



# İLETİŞİMDE FARKINDALIK EĞİTİMİ

**ÇANKAYA REHBERLİK VE ARAŞTIRMA MERKEZİ**

Çankaya Rehberlik ve Araştırma  
Merkezi



# İLETİŞİM NEDİR?

Bir gönderici tarafından alıcıya iletilen ve alıcının davranışını bilinçli bir niyetle etkileyen mesaj iletişimidir.

İletişim döngüsel bir süreçtir.

- Herkes aynı anda mesaj alır, yorumlar, gönderir, sonuç çıkarır.
- Ne başlangıcı ne de sonu vardır.



# İLETİŞİMİN ÖNEMİ

İletişim yoluyla:

- Birbirimizi anlamaya
- Sevmeyi öğrenmeye
- İlişkileri başlatmaya ve sonlandırmaya
- Kendimiz hakkında daha fazla bilgi edinmeye
- Başkalarının bizi nasıl algıladıklarını öğrenmeye

ULAŞIRIZ...



- Etkili İletişim

- *Nedir?*
- *Neden Önemlidir?*
- *Neden bu kadar zordur?*
- *Becerilerimi nasıl geliştirebilirim?*

- Sonuç



# İLETİŞİM NASIL BAŞLAR

- Günlük hayatta yaptığımız törensel davranışlardır (merhaba, güle güle vb...).
- Kültürel entelektüel düzey, çevre etkilidir.
- Bu törensel davranışlara saygı gösterilmemesi iletişimde sorunlara neden olur.
- Bunları yaşamak ihtiyaçtır.

## **İletişimi başlatma:**

İlişkinin giriş anahtarlarıdır.

İlişkinin başlamasını sağlar.





# İLETİŞİMDE NEDEN SORUN YAŐARIZ?

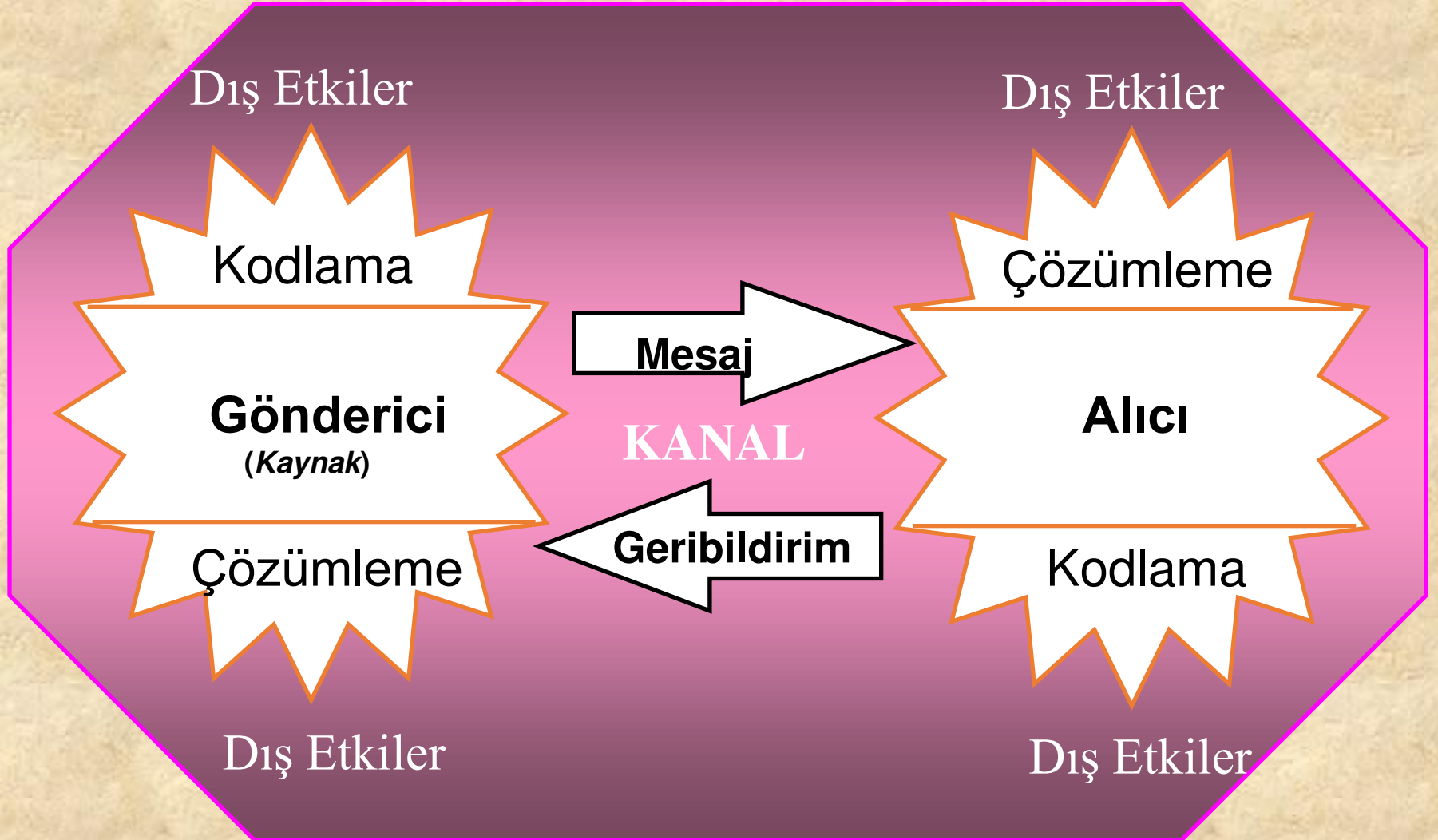
## ÇATIŐMA

En az iki insanın ihtiyaç ve/veya değerlerinin çakışması veya farklılaşmasından kaynaklanan bir sũreçtir.

Çatıřmalar normaldir.

**Çatışmalar ilişkiyi ya gũçlendirir, ya da zayıflatır.**

# İLETİŞİM SÜRECİ







# İLETİŞİME BAŞLARKEN

## ❖ DUYGULARIMIN FARKINDA MIYIM?

Öfke

Neşe

Tiksinme

Utanma

Korku

Şaşırma

Üzüntü

Merak

## ❖ DÜŞÜNCELERİMİN FARKINDA MIYIM?

## ❖ ALGILARIMIN FARKINDA MIYIM?

## ❖ ŞEMALARIMIN FARKINDA MIYIM?

Şema değişikliği yapıldığında, davranış ve tutumda yapılan değişiklikler kalıcı olur.

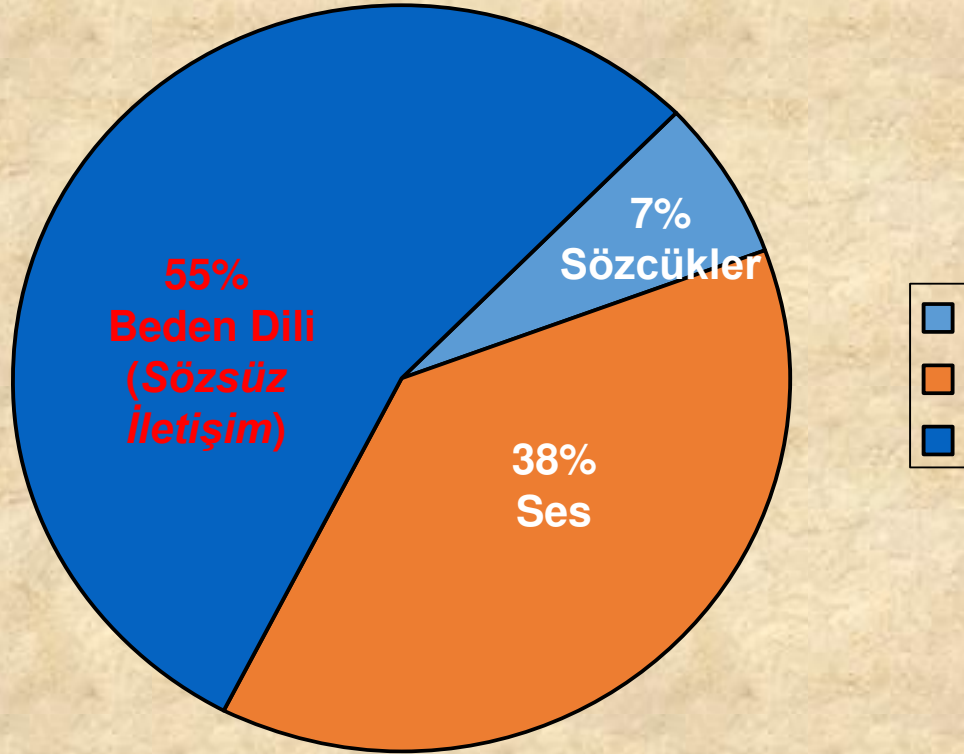


# İLETİŞİME BAŞLARKEN İLETİŞİMDE ENGEL OLABİLECEK DAVRANIŞLAR

- ✿ Emir vermek, yönetmek
- ✿ Tehdit etmek, gözdağı vermek
- ✿ Vaaz vermek, ahlak dersi vermek
- ✿ Öğüt vermek, çözüm getirmek
- ✿ Öğretmek, nutuk çekmek, mantıklı düşünceler önermek
- ✿ Yargılamak, eleştirmek, suçlamak
- ✿ Övmek, iltifat etmek, pohpohlamak
- ✿ Ad takmak, alay etmek, utandırmak
- ✿ Yorumlamak, analiz etmek, tanı koymak
- ✿ Avutmak, teselli etmek
- ✿ Soru sormak, sınamak, çapraz sorgulamak
- ✿ Oyalamak, şakacı davranmak, konuyu saptırmak
- ✿ Karşılaştırmak
- ✿ Göz kontağı kurmamak
- ✿ Aynı hizada olmamak
- ✿ Başka şeylerle ilgilenmek



# MESAJLAR NASIL GÖNDERİLİR VE ALINIR?



Ne söylendiği, duygusal anlamını nasıl söylendiğinden alır.  
İçeriğin duygusal anlamı ilişkiye bağlıdır.



# KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## SÖZSÜZ İLETİŞİM

Sesli

Sessiz

Nesnelerle

## SÖZLÜ İLETİŞİM

Dinleme

Konuşma



İletişim kurmamak imkansızdır.

Herkes iletişim içindedir ve ilk iletişim beden dili ile gerçekleşir.

İki insan birbirinin farkına vardığı anda iletişim başlar.

Duruşumuzla

Oturuşumuzla

Yüzümüzle

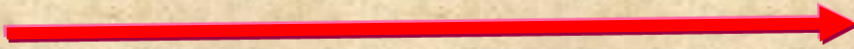
Sesimizle

Oluşturduğumuz ortamlarla



Sürekli mesaj veriyoruz...

# Beden Dilinin Öğeleri



- Beden duruşu
- Mimikler
- Başın kullanımı
- Oturmak için seçilen yer
- Giyim
- Bakım ve makyaj

- Jestler
- Göz teması
- Ayakların kullanımı
- Oturma biçimi
- Mesafe
- Kullanılan aksesuarlar

# BEDENİMİZİ NASIL KULLANIRIZ ?

- Göğüs
- Baş
- Gövde
- Yüz ifadeleri
- Eller, kollar ve parmaklar
- Kol kavuşturmak
- Bacak bacak üstüne atmak
- Oturma biçimleri
- Beden duruşu
- Oturma düzeni





# OLUMLU BEDEN DİLİ KULLANIMI

- **Göz Teması**
  - Rahatsız etmeyecek ölçüde kısa süreli, uygun göz teması
- **Baş Hareketi**
  - Dinlerken başı sallayarak onaylama
  - Anlaşıldım duygusu yaratma
  - Hafif dik tutun
- **Yüz İfadesi**
  - Canlı, dinamik
  - Sıcak tebessüm
  - İlgili bir ifade
- **Jestler**
  - Aşırıya kaçmadan kullanın
  - Kol kavuşturmayın
  - Elleri ağza, yüze götürmeyin
  - Elleri cepte veya saklı tutmayın





# GERİBİLDİRİM ÖNEMLİDİR DEDİK!

Geribildirim vermek için **ANLAMAK** Gereklidir...

Anlamak içinse **DİNLEMEK**...



# ETKİN DİNLEME

- Dikkatli dinleme
- Başka sözcüklerle açıklama  
(*Açıklama*)
- Duyguları belirleme
- Sözsüz ipuçlarını adlandırma

Yansıtma (*açıklama*) – Ne söylendiğini kendi sözcükleri ile yeniden ifade etmek.

**Konuşmaya Davet + İçerik veya Duygu + Neden**



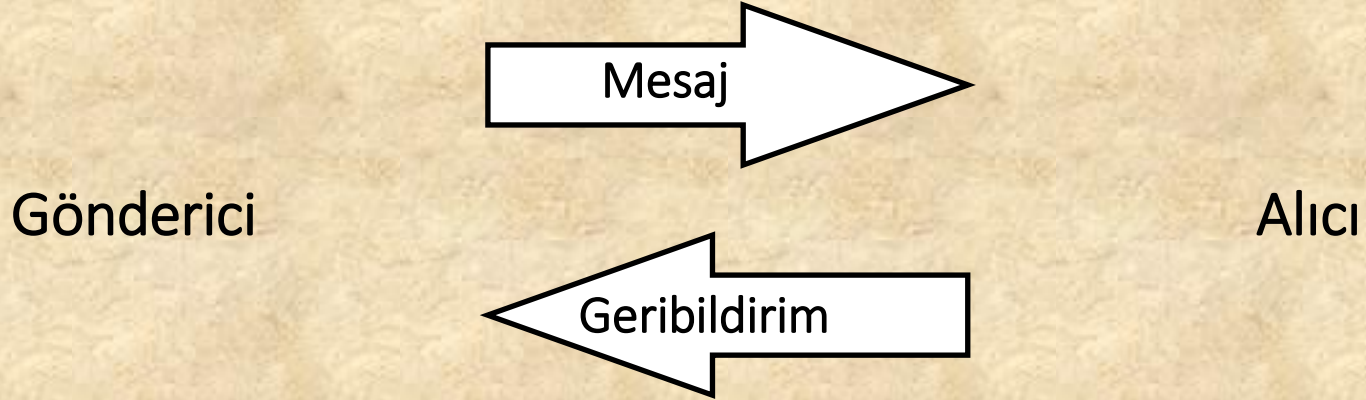
# SORU SORMAK

Neden Soru Sorarız?

- Öğrenmek İçin
- Bildiğini Onaylatmak/Göstermek İçin
- Sorgulamak İçin



# SÖZEL İLETİŞİM BECERİLERİ





# ETKİLİ MESAJ GÖNDERME

## Mesajı Tam ve Belirgin Yapmak

Mesaj, bütün gerekli bilgilerin açık ifadelerini içermelidir:

Görüş açınız,

Yaptığınız tahminler,

Sahip olduğunuz niyet gibi.

## Mesajı Tekrarlamak

Mesajınızı birden fazla tekrarlayın (\*) ve farklı yöntemler kullanın.



# ETKİLİ MESAJ GÖNDERME

## Geribildirim İstemek

Alıcının mesajı nasıl yorumladığını, nasıl işleminden geçirdiğini ve doğruluğunu anlamak için geribildirim isteyin.

Öğrenci : *(kaygılı)* Yakında sınav mı var?

Öğretmen :Sanırım yakında sınava gireceğin için endişelisin. (*Öğretmen öğrencinin kaygısını anlamıştır*)  
Yanılıyor muyum ?



# ETKİLİ MESAJ GÖNDERME

## Mesajı Alıcının Bakış Açısına Uygun Yapmak

Belli bir alandaki aynı bilgiyi o alandaki uzman kişiye açıklamak, dışarıdan birine açıklamak birbirlerinden farklıdır.

## Duyguları Adlandırmak

Duyguları iletirken adlandırmak; özellikle tanımlayıcı olmak önemlidir.



# ETKİLİ MESAJ GÖNDERME

Başkalarının Davranışlarına Yönelik Bir Mesaj İletiyorsak Davranışı Yargılamadan Tanımlamak

Davranışa Yönelik:

“Derse geç gelmekle beni rahatsız etmeye devam ediyorsun.”

Kişiliğe Yönelik:

“Sen egoistsin, şımarığın tekisin ve kimseye saygın yok!”





# KARŞIDAKİNİN DAVRANIŞINDAN NASIL ETKİLENDİĞİMİZE YÖNELİK ETKİLİ MESAJ GÖNDERME

“Sen Dili” Yerine, “Ben Dili” Kullanmak

“Sürekli bağırarak konuşuyorsunuz”

“Bağırarak konuştuğunuz zaman yan sınıftakilerin rahatsız olduğunu düşünüp üzülüyorum”

Davranışın tanımı : Bağırarak konuştuğunuz zaman

Somut etkisi : Yan sınıftakilerin rahatsız olduğunu

Duygumuz : Üzülüyorum



# “Sen Dili” Yerine, “Ben Dili” Kullanmak

## BEN DİLİ

- Davranışa yöneliktir
- Öğrenciye öğretmen ile ilgili bilgi söyler
- Benlik saygısına olumlu katkısı vardır
- Gönderende yardım isteği doğurur
- Atılgan insanlar yaratır

## SEN DİLİ

- Kişiyeye yöneliktir
- Kişiyeye kendi ile ilgili bir şeyler söyler
- Benlik Saygısını zedeler ya da tümden yok eder
- Öfke ve nefret duyguları oluşturur
- Çekingen ya da saldırgan insanlar yaratır



# KARŞIMIZDAKİNİ BİR DAVRANIŞINI YÖNELİK ELEŞTİRİ İÇİN BİR TEKNİK SANDVIÇ TEKNİĞİ

Eleştirinizin kişiyle değil davranışıyla ilgili olduğunu göstermek için olumlu kabul iletişiyle başlayıp, olumlu kabul iletişiyle bitirin.

+ : Seninle birebir konuşurken futbol konusunda akıl yürütmelerini beğeniyorum.

- : Arkadaşlarım eve geldiğinde de beni bu konuda konuşmaya zorlamamı istemiyorum.

+ : Bu konuyu seninle birlikte çözüme ulaştıracağımıza inanıyorum.



# İLETİŞİMİMİ NASIL GELİŞTİREBİLİRİM?

İletişim becerisi, insanlara doğuştan verilen bir yetenek değildir.

Öğrenilebilir ve Geliştirilebilir Becerilerdir.

**İLETİŞİM BENİMLE BAŞLAR !!!**



BAŞKALARINI ETKİLEYEBİLİRİM  
DEĞİŞMELERİNE VESİLE OLABİLİRİM...

DEĞİŞTİREBİLECEĞİM BİR KİŞİ VAR  
KENDİMİ DEĞİŞTİREBİLİRİM...

DEĞİŞMEK İSTİYOR MUYUM?  
DEĞİŞMEYE NİYETİM VAR MI?



# DEĐIŐMEYE NİYETİNİZ VAR MI?



# *Teşekkür Ederim...*



Çankaya Rehberlik ve Araştırma Merkezi  
[www.cankayaram.meb.k12.tr](http://www.cankayaram.meb.k12.tr)

Tel : 0(312) 466 67 76  
Instagram : @cankayaram  
Twitter : @cankayaram06

Çankaya Rehberlik ve Araştırma  
Merkezi