



Erasmus+



## REHAB

Rehabilitation and Integration into Society  
of Drug Addicted Adults and Their Families

Madde Bağımlısı Yetişkinlerin ve Ailelerinin  
Rehabilitasyonu ve Topluma Yeniden  
Kazandırılması Projesi



**Erasmus+**



# **İletişim ve Önemi**

**Doç. Dr. Yusuf GENÇ**



Erasmus+

# İLETİŞİM İHTİYACI



***Mesajınız varsa, iletişim ve etkileşimi  
becermelisiniz.***

***Etkileşim, iletişimle başlar/ gerçekleşir.***

***İnsanlar, günlük yaşamın her kademesinde  
farkına varmadan bile birbirleriyle iletişim  
içindedirler.***



Erasmus+

# İLETİŞİM



- İş hayatında başarının %85'i iletişime dayanır.
- İş hayatında kusurların %75'i kötü iletişimden kaynaklanıyor.
- İş hayatında kayıpların %80'i kötü iletişim yüzündendir.



# Erasmus+ İletişimin önemi



- İnsanlar birbirlerinden **nefret** ediyorlar.
- Nefret ediyorlar, çünkü; birbirlerinden **korkuyorlar**.
- Korkuyorlar, çünkü; birbirlerini **tanımıyorlar**.
- Tanımıyorlar, çünkü; birbirleri ile **ilişkileri yok**.
- Birbirleri ile ilişkileri yok, çünkü; birbirlerinden **ayrı yaşıyorlar...**

**MARTIN LUTHER KING**



Erasmus+



# Neden İletişim Kurarız?

- **Bilgi**
- **İkna**
- **Yönetim**
- **Paylaşım**
- **Farklılıkları Paylaşım**
- **Eğlence**
- **Değişim**
- **Problem Çözme**
- **İşbirliği vb:**
- Bazen de öfke, kızgınlık, kırgınlık vb duyguları ifade etmek için ....
- Veya karşıdaki kişiyi aşağılamak, haddini bildirmek için...?



Erasmus+

# İletişim



- **İletişim;**

**iki kişi veya kişilerin sürekli bir mesaj alışverişi şeklinde;**

- **konuşanın mesaj gönderdiği,**
- **dinleyenin bu mesaja tepkide bulunduğu;**
- **bu tepkiye bir cevabın verildiği,**
- **bu cevabın karşılığının alındığı**
- **böylece sürüp giden psiko-sosyal etkileşim süreci**





Erasmus+



# İletişimin Hedefi

Mesajın karşı tarafa doğru aktarılması

İletişim vasıtasıyla;

Bilgi

Duygu

Tutumlar

kaynaktan alıcılara çeşitli kanallarla iletilir.





# İletişim Ortamı

- **İletişim sürecini etkileyebilecek nitelikleri olan ve iletişim durumu içinde bulunan;**
    - **kişi**
    - **nesne**
    - **olayların**
- tümü**



Erasmus+



# Başarılı İletişim Ortamı

**Aktarılmak istenen ileti nedir?**

**En uygun zaman nedir?**

**En uygun araç hangisidir?**

**En uygun kişi kimdir?**

**Söz konusu iletişim niçin  
gereklidir?**



Erasmus+



# İletişimde Temel İlkeler

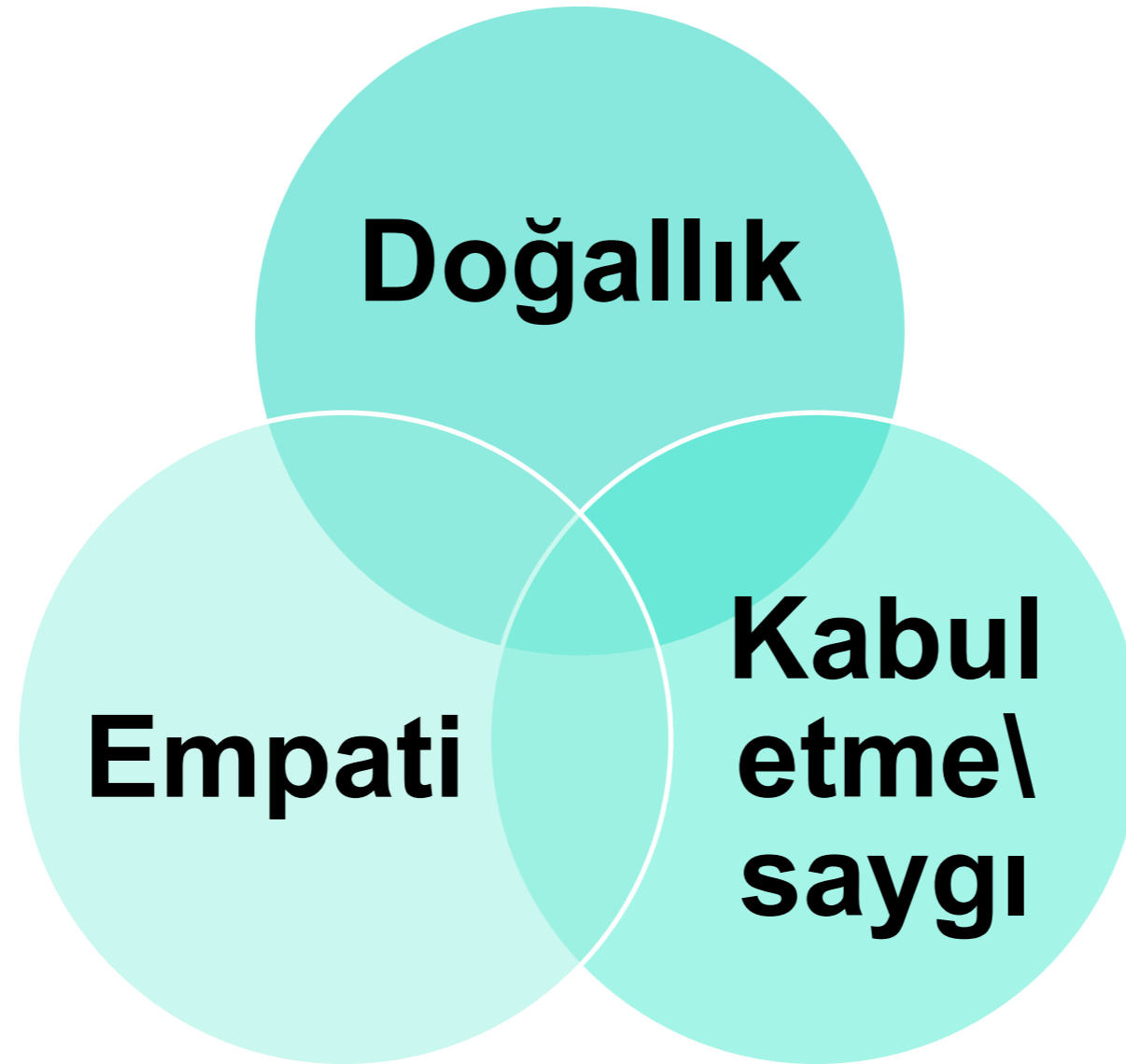
- **Tanıtma-Tanıma:** (Bilgi verme-Bilgi alma-iki yönlü iletişim)
- **Dürüstlük:** Gerçekçi olma-Doğru bilgi verme
- **İnandırıcılık:** Sağlıklı iletişim gerçekleştirecek önlem alma.
- **Sabırlı olmak** Devamlı çalışmak ve ikna edici olma
- **Yaygın Sorumluluk:** Verilecek mesajın sahip çıkma
- **Açıklık:** Şüpheyi sebebiyet vermeme ve güven duygusu
- **Tekrarlama ve Süreklilik:** Verilen mesajların kalıcı olması



Erasmus+



# Sağlıklı iletişimin ön koşulları





En büyük insan,  
kendini en çok  
sayıda insanın  
yerine  
koyabilendir.

*Jane Adams*



Erasmus+



# İletişimde Temel Öğeler



- **Kodlama:** mesajını iletmeye uygun bir haline dönüştürmesi

**Filtre:** Tüm aşamalarda var gürültü sonrası oluşur



Erasmus+



# KAYNAK/VERİCİ (Özellikleri)

Konu hakkında bilgi ve becerisi

Konu ve alıcıya yönelik tutumu

İletişim becerisi

Tanınması

Kendine güveni

Kişilik yapısı

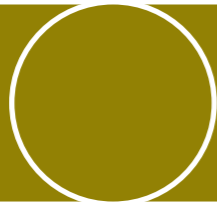




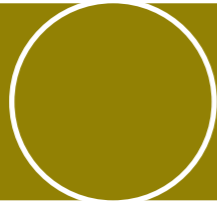
# KAYNAK (Özellikleri)



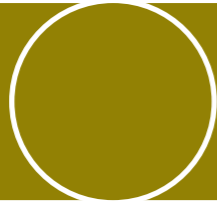
Güvenilir, prestij sahibi, çekici ve güçlü olması



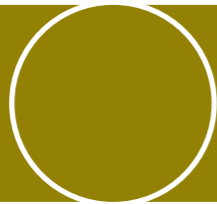
İnanç ve değer yargılarının yönü



Toplumsal rol ve statüsü



Sosyo-kültürel yaşamı, bakış açısı ve görüş farkı



Alıcı ile iletişime istekli olması



Gereğinde alıcı olması





# Kiřide Bulunması Gereken Özellikler -I-

**Dilin iyi kullanılması.**

**Genel kültür sahibi olunması: Alan Bilgisi**

**Giyime kuřama dikkat edilmesi: temiz ve ortama uygun kıyafetler**

**İnsanları sevmeli: Hořgörü ve alaka**

**Özel problemleri işlere karıştırmamalı**

**Görgü kuralları, topluluk içinde müspet davranma biçimleri çok iyi bilinmeli (devam)**



# Kiřide Bulunması Gereken Özellikler -I-

**Olayları çabuk kavramalı, kendisini ve olayları değerlendirmeli, eleştirmeli,**

**Saęduyulu, esprili ve hayal gücü gelişmiş olmalı.**

**Kendine güveni tam olmalı, insanlara da güvenmeli.**

**Muhatap alınan kitle iyice bilinmeli ve anlaşılmaya çalışılmalı.**

**Duruř ve tavırlar insanca olmalı ve teşkilatı temsil kabiliyeti bulunmalı.**

**Kişisel ziyaretler telefon konuşmalarına tercih edilmelidir**



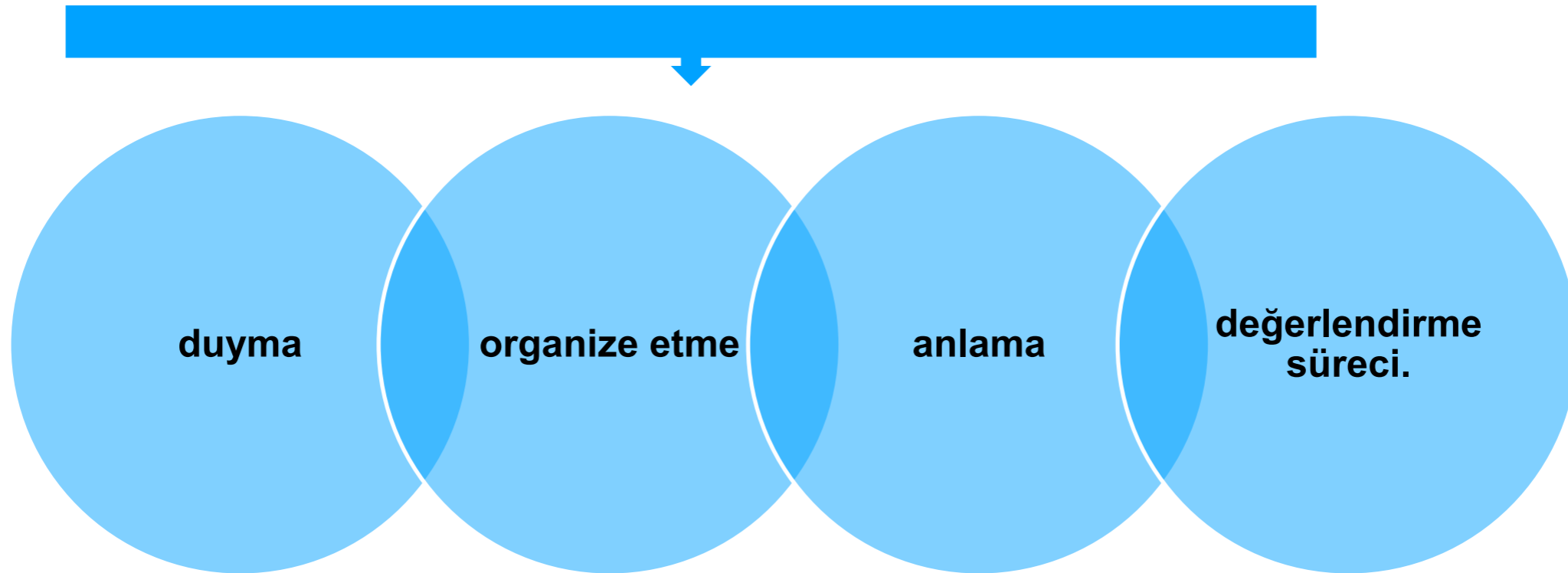
Erasmus+



# ALGI (FİLTRE)

- Gönderici ve alıcının kendilerine ulaşan mesajları değerlendirme tarzları

**Algı, kişilerin çevreleri ile ilgili bilgiyi;**





Erasmus+

# MESAJ (Özellikleri)



- **Açık Olmalı**
- **Anlaşılır Olmalı**
- **Zamanında İletilmeli**
- **Uygun Yolu İzlemeli**
- **Etki Sınırı İyi Değerlenmeli**
- **Davranışlarla Desteklenmeli**
- **Ek Anlam Üretmemeli**

## Nitelikleri

Anamlılık  
Doğruluk  
Gerçeklilik  
Açıklık ve  
Anlaşılabilirlik



Erasmus+



**Mesaj, hedef kitlenin dikkatini çekecek şekilde kurgulanmalı**

**Mesaj; anlamı itibariyle hedef kitlenin yaşam deneyimlerini ifade eden işaretlerle verilmeli**

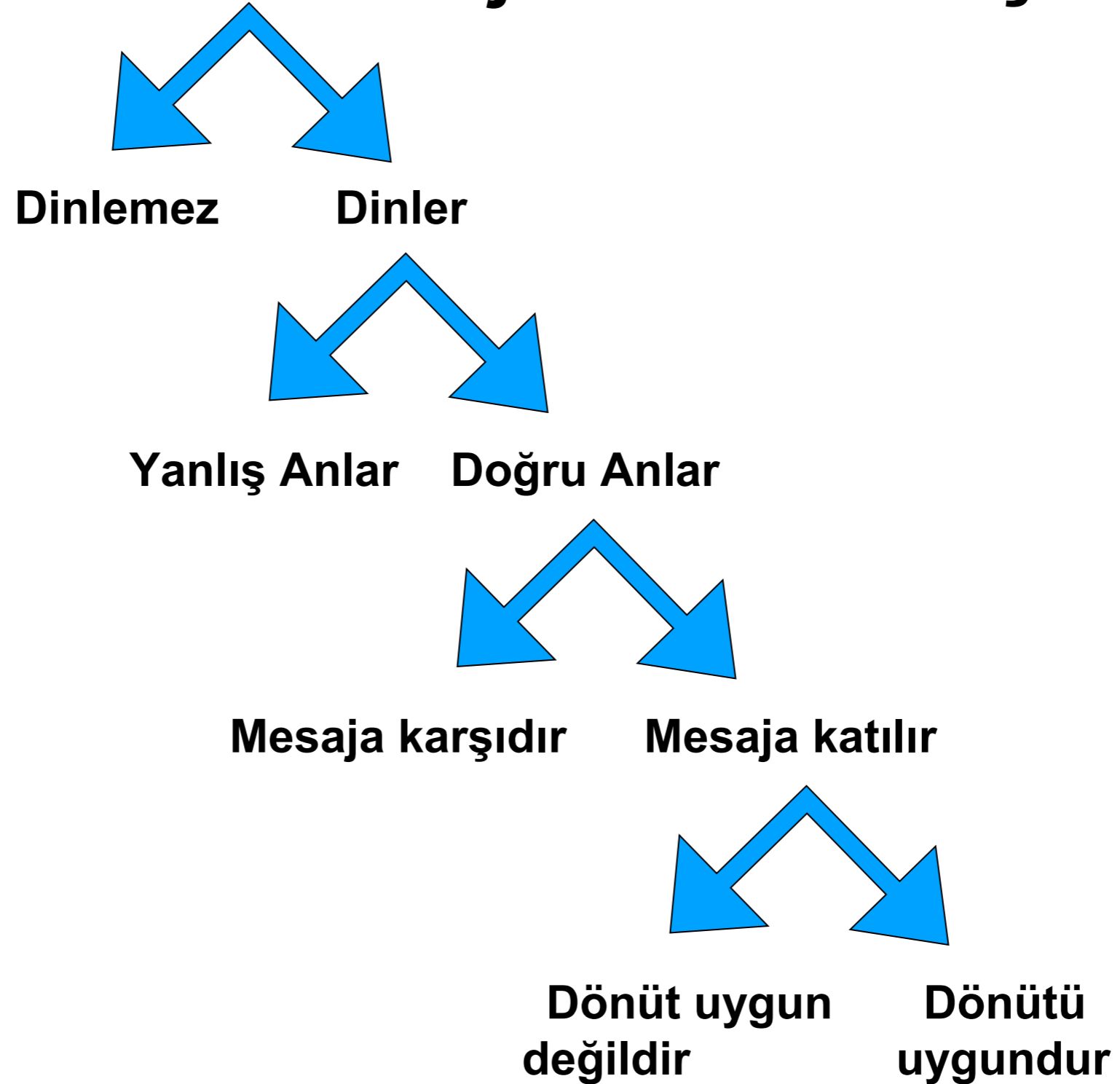
**Mesaj, hedefte ihtiyaç uyandırmalı, bir şeyler önermeli ve yol gösterici olmalı**



Erasmus+



# Gönderilen Mesaj ve Alıcı İlişkisi





Erasmus+

# ALICI



- Algılamaya hazır olmalı
- **Bilgiyi almaya arzulu olmalı**
- **Seçici olmamalı** (konu/kaynağa karşı tutum)
- **Kaynak olmaya istekli olmalı**
- **Kaynak ile iletişime arzulu olmalı**
- **Kendine güveni ve kişiliği**



Erasmus+



# GERİBİLDİRİM (FEEDBACK) (dönüt

## 2 grupta değerlendirilir

### Etkin geribildirim

- ✓ Kişiyi yardımcı olur
- ✓ Belirli ve ayrıntılıdır
- ✓ Açıklayıcıdır
- ✓ Faydalı ve konu ile ilgilidir
- ✓ Zamanında gelir
- ✓ Beklenen bilgiyi verir
- ✓ Geçerlidir
- ✓ Konuyu vurgular
- ✓ Davranış üzerinde durur
- ✓ Gözlem ağırlıklıdır

### Etkin olmayan geribildirim

- ✓ Kişiyi küçük düşürücüdür
- ✓ Geneldir
- ✓ İlgisizdir
- ✓ Değerlendiricidir
- ✓ Zamansızdır
- ✓ Kişiyi savunmaya yöneliktir
- ✓ Geçerlilikten yoksundur
- ✓ Kişiyi vurgular
- ✓ Davranışın nedeni üzerinde durur
- ✓ Tahmin ve yorum ağırlıklıdır





Her insanın bir özelliği vardır:

**ortaya  
çıkarsa sahip olduğu  
sahip olduğunu**



*Alphonse Karr*





Erasmus+

# İLETİŞİM ÇATIŞMALARI



- ✓ **Aktif çatışma** (Kötü adam ne söylese kötüdür...)
- ✓ **Pasif çatışma** (Küsler diyalogu...)
- ✓ **Varoluş çatışması** (Ben sandım ki...)
- ✓ **Tümden reddetme** (Hiç... Tek yol... En büyük takım...)
- ✓ **Önyargılı çatışma** (Ben kararımı çoktan verdim...)
- ✓ **Yoğunluk çatışması** (Haklısın ama...)
- ✓ **Kısmi algılama çatışması** (Bunu da mı demiştin...)
- ✓ **Alıkoyma çatışması** (Anlatamadım galiba...)



Erasmus+

# İletişimin Engelleri



- **Düşündüğünüz/**

**Söylemek istediğiniz/**

**Söylediğinizi sandığınız/**

**Söylediğiniz/**

**Karşınızdakinin duymak istediği/**

**Duyduğu/**

**Anlamak istediği/**

**Anladığını sandığı/**

**Anladığı... arasında farklar vardır.**



Erasmus+



# İletişimde Tarafların Kendilerini Tanımlamaları

Taraflar iletişime girme ve girmemede üç tavır sergiler:

Kabullenme

Reddetme

Umursamama.



Erasmus+



**ÖNCE ANLAMAYA  
ÇALIŞIN,  
SONRA ANLAŞILMAYA.**



Erasmus+



# İLETİŞİM SAĞLAMA YOLLARI:

- Kendini Tanıma
- Konuşmak
- İşitmek ve Dinlemek
- Anlamak
- Değer Vermek



# Sağlıklı ve etkili iletişimin ilk şartı önce kendimizi tanımaktır...



- Kişiliğimiz
- Zaaflarımız
- Güçlü Yönlerimiz
- Tepkilerimiz
- Niyetimiz
- Empati yeteneğimiz
- Beklentilerimiz
- Duygularımızı ifade biçimimiz
- Kendimizle iletişimimiz
- V.b. ....

**Ben beni kabul ediyorum**



Erasmus+



- Ne söylediğimizden çok daha önemlisi onu nasıl söylediğimizdir.





Erasmus+



✓ Dille iletişimde  
kişilerin "ne  
söylediğine"



✓ Dil ötesi iletişimde  
ise "nasıl söylediğine"  
bakarız.



Erasmus+



# Kendini Tanımak

- Güçlü ve gelişmeye açık yönleri bilmek,
- Duyguları tanımak,
- Farkındalığı düşünce ve davranışlara rehber olacak şekilde kullanmak ve
- Kendini açık bir biçimde ifade edebilmek
- Güçlü ve zayıf yanlarını tanımak,



Erasmus+

# Konuşma



## • *Aynası iletişimdir kişinin, sözüne mutlaka bakılır.*

- Anlamli ilişki dilin iyi kullanılmasına bağlıdır

**Etkin bir iletişim için konuşmada bulunması gereken özellikler:**

- İşitilebilirlik
- Konuşma akıcı olmalı.
- Çok hızlı ya da çok yavaş olmamalı.
- Konuşanın sesi kulağı tırmalamamalı ve rahatsız etmemeli.
- Telaffuz düzgün olmalı.
- Sözcük dağarcığı geniş olmalı ve konuşurken kelime sıkıntısı olmamalı
- Konuşma yapıcı ve canlı olmalı.
- Güzel ve etkili bir konuşma iletişimi olumlu yönde etkiler



Erasmus+



İNSAN  
İLİŞKİLERİNDE  
DİNLEMEN  
KONUŞMAKTAN  
DAHA ÖNEMLİDİR.



Erasmus+



**“ Eęer anlaşılmıyorsak**

**hata kendimizde,**

**anlamıyorsak**

**karşımızdakiindedir.”**

**Doğru ANLAřILMAK**  
**istiyorsak,**



Erasmus+



# Dinleme- Dinleme Türleri

- 1. Görünüşte dinleme (dinliyormuş gibi)**
- 2. Seçerek dinleme (işine gelenleri alır)**
- 3. Saplanmış dinleyiciler (duygusal yaklaşım)**
- 4. Savunucu dinleyici (sözü üzerine alır)**
- 5. Tuzak kurucu dinleyici (fırsat kollar)**
- 6. Yüzeysel Dinleme (istediği gibi anlar)**
- 7. Aktif dinleme (istekli )**



Erasmus+



# DİNLEME VE DİNLETME

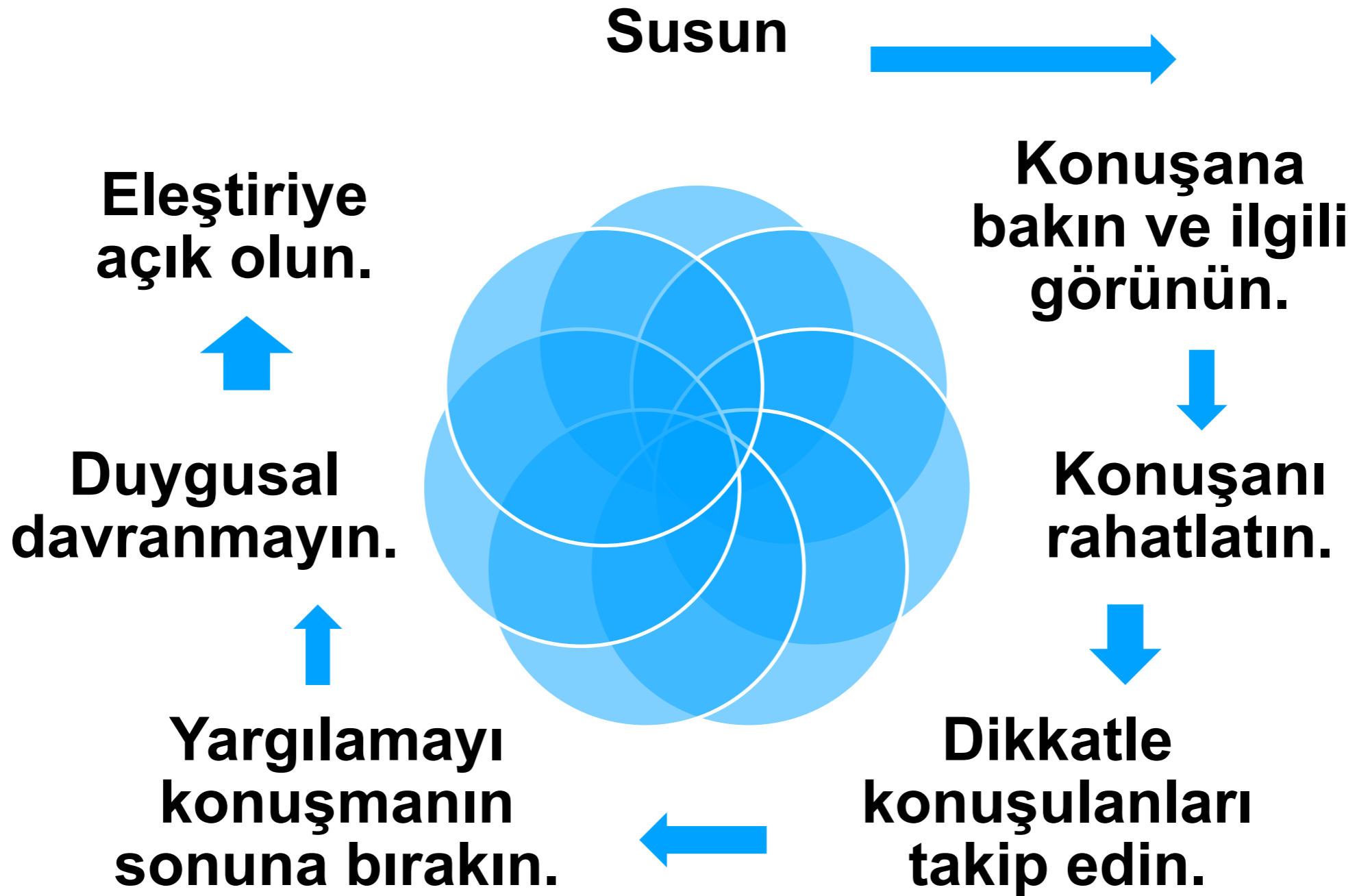
- Konuşma hızı ile dinleme düşünme kapasitesi arasındaki farkı kaynak ve alıcı ortaklaşa doldurmalı
- **Dinleyici düşüncesini konuya yönlendirmeli**
- Konuşmacı davranışları ile dinleyiciye destek olmalı



Erasmus+



# İyi Bir Dinleyici Olmak İçin Temel İlkeler-1



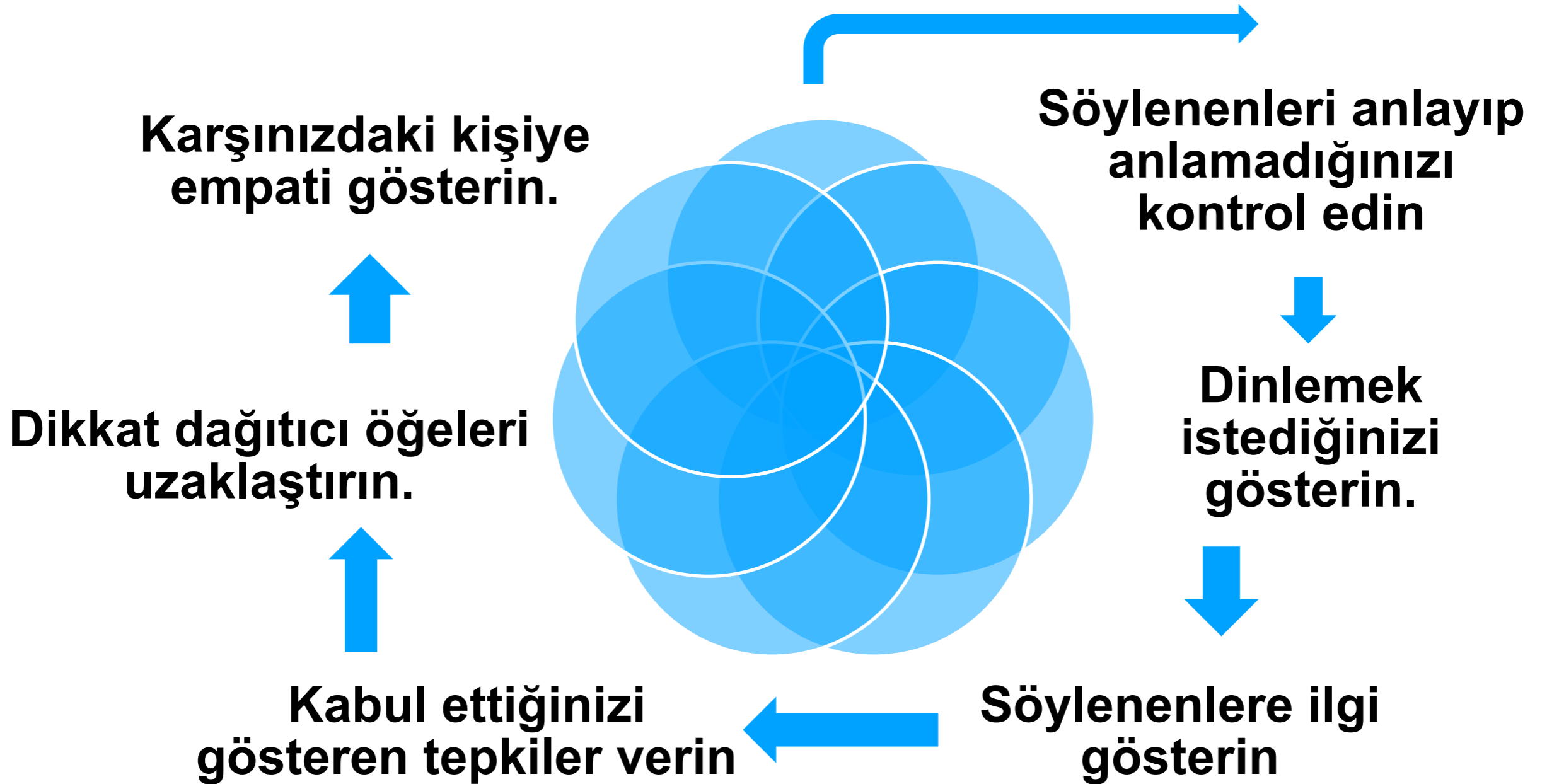




Erasmus+



# İyi Bir Dinleyici Olmak İçin Temel İlkeler-2

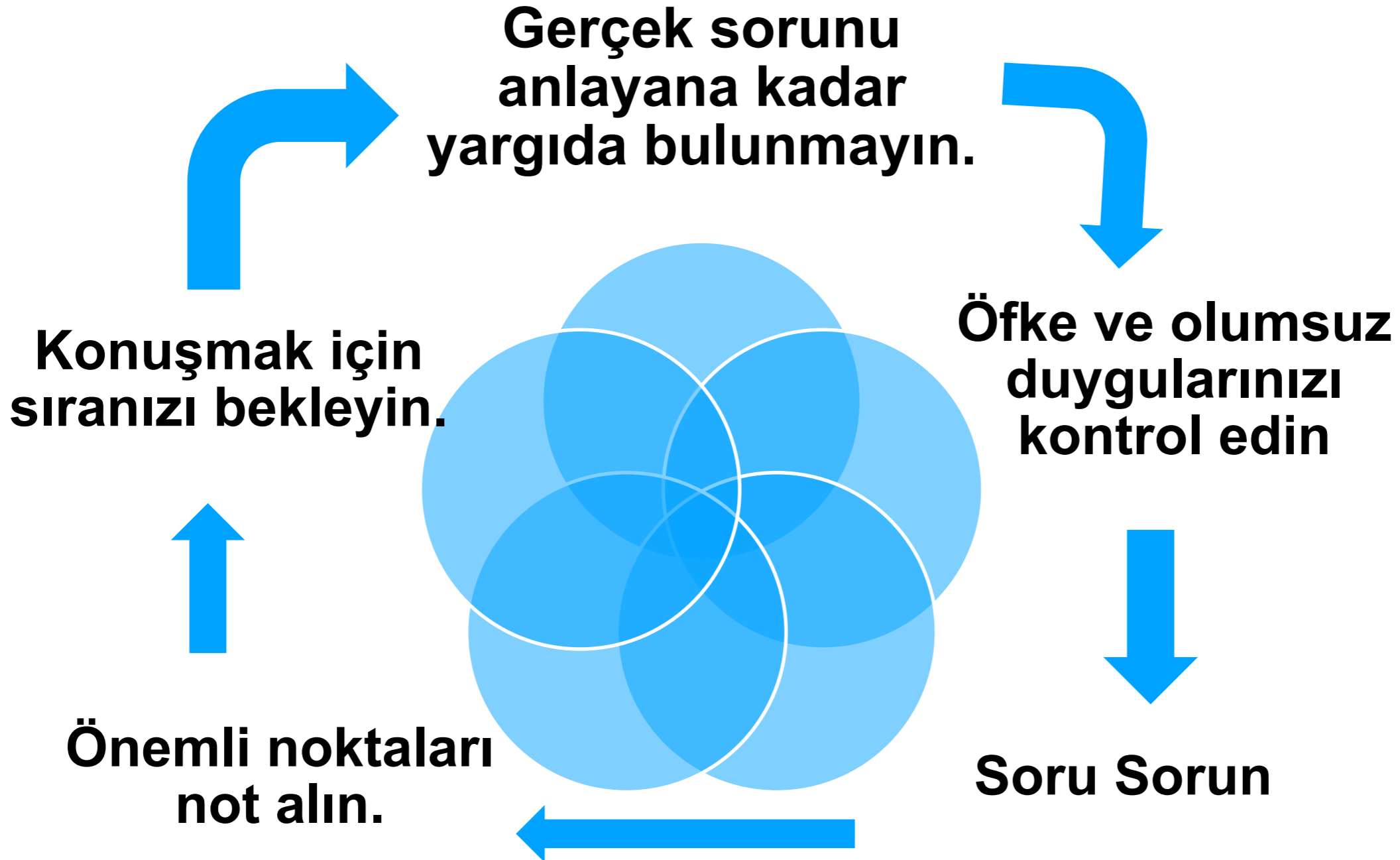




Erasmus+



# İyi Bir Dinleyici Olmak İçin Temel İlkeler-3





Erasmus+



**Sözcüklerin gücünü  
anlamadan insanların  
gücünü anlayamazsınız.**

**(KONFIÇYUS)**



Erasmus+

# Anlama



- **Anlama, karşı taraftakini iyi dinleme ve dikkatini yoğunlaştırmaya bağlıdır.**
- **Doğru anlayabilmek için iletişim sürecinin en önemli yönlerinden birisi de geribildirim (yansıma)dir.**
- **Karşı tarafı anlamada duygusal bir yaklaşım ve sevginin de büyük önemi vardır.**
- **İlgi duyduğumuz ve sevdiğimiz insanları daha iyi anlayabiliriz.**

• **Çünkü anlama yakınlaşma ve karşı tarafın**

**duygularını paylaşma ile doğru orantılıdır**



Erasmus+



# Değer Vermek

- İnsanlarla iletişimin en önemli yollarından biri onlara değer vermek, düşüncelerine saygı duymaktır.
- Her insan değerli olmayı, başkaları tarafından beğenilip takdir görmeyi ister.
- Değer verilen insanlar, karşı tarafa ilgi duyar ve onunla iletişime geçer.
- Aradığı ilgiyi ve sevgiyi bulan insan, kendisine gösterilen ilgi ve saygıyı karşılıksız bırakmaz.



Erasmus+



# Duygusal Banka Hesabına Altı Yatırım

- **Kişiyi anlamak**
- **Küçük ayrıntılara dikkat etmek**
- **Verilen sözleri tutmak**
- **Beklentileri netleştirmek**
- **Kişisel bütünlük içinde olmak**
- **Özür dilemek**

# İki insan arasındaki en kısa iletişim gülümsemektir.

