesi**

# İÇERİK

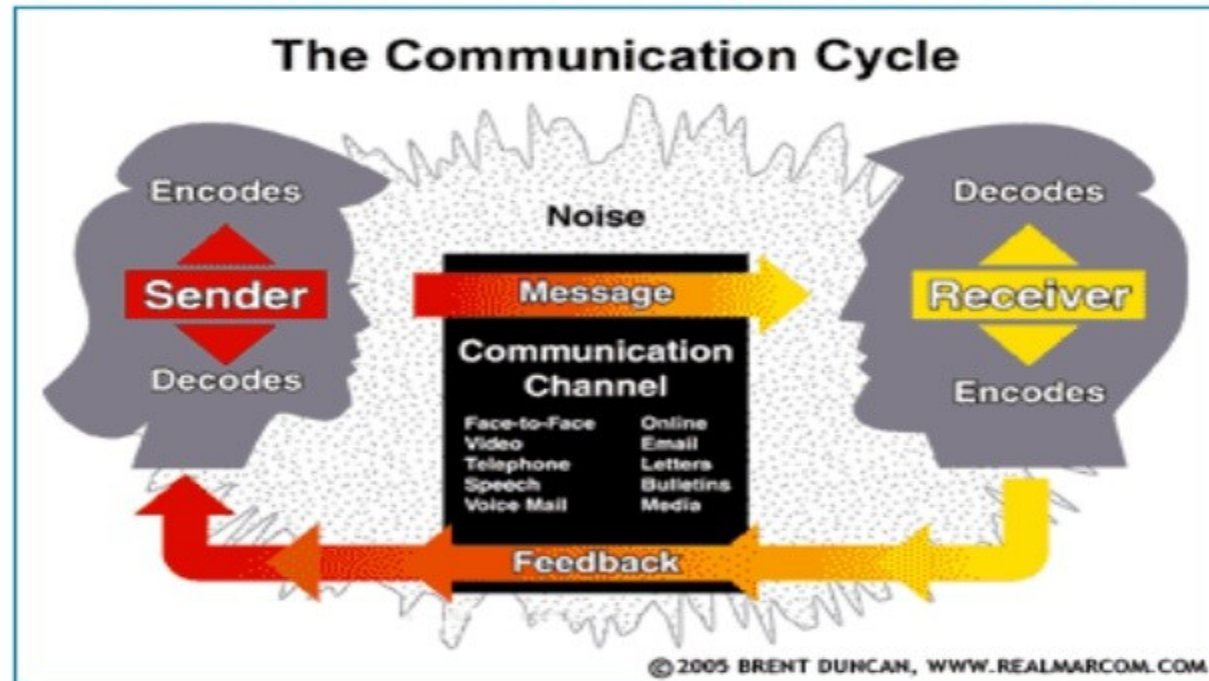
## ❖ Kişilerarası İlişkiler ve İletişimde Dinleme



# ETKİN DİNLEME

- Dinleme
- Tepki verme

## Basic Model Of Communication



# ETKİN DİNLEME

- Dinleme
- Tepki verme

İletişim süreci dinleme ve tepki verme olarak iki boyuttan oluşmaktadır.

# ETKİN DİNLEME

Dinlemenin ilk aşaması “duymak”tır. Ancak dinlemek ile duymak aynı anlama gelmez. Duymak, dikkat ve çaba olmaksızın meydana gelen fizyolojik bir süreçtir.

# ETKİN DİNLEME

- Etkin dinlemeyi başarıyla sürdürmeye yardımcı olan üç teknik:
  - ❑ Konuşmacının anlatmak istediğini başka sözcüklerle açıklamak,
  - ❑ Konuşmacıyla duygularının anlaşıldığını ifade etmek,
  - ❑ Konuşmacıya sorular sormak.

# ETKİN DİNLEME

<b>Etkili dinleme türleri</b>	<b>Etkisiz dinleme türleri</b>
Katılımcı dinleme	Yetersiz dinleme
Empatik dinleme	Kalıplanmış dinleme
Yargısız ve eleştirel dinleme	Yüzeysel dinleme
Etkin/aktif dinleme	Görünüşte dinleme
Dikkatle dinleme	Seçerek dinleme

# ETKİN DİNLEME

## (Sözsüz davranışlar)

Etkili sözsüz davranışlar	Etkisiz sözsüz davranışlar
Etkili göz teması kurmak	Doğrudan ya da boş boş bakmak
Konuşan kişiye dönük ve eğik olmak	Gözleri sık sık kaçırmak
Rahat ve açık bir beden pozisyonu almak	Sorgulama-şüphe içeren bir biçimde bakmak
Sessizliğe izin vermek	Arkaya ya da yan dönerek dinlemek
Bedensel yakınlık oluşturmak	Kolları kavuşturmak



# ETKİN DİNLEME

## (Sözsüz davranışlar)

### Etkili sözsüz davranışlar

Jest ve mimikleri etkili kullanmak

Karşıdaki ile fiziksel olarak eşit düzeyde durmak

Uygun anlarda gülümsemek

Baş hareketlerini etkili kullanmak

### Etkisiz sözsüz davranışlar

Jest ve mimikleri çok sık ya da çok seyrek kullanmak

Konuşan kişiden daha yüksekte durmak

Hiçbir bedensel tepki vermemek

Baş hareketlerini çok sık kullanmak