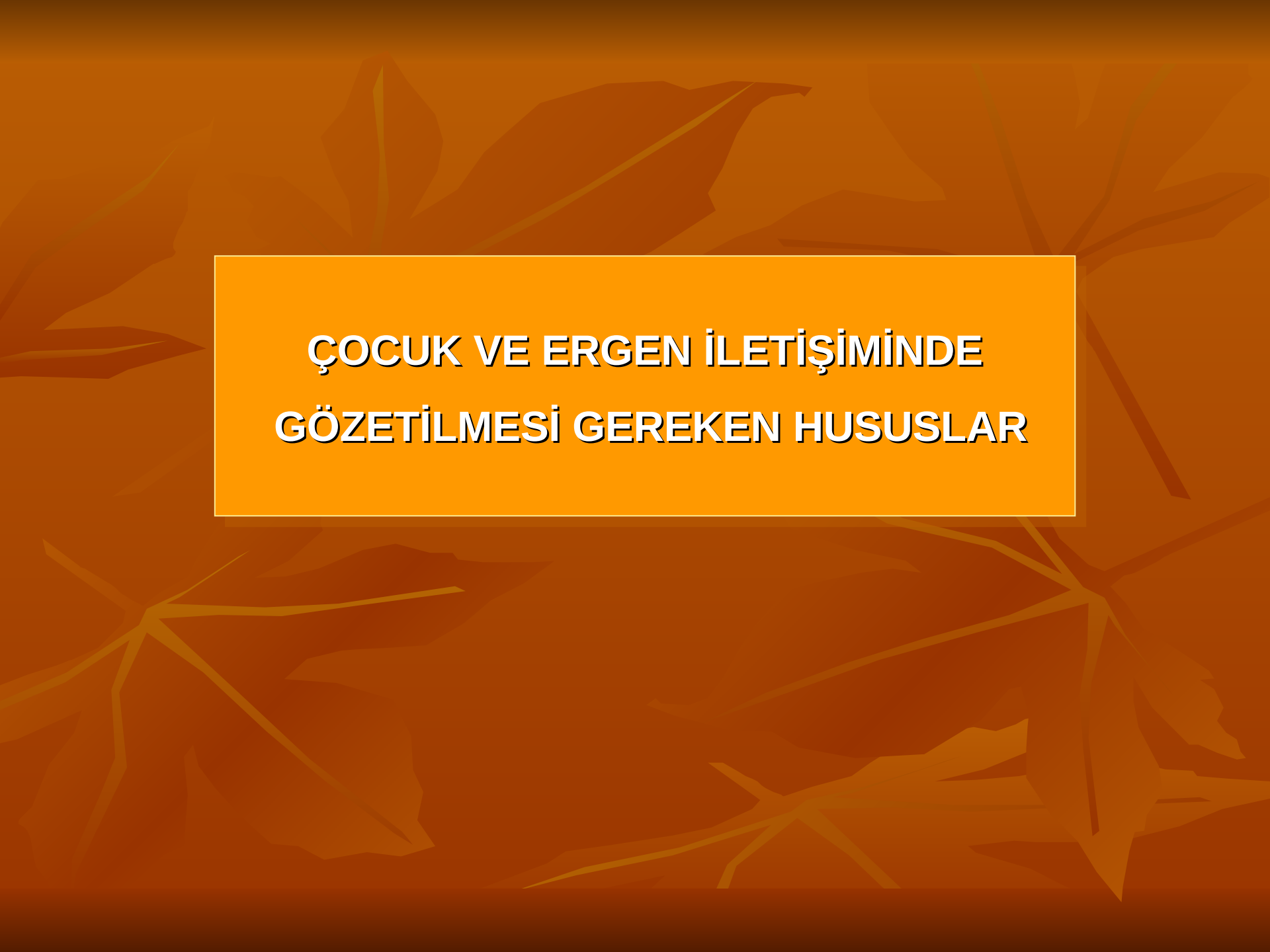




ÇOCUK VE ERGEN İLETİŞİMİNDE GÖZETİLMESİ GEREKEN HUSUSLAR

“Ne kadar BİLİRSEN BİL,
söylediklerin,
Karşıdakinin anlayabildiği kadardır...”

Mevlâna

İLETİŞİM

Kişiler arasında BİLGİ, DUYGU ve DÜŞÜNCE alışverişidir.

KAYNAK

MESAJ

KANAL

ALICI

Aşamalar:

- 1) Mesaj göndermek
- 2) Mesajı almak
- 3) Mesajı anlamak
- 4) Alıcıda etki yapmak
- 5) Geri bildirimi sağlamak

Kişilerarası İletişim İçin Koşullar

- Kişiler arasında bir ilişkinin kurulmak istenmesi,
- Bir amacın bulunması,
- Belirli kuralların bulunması,
- Rol ilişkilerinin varlığı ve
- Ortak bir dilin varlığıdır.

SÖZLÜ İLETİŞİM

Sözlü iletişim düşüncelerin sesli olarak ifade edilmesi anlamına gelmektedir.

SÖZLÜ İLETİŞİMİN ÖZELLİKLERİ

- 1) İletilecek fikir veya bilginin tanımlanması,
- 2) Beklenen sonucun tanımlanması,
- 3) Düşüncelerin dinleyicinin anlayabileceği bir dile dökülmesi,
- 4) Dinleyicinin tepkisinin gözlemlenmesi,
- 5) Kişisel kaygı ve endişelerin bir yana bırakılması,
- 6) Karşımızdakilerin dikkatle dinlenmesi ve
- 7) Sözsüz iletişim faktörlerinin kullanılması gerekmektedir.

SÖZSÜZ İLETİŞİMİN ÖZELLİKLERİ

- Sözsüz iletişim, iletişimin harekete geçiricisidir,
- Sözsüz iletişim etkilidir,
- Sözsüz iletişim duyguları daha etkin olarak dile getirmeye olanak sağlar,
- Sözsüz iletişim belirsizdir,
- Sözsüz iletişim sözel içeriği daha iyi yansıtır,
- Sözsüz iletişim daha güvenilirdir,
- Sözsüz iletişim ilişkileri tanımlar ve belirler.

SÖZSÜZ İLETİŞİMİN UNSURLARI

GÖZ İLİŞKİSİ

Etkili göz ilişkisi: Karşıdaki kişiyi dinlerken ve onunla konuşurken doğrudan bakmak şeklindedir. Göz ilişkisi spontan, rahat ancak ciddidir. Karşıdaki kişiye odaklanılmıştır.

Etkili olmayan göz ilişkisi: Karşımızdaki kişiye bakmamak, göz ilişkisini çok sık koparmak, boş boş bakmak, çok derin bakmak veya aşağı-yukarı bakmak şeklindedir.

SÖZSÜZ İLETİŞİMİN UNSURLARI

SÖZEL KALİTE

Etkili sözel kalite: Hoş ve ilgili bir tonla, sesin tonunun uygun ve konuşma hızının orta olmasıyla, basit ancak yeterli bir dille doğal bir konuşma stilini kullanma ve akıcı bir konuşmayla belirgindir.

Etkili olmayan sözel kalite: Monoton veya çok heyecanlı bir ses tonuyla, sesin çok yumuşak veya sert olmasıyla, konuşma hızının çok hızlı, çok yavaş veya kesik kesik olmasıyla, argo dilin aşırı kullanımıyla, aşırı formal bir konuşmayla veya teknik kelimelerin kullanılmasıyla, tamam mı, eeee, aaaa, gibi duraklamalarla belirgindir.

SÖZSÜZ İLETİŞİMİN UNSURLARI

KİŞİSEL ALIŞKANLIKLAR

Kişinin saçı, sakalı veya bıyığı ile oynaması, kalem gibi bir şeyle oynaması, sigara veya çay/kahve içmesi, ayakları veya elleriyle seri hareketler yapması, karşımızdaki kişinin dikkatini dağıtıcı ve rahatsız edici olacağından bunlar etkili olmayan sözsüz davranışlardır.

SÖZSÜZ İLETİŞİMİN UNSURLARI

SÖZSÜZ İLETİŞİM VE İLETİŞİM ORTAMI

İletişimde bulunan kişilere bağlı özellikler:

Yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum vb. özellikler iletişimin niteliğini belirler.

İletişimin gerçekleştiği ortamın sosyal özellikleri:

Resmi bir ortamda bulunup bulunmama durumuna göre iletişim kalıpları değişir. Ortama ilişkin sosyal kurallar, normlar, değerler ve beklentiler iletişimin niteliği üzerinde etkilidir.

İletişimin gerçekleştiği ortamın fiziksel özellikleri:

Büyüklüğü, biçimi, rengi, aydınlatma derecesi, ısı, sessiz ya da gürültü ortamı iletişimin niteliğini büyük ölçüde belirler.

SÖZSÜZ İLETİŞİMİN UNSURLARI

JESTLER

Jestlerimiz ilişkinin dinamiği üzerinde büyük bir etkiye sahiptir. Jestlerimizle karşımızdaki kişiye kimi zaman bilinçli, kimi zaman da bilinçsiz olarak mesajlar göndeririz. Meydan okuma, üstünlük belirtme, gerginlik, çekingenlik, içe kapanıklık vb. gibi durumlarımızı jestlerimiz aracılığıyla aktarırız.

BACAKLARIN KULLANIMI

Bacak bacak üstüne atılmasının, ayakların çarpı konumunda tutulmasının, bacak kilitlemenin farklı anlamları vardır ve iletişimin niteliğini belirlemede önemli bir etkisi bulunmaktadır.

AKTİF DİNLEME

- Aktif dinlemede, dinleyen, konuşanın söylediklerini açarak geri verir ve böylece konuşan, dinleyenin ne anladığını öğrenir.
- Bireyler iç dünyalarına kapanıp kendi anlamları içine gömülerek bir monolog geliştirme yerine, karşılarındaki kişiyle bir diyalog kurar, anlamlı bir ilişkiye girme olanağı bulmuş olurlar.

İLETİŞİMİN NİTELİĞİNİ BELİRLEYEN ÖNEMLİ YAPISAL DEĞİŞKENLER

Aile yapısı

Arkadaş çevresi

Çalışma ortamı

Neden Sözlü İletişim ?

- İnsan ilişkilerini geliştirir
- Anında geri-besleme alınabilir
- Çok hızlı işler
- Beden diliyle desteklenir

DİNLEMEK ALTIN KURALDIR

Neden Yazılı Mesaj ?

- Sözlü mesajların %50'si hemen unutulur
- Yazılı mesaj kalıcıdır
- Yazılı mesaj bir belgedir

Sakınca

Yazılı iletişimde geri-besleme ağır işler

Neden Görsel-İşitsel Mesaj ?

- Sözlü iletişimin etkinliği %20
- Yazılı iletişimin etkinliği %20
- Görsel-işitsel iletişimin etkinliği %30
- Önemli konularda iletişimin daha renkli, canlı ve etkileyici olmasına çalışılmalıdır
- Beden dili iyi kullanılmalı izleyicilere doğru mesajlar vermelidir

İletişimde Engeller

- **Kişilik farklılıkları**
- **Eğitim farklılıkları**
- **Dil farklılıkları**
- **Sosyal, kültürel ve çevre farklılıkları**
- **Fiziksel görünüm**
- **İhtiyaçlar**

Sözlü Sunumlar

1. Giriş (% 15)

Konu hakkında ne söyleneceğinin açıklanması

Dinleyicinin ilgisinin anlatılacak konuya çekilmesi

2. Konu (%80):

Sunumun esas unsurları konu kısmında yeralır

Konu sistematik biçimde bölümlere ayrılır, her bölüm değişikliği büyük başlıkla yapılır

Bölüm başlıkları alt konuya ait resimlerle duyuşsal-görsel hale getirilebilir

3. Sonuç (%5)

Konu hakkındaki en önemli hususların altı çizilir

Sunum bittikten sonra neyin en çok hatırlanmasını istersiniz ?

4. Görsel Araçlar:

Mesajın Hatırlanma Oranı

<u>Sunum</u>	<u>3 saat sonra</u>	<u>3 gün sonra</u>
Sözlü	%70	%10
Görsel	%72	%20
Sözlü ve Görsel	%85	%65

Görsel Araç Tipleri:

- Ayrık Kelimeler
- Tablolar
- Grafikler
- Resimler
- Şemalar
- Haritalar

Görsel Ortam Tipleri:

- Yansılar
- Slaydlar
- Projeksiyon
- Tahta
- Kağıt
- Baskılar

5. Konuşma Gerginliği:

Gerginliği önlemenin bazı yolları

- İyi hazırlık yapılmalı
- Tanıdıklar önünde deneme yapılabilir
- Giriş de söylenecek bazı anahtar cümleler üzerinde önceden çalışarak gelinebilir

6. Tarz:

İyi iletişim için konuşma (%7), vücut lisanı (%55) ve ses gerginliği (%38) birbirini tamamlar

- Göz teması
- Gözlerini izleyici üzerinde gezdirerek konuşma
- Kuvvetli ses tonuyla konuşma

ETKİLİ İLETİŞİM BİLİNCİ

SORUN ÇÖZME YETENEĞİ	TUTARLI VE DENGELİ OLMA	DUYGULARI İFADE ETME
İYİ İLİŞKİLER İÇİNDE OLMA	UYUM İÇİNDE OLMA	İYİ İLETİŞİM KURABİLME
BAŞKALARININ DÜŞÜNCELERİNE AÇIK OLMA	GELİŞME VE DEĞİŞME	BAŞKALARINI SEVME VE SEVİLME

AÇIK VE SAVUNUCU İLETİŞİM

OLUMLU KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ

YUMUŞAK BAŞLI

KONUŞKAN

DİKKATLİ

TUTUMLU

DIŞA DÖNÜK

TEDBİRLİ

DÜZENLİ

SAKİN

GİRİŞKEN

SORUMLU

OLUMSUZ KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ

DİK BAŞLI

SESSİZ

DİKKATSİZ

SAVURGAN

İÇE DÖNÜK

TEDBİRSİZ

DÜZENSİZ

ÇABUK KIZAN

ÇEKİNGEN

SORUMSUZ

AÇIK VE SAVUNUCU İLETİŞİM TUTUMLARI

SAVUNUCU İLETİŞİM TUTUMLARI	AÇIK İLETİŞİM TUTUMLARI
YARGILAYICI TUTUM	TANITICI TUTUM
DENETLEMeye YÖNELİK TUTUM	SORUNA YÖNELİK TUTUM
BELLİ BİR STRATEJİ İZLEYEN PLANLI TUTUM	PLANSIZ, KENDİLİĞİNDEN OLUŞAN TUTUM
ALDIRMAZ, UMURSAMAZ TUTUM	ALDIRAN, UMURSAYAN TUTUM
ÜSTÜNLÜK BELİRTEN TUTUM	EŞİTLİK BELİRTEN TUTUM
KESİN TUTUM	DENEMECİ TUTUM

İLETİŞİM SORUNLARI VE ÇATIŞMA

- Alıcının kendisi hakkındaki imajı,
- Alıcının kaynak hakkındaki imajı,
 - Sosyo-kültürel farklılıklar,
 - Dil engelleri,
- Sembollerin yanlış anlaşılmasıdır.

KİŞİLERARASI İLETİŞİM ÇATIŞMALARA NEDEN OLAN FAKTÖRLER

- Biliş
- Algı
- Duygu
- Bilinç dışı
- İhtiyaçlar
- İletişim becerisi
- Kişisel faktörler
- Kültürel faktörler
- Roller
- Sosyal ve fiziksel çevre
- Mesajın niteliği

Etkin İletişim için Öneriler

- Bir ağız iki kulak varsa, bir konuşup iki dinleyin
- Doğru zamanda, doğru kişiye, doğru bilgiler verin
- Mesajlar net, açık ve anlaşılır olsun
- Gizlilikten kaçının, bilgiyi paylaşın
- Karşınızdakini asla 3. şahısların yanında eleştirmeyin

- Yazılı/sözlü iletişimde muhatabın kimliği en önemli unsurdur:

‘İzleyicini Bil’

- Tüm yazılı/sözlü iletişimde üç unsur bulunur:
Giriş/Konu/Sonuç
- Sözlü iletişimde önce ‘*ne anlatılacağı*’!
anlatılır, sonra anlatım yapılır, en son ‘*ne anlatıldığı*’ ? tekrar anlatılır.
- Yazılı iletişimde hedefler:
Kesinlik/kısalık/açıklık/anlaşılabilirlik

İletişimde...

- Soyut değil, somut sözcükler kullanınız
- Yer, zaman, boyut ve ölçüleri net ve açık bildiriniz
- ACELE sözcüğü net değildir. Zaman belirtilmelidir

İletişimde 6 Soru

1. **Dinliyor musunuz ?**
2. **Anlıyor musunuz ?**
3. **Anladığınızı test ediyor musunuz ?**
4. **İleti dakikliğiniz nasıl ?**
5. **Empatik iletişimi kullanıyor musunuz ?**
6. **Yeterince açık mısınız ?**