

# HOSGELDİNİZ



24.05.2012

WEBSHOTS



# İletişim

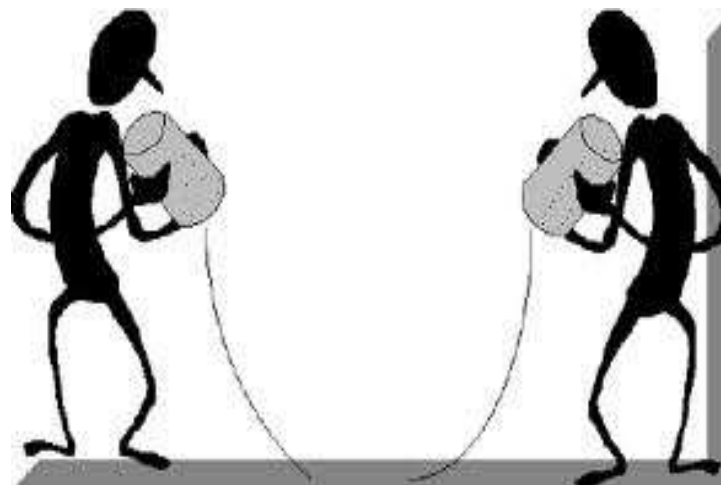


**Dr. Ahmet SALTİK, [www.ahmetsaltik.net](http://www.ahmetsaltik.net)**

**Ankara Üniv. Tıp Fak. Halk Sağlığı AbD**

**EĞİTİM-İŞ Ankara Şubesi, 15 Ekim 2011**

**EĞİTİM-İŞ Genel Merkezi, 25 Şubat 2012**



# AMAÇ ve HEDEFLER

- İnsanlar arası **iletişimi ve ilişkileri geliştirmek** için, «iletişim» hakkında temel bilgiler vermek.
- **Hedef**; etkin iletişimle insanlar arasında **saygı ve güvene dayanan işbirliği** temeli oluşturmak.

# Birinci oturum

## Hedefler :

- İletişim ve iletişimle ilgili temel kavramları açıklamak
- ***Etkili iletişim*** ve önemini kavramak
- Davranış modellerini açıklamak
- ***Davranış penceresi*** kavramını ve etkileyen etmenleri açıklamak
- İletişimde “**Sorun Penceresi**”ni açıklamak
- *Etkili iletişim ve sorun penceresi bağlantısını kavramak*
- **İletişim engellerini** tanımak
- *Sık kullandığımız iletişim engellerinin farkına varmak.*

# ikinci oturum

## Hedefler :

- **Etkin dinleme**, iletişimdeki yeri ve önemini açıklamak.
- *Ben dili-sen dili ayrımını yapmak.*
- Ben dilini doğru şekilde ifade etmek.
- *Etkili iletişimde «ben dili»nin yaratacağı farklılığı algılamak*
- **Etkili geribildirim**in taşınması gereken özellikleri açıklamak.

# GÜNÜN PROGRAMI

- *İletişimin temel bileşenlerinin* tanımlanması
- *Davranış modellerinin* belirlenmesi
  - Edilgin – Saldırgan – Etkin davranış
- **Davranış penceresi**
- Davranış penceresini etkileyen etmenler
- **Kabul duyguları**

## ARA

- “Sorun penceresi” ve **etkili iletişim** ile bağlantısını kavramak
- **İletişim engelleri**
- Oturumun değerlendirilmesi



# İletişim nedir ??

*Kişiler arası  
duygu ve düşünce  
alışverişidir...*



**Benim Őu anda ne bildiđimi  
kim bilme gereksinimi duyuyor ?**

**Bilgiyi paylaŐmak..**

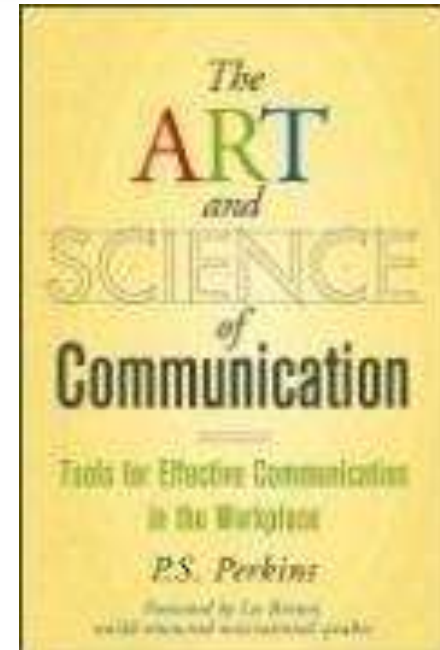
**Benim Őu anda neyi bilme gereksinimi  
içinde olduđumu kim biliyor?**

***İLETİŞİM, 2 yönlü olmak zorundadır..***



# İletişim araçları

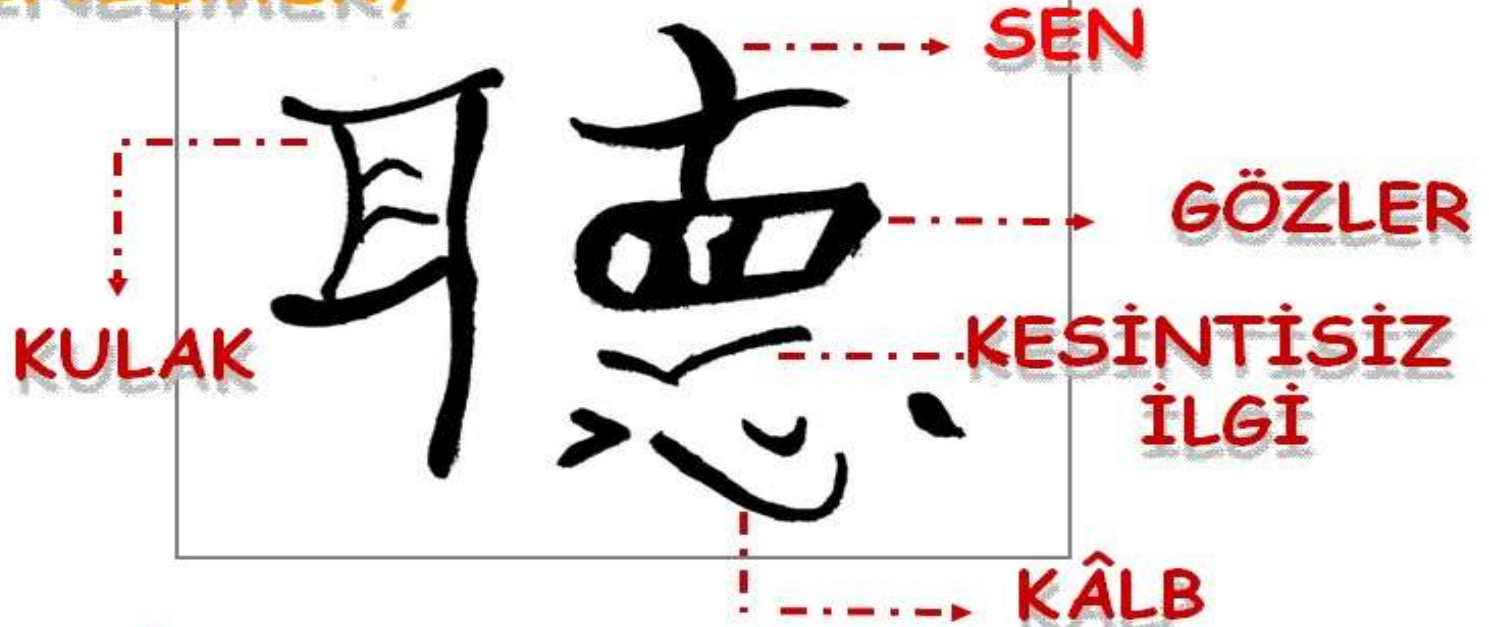
- Konuşma ve dinleme
- *Beden dili*
- Giyim
- *Ses tonu*
- Mimikler
- *Duygusal ifadeler*
- Davranış biçimleri



# İletişimde «*Dinleme*» nin önemi..

ÇİN ALFABESİNDE

DİNLEMEK,



İFÂDELERİNDEN OLUŞUR.

**Kitlesele duyğudaşlık  
(Kollektif empati) ve  
sözel olmayan iletişim..**



Prof.Dr.Ahmet SALTİK, AÜTF

**14 Nisan 2007 mitingi, Anıtkabir...**

# İletişim modeli



# EDİLGİN (*Pasif*) DAVRANIŞ - 1

**Temeli** : “*Ben önemsizim, başkaları önemli*” (!?)

Yaşamda *kendini bir kurban gibi görmek..*

- ✓ Duygu ve düşüncelere sahip çıkılmaz, ifade edilmekten kaçınılır.
- ✓ *Karar almakta zorlanma vardır, başkalarının kendisi adına seçimine izin verilir.*
- ✓ Başkalarını incitmekten, reddedilmekten ve yalnız kalmaktan korkulur.

# EDİLGİN (*Pasif*) DAVRANIŞ - 2

**“Aman çatışma çıkmasın..”** diye hareket edilir.

- **Çatışmada** ise, kendi gereksinmelerinden kolayca vazgeçilir.
- *Amaçlara ulaşamaz.*
- **Benlik** değeri / saygısı (*self esteem*) düşer.
- Sonuçta **yaşanan duygular olumsuzdur :**

**“Neden şunu söylemedim,  
böyle davranmadım??”**

Suçluluk, kızgınlık, pişmanlık, düş kırıklığı..

# SALDIRGAN (Agressif) DAVRANIŞ - 2

- Çatışmadan kaçın(ıla)maz.
- *Çatışmalarda yalnızca kendi gereksinimlerinin giderildiği çözüm seçilir.*
- Her şeyin kendi hakkı olduğu düşünöldüğü için, başkalarının haklarına tecavüz edilir.
- *Başkaları incitilse de amaçlara ulaşılır.*
- Sonuçta **yaşanan duygular olumsuzdur :**
  - **Kızgınlık, huzursuzluk..**
- *“Yaşanan olumsuzluklardan hep başkaları sorumludur..”*

# ETKİN (*Aktif*) DAVRANIŞ - 1

Temeli: “*Ben önemliyim, başkaları da önemli..*”

Doğrudan iletişim seçilir.

- Duygu ve düşüncelere sahip çıkılır ve ifade edilirken, karşı tarafın da ifade etmesine izin verilir.
- Kendisi ve karşısındakinin duygu ve gereksinimleri aynı şekilde algılanır ve önemsenir.
- İşbirliği yapılır.



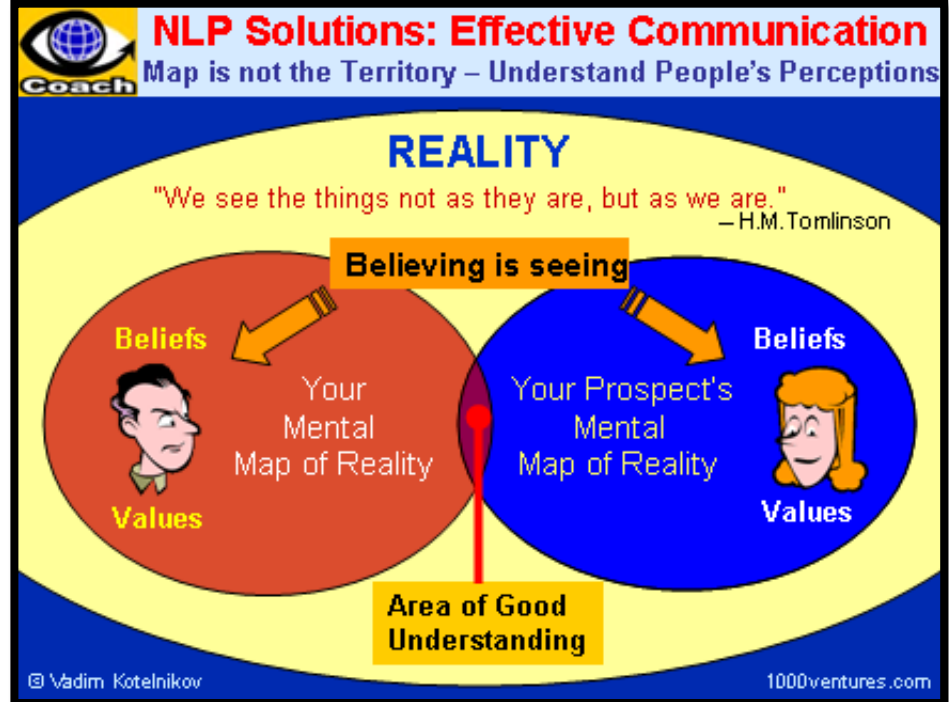
# ETKİN (Aktif) DAVRANIŞ - 2

- **Çatışma**da, hem kendi hem de karşı tarafın gereksiniminin giderildiği «**çatışma çözümü**» seçilir.
- Haklar bilinir ve karşıya da saygı duyulur.
- Sorun **çözücülük** vardır.
- Ne edilgin olarak kendisi suçlanır, ne de saldırgan olarak karşı suçlanır.
- Sonuçta **yaşanan duygular olumludur;** Başarı duygusu, doyum, mutluluk..

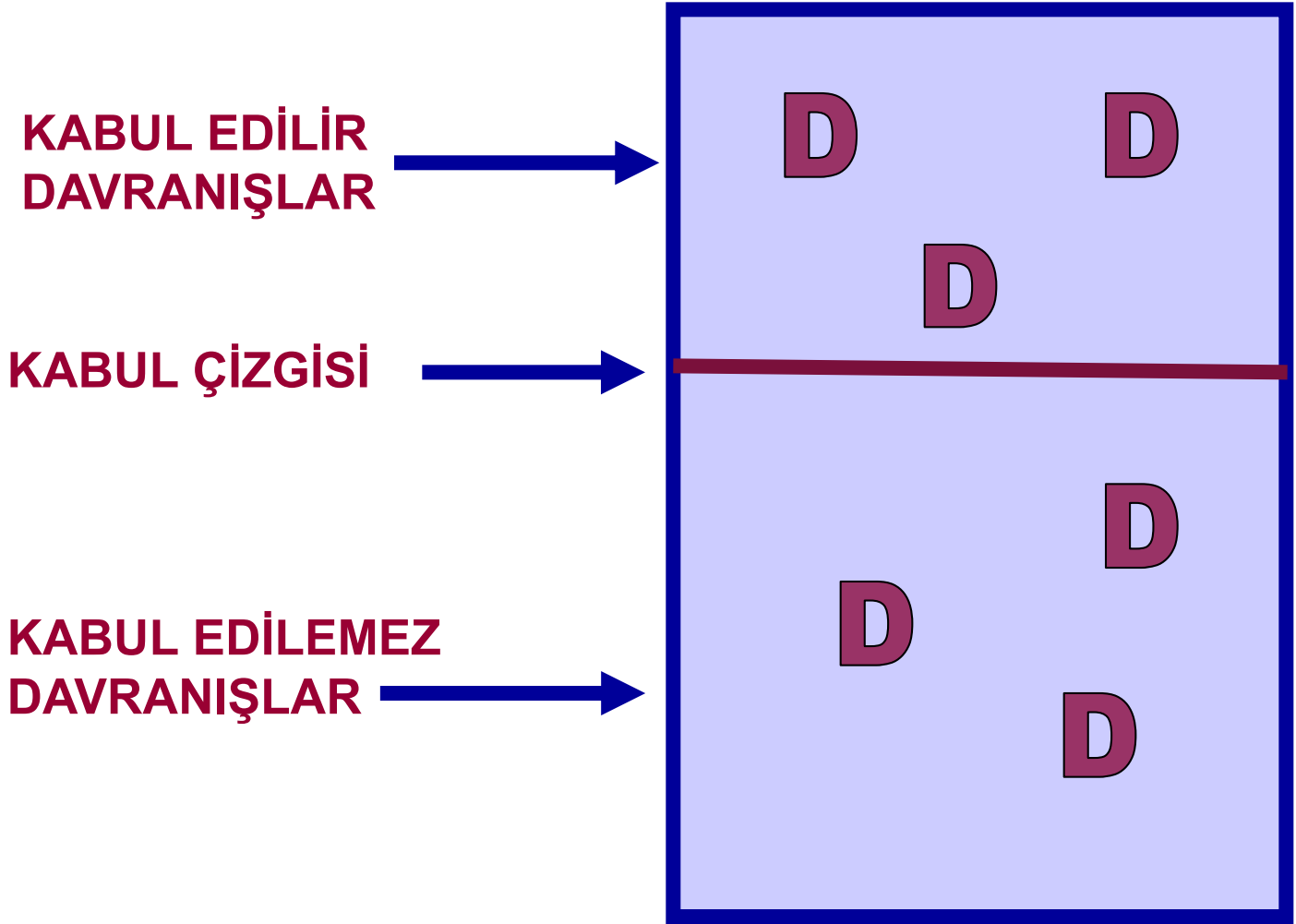
# «*Etkili iletişim*»in temeli, «*etkin davranış*» gösterebilmektir..

## Effective Listening Skills

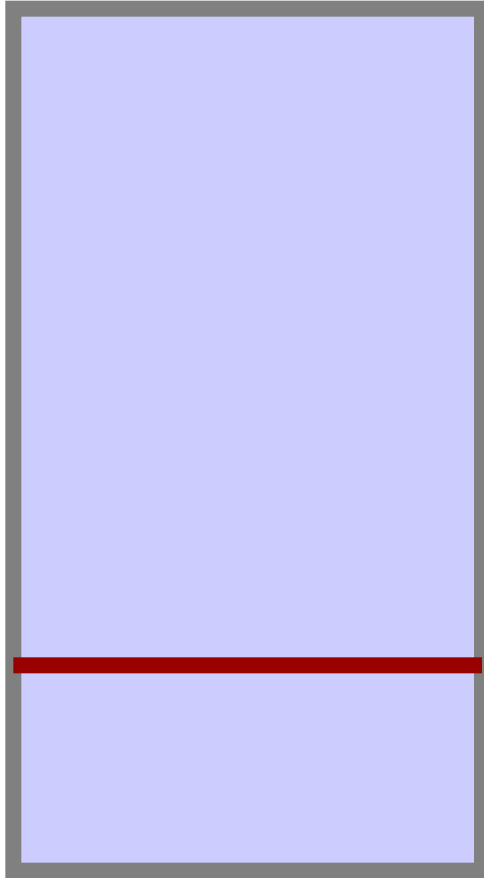
- ◆ Give individual attention
- ◆ Avoid interrupting
- ◆ Respect right to share
- ◆ Repress emotional responses
- ◆ Pay attention to nonverbal messages



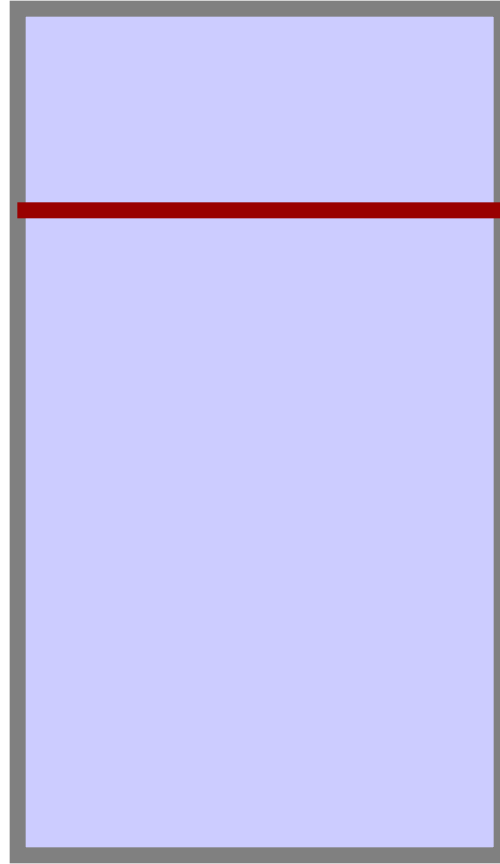
# DAVRANIŞ PENCERESİ



# DAVRANIŞ PENCERESİ



A



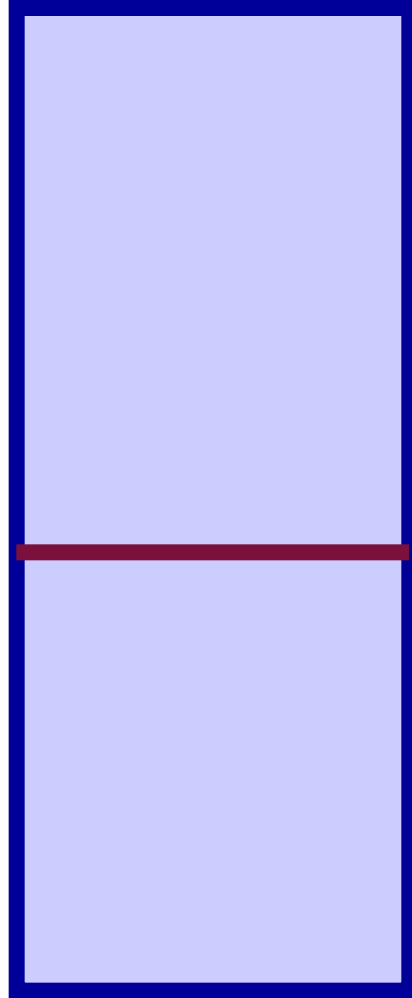
B

Ben

Karşısı

Çevre

# Davranış penceresini etkileyen etmenler



KABUL  
ÇİZGİSİ

A

## Ben

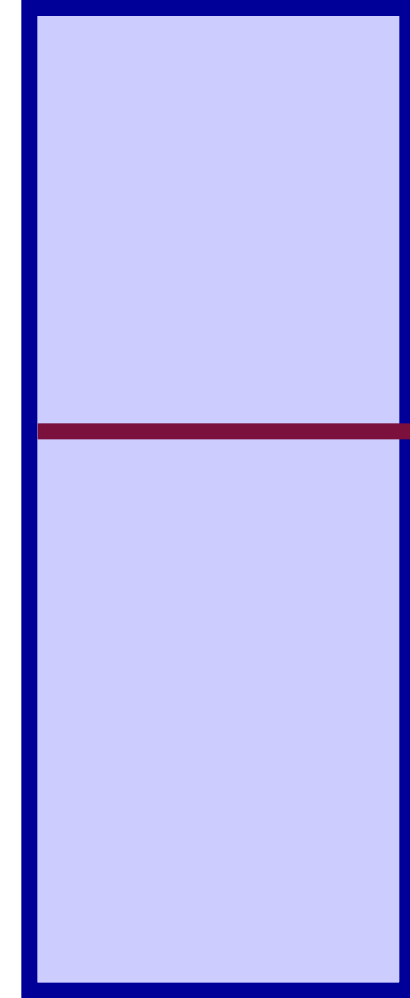
- Kişisel farklılıklar
- O andaki koşullar
- Bitmemiş işler
- ...

## Karşısı

- Yaş
- Cinsiyet
- Yakınlık
- ...

## Çevre

- Fiziksel alan
- Kültürel alan
- .....



KABUL  
ÇİZGİSİ

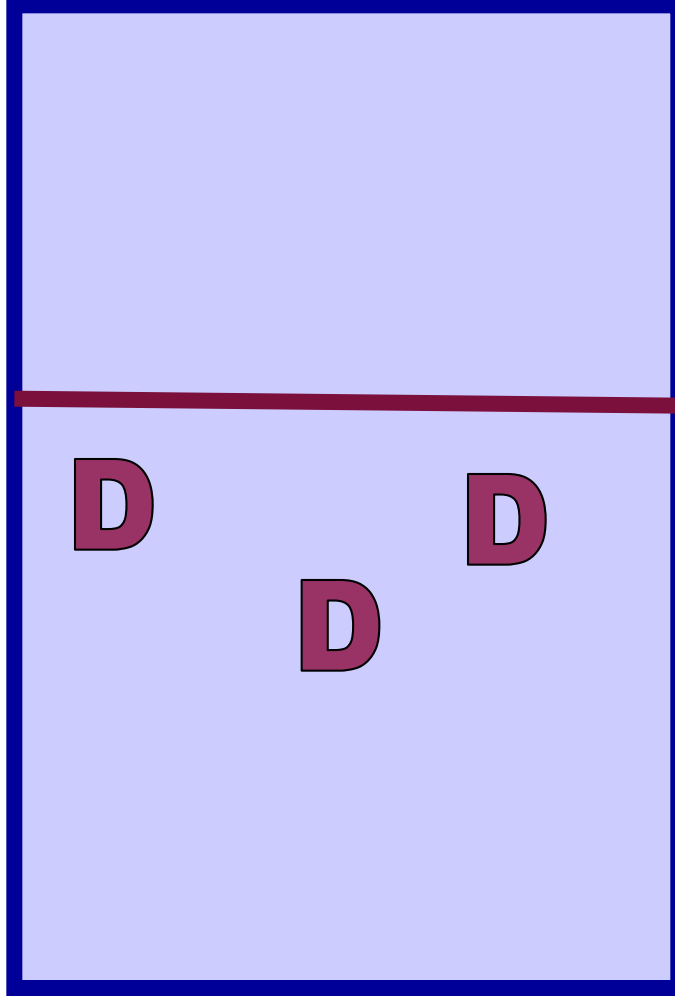
B

**İnsan Atatürk, garip Türk köylüsünü «*derin empati*» ile; O'nunla «*hemhal olarak*», «*duygudaşlık*» la, «*diğerkam*» lıkla adeta O'nunla «*titreşerek*» dinliyor..**

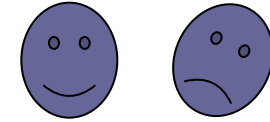


# SAHTE KABUL






KABUL  
ÇİZGİSİ



**Sahte kabul**  
**"MIŞ gibi yapmak"**








# KABUL DUYGULARINIZ (Sizin etkiniz)

DAVRANIŞ	SİZİN DURUMUNUZ	Kabul duygunuz
<p>Hastanız randevusuna oldukça geç kaldı. Öbür hastalardan önce alınmayı istiyor...</p> 	<ul style="list-style-type: none"><li>• O gün başka bir çalışmanıza ara vererek, yalnızca bu hasta için hastaneye gelmiştiniz.</li><li>• Yoğun ve sıkışık bir hasta trafiği içinde her şey üstünüze geliyor.</li></ul> 	
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hasta kontrol gününüz, oldukça rahatsınız.</li><li>• Bir çalışmanızın olumlu sonuçlarını öğrendiniz. Kendinizi başarılı hissediyorsunuz.</li></ul> 	




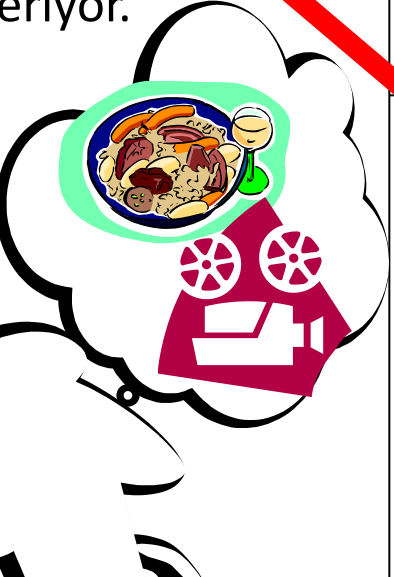


# KABUL DUYGULARINIZ

## (Sizin etkiniz)

DAVRANIŞ	SİZİN DURUMUNUZ	Kabul duygunuz
<p>Hemşireniz yapılan bir hatadan dolayı hasta yakınının sizinle görüşmek istediğini söyler.</p> 	<ul style="list-style-type: none"><li>• Önemli bir randevunuz var ve çıkmanız gerekiyor.</li><li>• Yanınıza almanız gereken bir malzemeyi de almayı unuttunuz.</li></ul> 	
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zaman olarak uygunsunuz.</li><li>• Hasta yakınından alacağınız bilginin mesleksel gelişiminizde önemli olduğunu düşünüyorsunuz.</li></ul> 	


# KABUL DUYGULARINIZ

## (Sizin etkiniz)

DAVRANIŞ	SİZİN DURUMUNUZ	Kabul duygunuz
Arkadaşınız yemeğe ve oradan da sinemaya gitmeyi öneriyor.	<p>Planladığınız bütün işleri yaptınız ve rahatsınız.</p> 	
	<p>Yorgun ve sinirlisiniz, planladığınız hiçbir şey iyi gitmedi.</p> 	

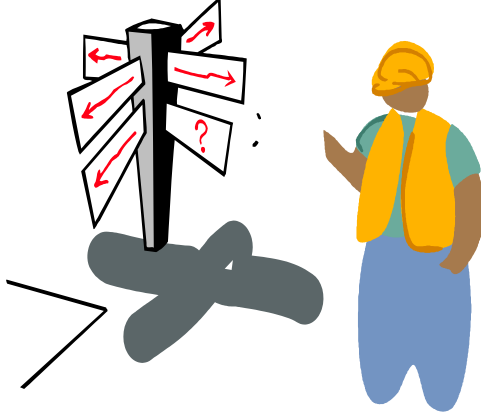

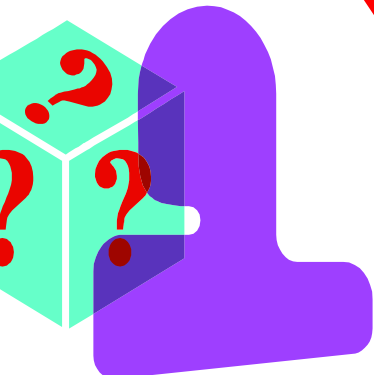


# KABUL DUYGULARINIZ

## (Sizin etkiniz)

DAVRANIŞ	DURUMU	Kabul duygunuz
<p>Hastanız sağaltımı sırasında ilaç ve iğneden korktuğu için sorun çıkarıyor.</p> 	<ul style="list-style-type: none"><li>• 9 yaşında</li><li>• Aldığı ilaçları zor yutuyor...</li></ul> 	
	<ul style="list-style-type: none"><li>• 25 yaşında</li><li>• İlaçları alması gerektiğinin bilincinde...</li></ul> 	




# KABUL DUYGULARARINIZ

## (Sizin etkiniz)

<u>DAVRANIŞ</u>	<u>DURUMU</u>	<u>Kabul duygunuz</u>
Hastanız söylediklerinizi anlamıyor ve sürekli sorular soruyor.	Okuma yazması yok, kasabadan gelmiş.. 	
	Eğitimli, konuyu dağıtacak sorular soruyor. 	






# KABUL DUYGULARINIZ

## (Sizin etkiniz)

DAVRANIŞ	DURUM	Kabul duygunuz
<p>Evde dinlenmeyi planladığınız tatil sabahı matkap gürültüleriyle uyandınız..</p> 	<p>Apartman yönetimi, bilginiz dışında bakım işleri yaptırıyor.</p> 	
	<p>Kanalizasyon borusu patladığı için onarım çalışması var.</p> 	

# KABUL DUYGULARINIZ

(Sizin etkiniz)

DAVRANIŞ	DURUM	Kabul duygunuz
<p>Oda arkadaşınız, ortak kullanım alanınızı dağınık bırakıyor.</p> 	<p>Eviniz çok küçük ve toplamak için yeterli dolabınız yok..</p> 	
	<p>Herkesin ayrı odaları var ve baştan işbölümü yapmıştınız.</p> 	

# SORUN PENCERESİ (TANI)

**KABUL**

**EDİLİR**

**DAVRANIŞLAR**

**KABUL  
ÇİZGİSİ**

**KABUL**

**EDİLEMEZ**

**DAVRANIŞLAR**

**SORUNU KARŞI TARAF YAŞIYOR**

**SORUN YOK**

**SORUNU BEN YAŞIYORUM**



# İlk temel adım :

*Kim daha rahatsız?*

*Kimin*

*gereksinimi*

*engelleniyor?*



# Sorun yařayan kişi neler yapar?

- İ konuşmaları artar
- Uzaklaşır, suçlar*
- Biriktirir-toptancılık**
- Savunmaya geçer*
- Sen dili ile konuşur**
- İletişim engellerini kullanır..*





*Ne  
söyler-  
diniz?*

# A N L A M A ..

**Kapsamlı**

**Doğru**

**Hızlı**

**Derinlemesine**

***Karşılıklı***

# İLETİŞİM ENGELLERİ

## 1. EMRETME, YÖNETME

“Yapman gerekir .....”, “Yapmak zorundasın  
.....”

*Öğrenci - Bu ödevi yapmak istemiyorum.*

*Öğretmen - Bu ödevi yapmak zorundasın.*

- **Korku ya da aktif direnç yaratabilir;**
- **Söylenenin tersini “denemeye” itebilir;**
- **İsyancı davranışa ya da misillemeye yol açabilir.**

# İLETİŞİM ENGELLERİ

## 2. UYARMA, TEHDİT ETME (GÖZDAĞI VERME)

“.....yapmazsan.....olur”, “Ya yaparsın, yoksa.....”

*Öğrenci - Bu kitabı okumak istemiyorum, bir yığın yanlığı var.*

*Öğretmen - Bu kitabı okumazsan kalırsın.*

- *Korku, boyun eğme yaratabilir;*
- *Söz konusu sonuçların gerçekten oluşup oluşmayacağını “denemeye” yol açabilir;*
- *Gücenme, kızgınlık, isyancılığa neden olabilir.*

# İLETİŞİM ENGELLERİ

## 3. AHLAK DERSİ, VAAZ VERME

“.....yapmalıydın”, “senin sorumluluğun”,  
“.....şöyle yapmak gerekir”

Öğrenci - *Ben etüde kalmam,*

*bir de onun yükünü kaldıramam.*

Öğretmen - *Kendini buna hazırlamalıydın.*

*Gelecek senin, olacaklar da senin sorumluluğunda.*

- **Zorunluluk ya da suçluluk duyguları yaratır;**
- **Karşıdakinin durumunu daha şiddetle savunmasına yol açabilir; (Kim demiş?)**
- **Karşıdakinin sorumluluk duygusuna güvenilmediği izlenimi verir.**

# İLETİŞİM ENGELLERİ

## 4. ÖĞÜT VERME, ÇÖZÜM GETİRME

“Ben olsam.....”, “Neden.....yapmıyorsun?”, “Bence.....”,  
“Sana şunu önereyim....”

Öğretmen - *Kaç gün daha nöbette kalacağım? Yeter artık!*

Müdür - *Neden bilgisayarında oyalanacak bir şey bulmuyorsun?*

- Karşıdakinin kendi sorunlarını çözmekten aciz olduğunu ima eder;
- Karşıdakinin sorunu bütünüyle düşünüp, değişik seçenekler getirip seçenekleri denemesine engel olur.
- Bağımlılıkta da direnme yaratabilir.

# İLETİŞİM ENGELLERİ

## 5. MANTIK YOLUYLA İNANDIRMA, TARTIŞMA

“İşte şu nedenle hatalısın. ...”, “Olaylar gösterir ki.. ..”,  
“Evet ama.....”, “Gerçek şu ki....”

Öğretmen – *Post-modern eğitim yöntemlerine inanıyorum.  
Bu denli ders yüklenmesine karşıyım.*

Veli - *Evet ama, Post-modern eğitim bizim izlediğimiz sistemin  
başarımına (performansına) ve gücüne yetişemez ki...*

- Savunucu tutumları ve karşı koymayı kışkırtır;
- Karşıdakinin iletişimi kesmesine ve artık dinlememesine yol açar;
- Karşıdakinin kendini beceriksiz ve yetersiz duyumsamasına (hissetmesine) neden olabilir.



# İLETİŞİM ENGELLERİ

## 6. YARGILAMA, ELEŞTİRME, SUÇLAMA

“Olgunca düşünmüyorsun....”, “Sen zaten tembelsin.....”

Anababa - *Bu kez sana tek öğretmen de yetmeyecek..*

Öğrenci - *Bence bu sınavı ve başarısızlığı çok büyütüyorsun.*

- Yetersiz, aptal ve yanlış değerlendirilmiş duyumsar (hisseder).
- Karşıdakinin, olumsuz bir yargıya hedef olma ya da azarlanma korkusuyla iletişimi kesmesine yol açar;
- Genellikle karşıdaki, yargı ve eleştirileri gerçek olarak algılar.  
(*Ben kötüyüm!* vb.) ya da karşılık verir :  
-«*Siz de daha mükemmel değilsiniz!*» vb.

# İLETİŞİM ENGELLERİ

## 7. ÖVME, GÖRÜŞÜNE KATILMA, TANI KOYMA

“Çok güzel.....”, “Haklısın, o insan berbat birine benziyor”  
“Bence harika bir iş yapıyorsun.....”

Öğrenci - *Ben bu antrenman programını düzenli uygulayamam.  
Ailemin de bir desteği olmaz ki..*

Eğitici - *Ama olmaz ki, ailenizin size yardımcı olması gerekli...*

- Karşıdakinin beklentilerinin çok yüksek olduğunu ima eder;
- İstenilen davranışı yaptırabilmek için, söylenen içtenlikten yoksun bir manevra gibi algılanabilir.
- Karşıdakinin öz-imgesi (kendini algılayışı) ile övgü uygun değilse kişide kaygı yaratabilir.

# İLETİŞİM ENGELLERİ

## 8. AD TAKMA, GÜLÜNÇ DURUMA DÜŞÜRME

“Koca bebek.....”, “Hadi bakalım Süpermen”,  
“Hadi sende sulu göz.»

Öğretmen - *Bu fotoğraf sınıftan kaldırılamaz mı ?*

*Bir de bunu çekmek zorunda mıyım, karmaşanın üstüne?*

Müdür - *Gittikçe huysuz bir öğretmen oldunuz...*

- Karşıdakinin kendini değersiz hissetmesine, sevilmediği kanısına varmasına yol açabilir;
- Karşıdakinin öz-imgesi (*benli algısı*) üzerinde çok olumsuzdur;
- *Genellikle karşılık vermeye iter.*

# İLETİŞİM ENGELLERİ

## 9. TAHLİL ETME, TEŞHİS / TANI KOYMA

“Senin derdin nedir biliyor musun?”, “Herhalde çok yorgunsun”  
“Aslında sen öyle demek istemiyorsun.”

Öğrenci - *Bütün yıl dersane-okul eksenine tutsağım..*

Anne - *Aslında çok çalışmaktan değil,  
istediğin gibi gezip tozamayacağından böyle yapıyorsun..*

- Tehdit edici; tedirgin edici olabilir ve başarısızlık duygusu uyandırabilir;
- Karşıdaki kendini korumasız, kısıtılmış duyumsar, kendisine inanılmadığı kanısına varabilir;
- Karşıdaki, yanlış anlaşılma endişesi ile iletişimi keser.

# İLETİŞİM ENGELLERİ

## 10. GÜVEN VERME, TESKİN, TESELLİ ETME

“Aldırma.....boş ver, düzelir.....”, “Hadi biraz neşelen.....”

“Zamanla kendini daha iyi hissedersin.....”

Öğrenci – *2 gün olsun ara ver(e)meyecek miyiz ??*

Öğretmen – *Şimdilik unut, ne diye acele ediyorsun ?*

*Güzel güzel eğitim veriyoruz burada sana.*

- Karşıdakinin kendini “anlaşılmamış” hissetmesine neden olur,
- Kızgınlık duyguları uyandırır (“Size göre kolay tabii”),
- Karşıdakinin iletisi (mesajı) genellikle “*Kendini kötü duyumsaman doğru değil.*” biçiminde algılanır.

# İLETİŞİM ENGELLERİ

## 11. İNCELEMEK, ARAŞTIRMAK, SORUŞTURMAK

“Neden?....Kim?.....Sen ne yaptın?.....Nasıl?.....”

Öğrenci – *Sınavımın üst üste ertelenmesinden daha çok gerilime girdim..*

Arkadaşı – *Neden böyle düşünüyor ve kendini hırpalıyorsunuz?*

- Soruları yanıtlama genellikle eleştiri veya zorunlu çözüm getirdiğinden, kişi genellikle «hayır» demeye, yarı doğru yanıt vermeye, kaçmaya yönelir veya yalan söyle(yebili)r;
- Sorular genellikle soru soranın nereye varmak istediğini açıklamadığından, kişi korku ve endişeye kapılabilir;
- Karşıdakinin endişelerinden doğan sorulara yanıt vermeye çalışan kişi, kendi sorununu gözden kaçırabilir.

# İLETİŞİM ENGELLERİ

## 12. KONU DEĞİŞTİRME, İŞİ ALAYA VURMA, ŞAKACI DAVRANMA

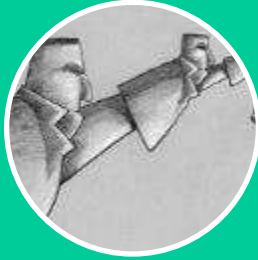
“Daha güzel şeylerden konuşalım...”,  
“Sen neden dünyayı yönetmiyorsun?”

Erdem : *Bu bayram töreni hazırlıkları bitmeyen bir senfoniye döndü.*

Onur : *Büyütme bu denli, yaşadığın güzel şeyleri düşün, hayal et..*

- Yaşamın güçlükleriyle savaşmak yerine, onlardan kaçınmak gerekli iletisini (*mesajını*) ima edebilir;
- Karşıdakinin sorunların önemsiz, saçma ve geçersiz olduğu anlamını verebilir;
- Karşıdaki bir güçle karşılaştığında açık davranmaktan çekinebilir.

# Sık kullandığımız iletişim engelleri neler? *Listelemek ister misiniz ?*



**Emretme**



**Övme..**



**Suçlama,  
Yargılama**





# 12 İLETİŞİM ENGELİ

1. EMRETME, YÖNETME
2. *UYARMA, TEHDİT ETME (GÖZDAĞI VERME)*
3. AHLAK DERSİ, VAAZ VERME
4. *ÖĞÜT VERME, ÇÖZÜM GETİRME*
5. MANTIK YOLUYLA İNANDIRMA, TARTIŞMA
6. *YARGILAMA, ELEŞTİRME, SUÇLAMA*
7. ÖVME, GÖRÜŞÜNE KATILMA, TANI KOYMA
8. *AD TAKMA, GÜLÜNÇ DURUMA DÜŞÜRME*
9. TAHLİL ETME, TEŞHİS / TANI KOYMA
10. *GÜVEN VERME, TESKİN, TESELLİ ETME*
11. İNCELEME, ARAŞTIRMA, SORUŞTURMA
12. *KONU DEĞİŞTİRME, İŞİ ALAYA VURMA, ŞAKACI DAVRANMA*





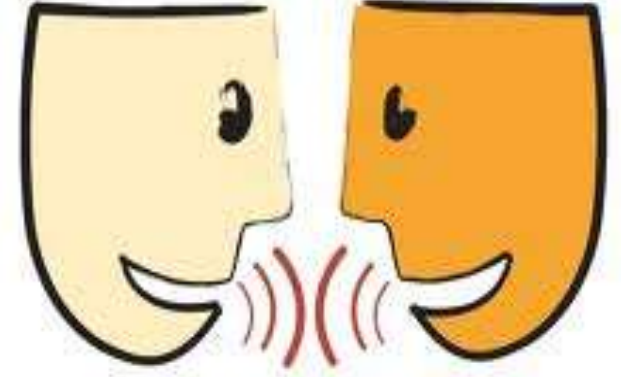
# İkinci Oturum

## Hedefler :

- **Etkin dinleme;**  
iletişimdeki yeri ve önemini açıklamak.
- **Ben dili-sen dili** ayrımını yapmak.
- Ben dilini doğru biçimde kullanmak.
- Etkili iletişimde ben dilinin yaratacağı farklılığı algılamak.
- **Etkili geribildirim**  
taşınması gereken özellikleri açıklamak.

# 2. Bölüm..

- Deneyim paylaşma  
*(iletişim engelleri)*
- Etkin dinleme *(sorun karşıda)*
- Dinleme yanıışları
- Ben dili *(sorun bende)*
- Vites küçültme
- Etkin geribildirim
- Değerlendirme

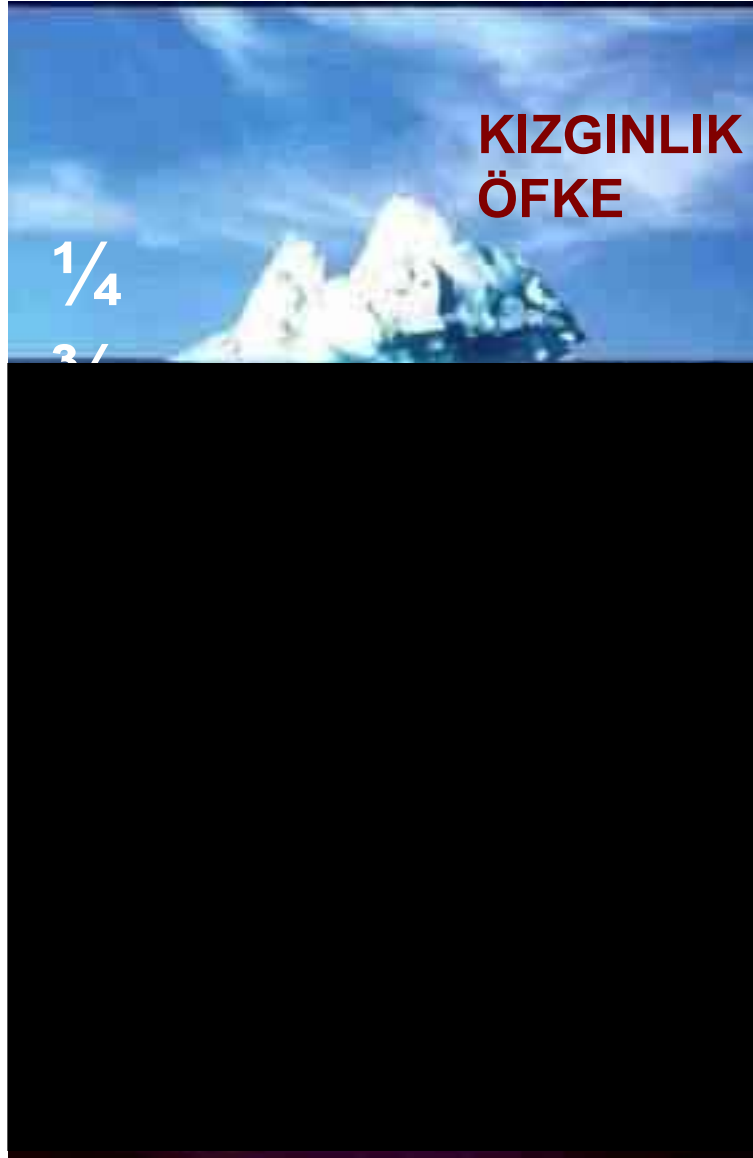


# Duygular listesi

OLUMLU	→ NÖTR ←	OLUMSUZ	YOĞUNLUK
<b>Şefkat</b> , Sevgi, Mutluluk, Neşe, Arzu, Güven, Takdir, Hayranlık, Kararlılık, Üstünlük, Memnuniyet, Kabul Edilmişlik, Sadakat, Huzur, Kendine Güven, Affetme, Kabullenme, Özgürlük, Beraberlik, Ait Olma, Zafer, Baş Etme, Üstesinden Gelme, Beğenilme, Refah, Ümit Etme, Yakınlık, Bağlılık, Başarma, Beğenme, Şehvet, Aşk, Çılgınlık, Coşku, Zevk, <b>Mest olma</b>	Yabancılık, Yalnızlık, Hırs, Özlem, Cesaret, Kararsızlık, Şaşkınlık, Karmaşa, Heyecan, Şüphe, Baskı, Hazmetme.	<b>Hüzün</b> , Hayranlık, Kayıtsızlık, Anlamsızlık, İncinmişlik, Acıma, Kırgınlık, Tedirginlik, Sempati, Sıkıntı, Utanma, Huzursuzluk, Kızgınlık, Umutsuzluk, Bıkkınlık, Memnuniyetsizlik, Bedbinlik, Kayıp, Yılgınlık, Tiksınme, Korku, İşe Yaramazlık, Üzüntü, Kıskançlık, Çökkünlük, Yetersiz, Sabır, Dehşet, Anlaşılmamışlık, Ürkeklik, Acı, Ürküntü, Nefret, Öfke, Hiddet, <b>Hiçlik</b>	<b>AZ</b>          <b>ORTA</b>          <b>ÇOK</b>

# KIZGINLIK

İKİNCİL  
DUYGULAR



TEMEL  
DUYGULAR

# DUYGULARI ANLAMA..

**1- Dalımla (Branşımla) ilgili öyle çok yorum yapıyor ki..**

Duygu?

**2-Daha çok çalışmama karşın,  
o öğretmen nedense benden daha iyi bir konumda..**

*Duygu?*

**3- İnsanlar salt kendi sorunlarına odaklı..**

Duygu?

**4- Herkes kendinin en meşgul kişi olduğunu düşünüyor  
ve bir de bunu sık sık vurgulamıyor mu ?!**

*Duygu:*

**5- İzin günlerim o denli sınırlı ki; dinleneyim mi  
yeni test soruları mı hazırlayayım?**

Duygu:

# İkili alışmalar...

- Kr yürüyüřü..
- Ayna egzersizi..





# Empati = Duygudaşlık

*Empati =  
Birbirini yaşamak  
Hemhal olmak..*



*İletişimin temeli,  
Ruh-u revanı..*

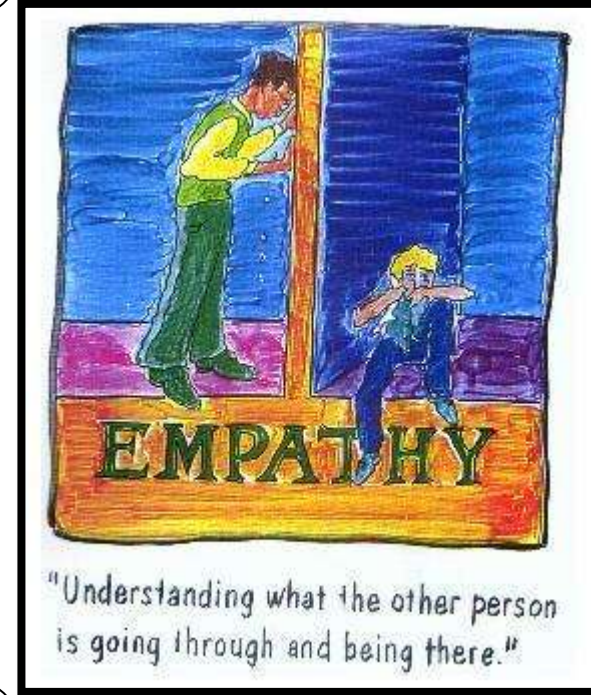
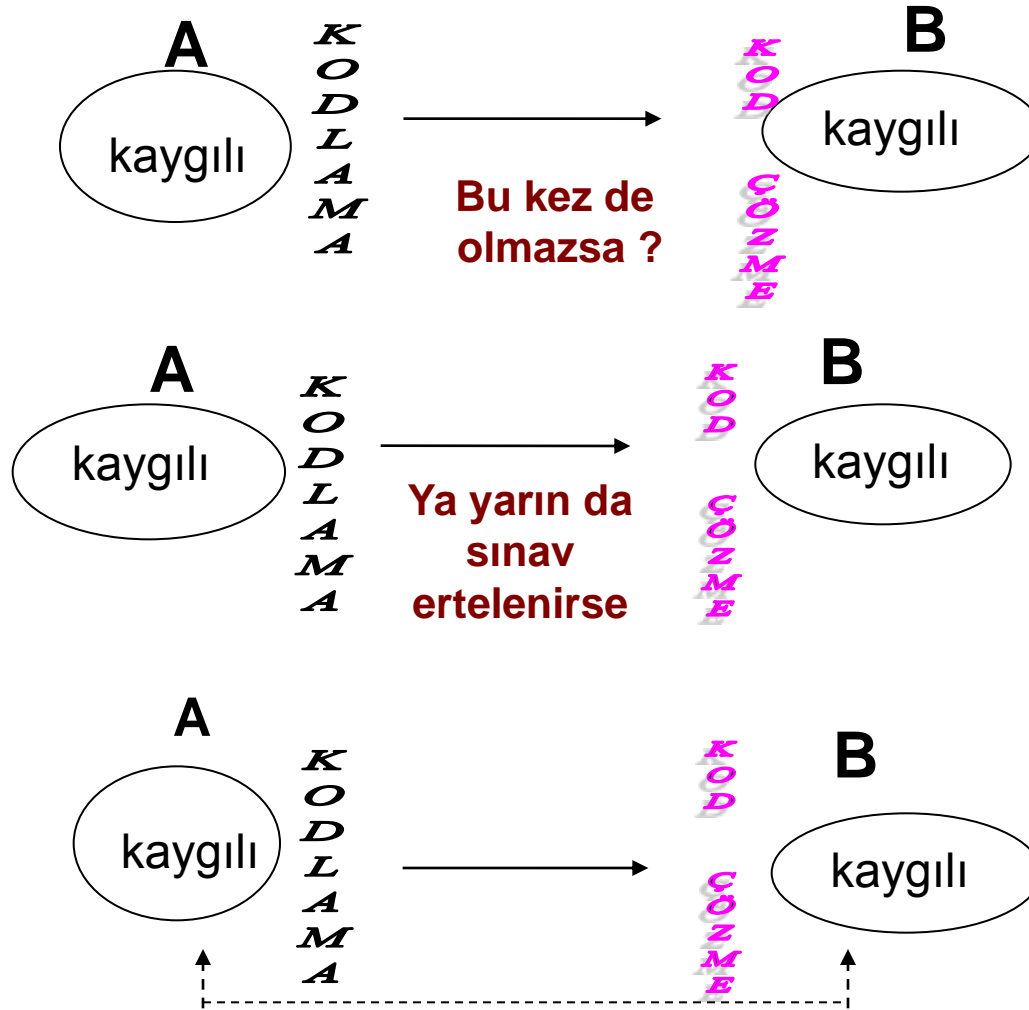
Küreselleşme madensel bir yürektir  
Yer yuvarlağını  
dolarla tartabilmek, değerlendirebilmektir,  
Bankalara kilitleyebilmektir.

Oysa yeryüzüleşmektir  
birbirimizi sevmemiz  
Birbirimizi düşünmemiz  
Birbirimizin yardımına koşmamız,  
Birbirimizi yaşamamız. (*=Empati!*)



**Fazıl Hüsnü DAĞLARCA** (*Öl. 15.02.08*)

# EMPATİ



***Kaygılısın, çünkü yarın sınav olup olmayacağını bilemiyorsun..***

# SORUN PENCERESİ (TANI)

KABUL

EDİLİR

DAVRANIŞLAR

**KABUL  
ÇİZGİSİ**

**KABUL  
EDİLEMEZ  
DAVRANIŞLAR**

SORUN KARŞIDA

SORUN YOK

SORUN BENDE



## SORUN KARŞIDA

1. Dinliyorum
2. *Edilgenim (Pasifim)*
3. Danışmanım
4. *Karşı tarafa yardım etmek istiyorum*
5. *Karşı tarafın duygularını ifade edip rahatlamasını istiyorum*
6. *Karşı tarafın çözüm bulmasına yardım ediyorum*
7. *Karşı tarafın çözümünü kabul ederim, hoşnut olmam koşul değil*
8. *Öncelikle karşı tarafın gereksinimi ile ilgiliyim*

## SORUN BENDE

1. Konuşuyorum
2. *Etkinim (Aktifim)*
3. İfade edip etkilemek, kendimi duyurmak istiyorum
4. *Ben kendime yardım etmek istiyorum*
5. Ben duygularımı ifade edip rahatlamak istiyorum
6. *Kendime bir çözüm arıyorum*
7. Çözüme hoşnut olmalıyım
8. *Öncelikle kendi gereksinmelerimle ilgiliyim*

# SORUN PENCERESİ (TANI)

## YÖNTEM (SAĞALTIM)

KABUL

EDİLİR

DAVRANIŞLAR

**KABUL  
ÇİZGİSİ**

**KABUL  
EDİLEMEZ  
DAVRANIŞLAR**

**SORUN KARŞIDA**

**SORUN YOK**

**SORUN BENDE**

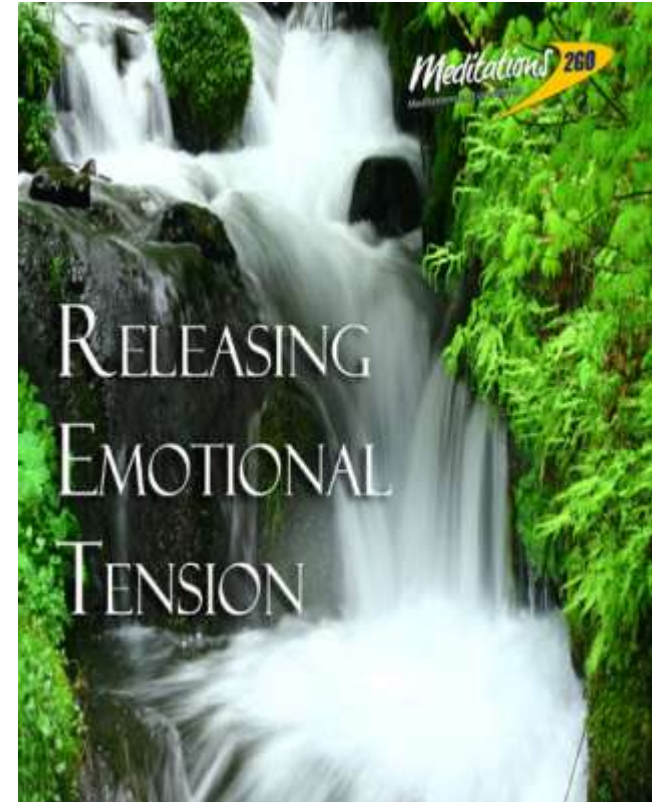
**(DİNLIYORUM)  
ETKİN  
DİNLIYORUM**

**EĞİTİM  
Destek  
Teşvik  
Öneri**

**Konuşuyorum**

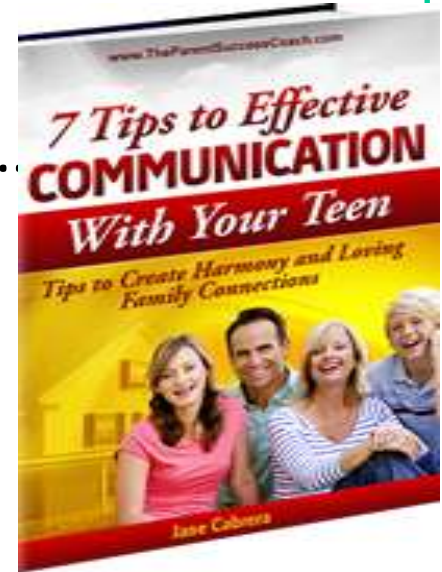
# Etkin dinlemenin amacı

- Karşıdaki birey, sizin onu dinlediğinizi düşünsün..
- Doğru duyduğunuzu anlasın
  - Bunun için; - **Dinleyin**  
- **Ayna olun**
- **Etkisi:**  
Kişinin duygusal gerilimi düşer, rahatlar..



# ETKİN DİNLEME BASAMAKLARI

- 1- HIM HIM
- 2- SESSİZLİK
- 3- İÇERİK YANSITMA
  - » Bu testleri çözmek istemiyorsun.
- 4- DUYGU – İÇERİK YANSITMA
  - » Başaramayacağından korktuğun için bu testleri çözmek istemiyorsun..
  - » Bu testi almak istemiyorsun, çünkü kafan karıştı.
- 5- KAPI ARALAYICILAR
  - » Eeee, sonra, başka, örneğin..
- 6- AÇIK UÇLU SORULAR
  - » Ne? Neler? Nasıl?





# DİNLEME YANLIŞLARI :

## DİNLERKEN BUNLARI YAPMAMALI..

- PAPAĞANLIK
- *ABARTMAK*
- EKLEMEK
- ACELE ETMEK
- YORUM GETİRMEK
- *GERİ KALMAK*



# Etkin dinleme uygulamaları



# Kendimizi nasıl ifade edeceğiz ?



[www.youtube.com/watch?v=Hzgzim5m7oU](http://www.youtube.com/watch?v=Hzgzim5m7oU)

1.Sen dili

2.Ben dili



# SORUN BENDE (*sorunu ben yaşıyorum*)

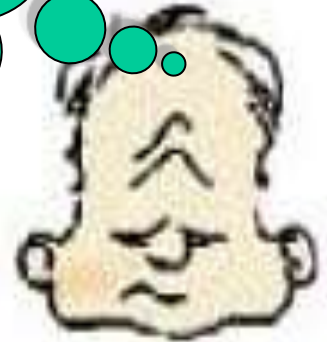
## SEN DİLİ

Rahatsız



**Beni  
rahatsız  
ediyorsun!**

ben kötüyüm  
karşıdaki kötü  
ilişki kötü



**Beni rahatsız ediyorsun : Suçlama, yargılama, etiketleme**

**Bu kişiyle işbirliği olanaklı değildir...**

# SORUN BENDE (*sorunu ben yaşıyorum*)

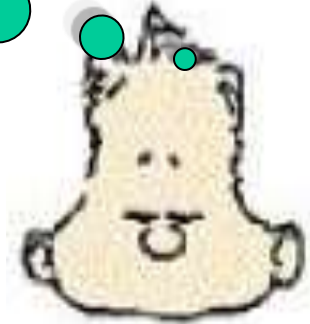
## BEN DİLİ

Rahatsız



Rahatsız  
oluyorum

Karşıdaki  
Rahatsız!..



**Kendini ifade etmesi : Ben önemliyim..**

***Karşıdakini suçlamamak, etiketlememek : Sen önemlisin..***

# BEN DİLİ ile KENDİNİ ANLATMA

- Konuşuyorum
- *Aktifim*
- İfade edip etkilemek, duyurmak
- *Ben kendime yardım etmek istiyorum*
- Ben duygularımı ifade edip rahatlamak istiyorum
- *Kendime bir çözüm arıyorum*
- Çözümünden hoşnut olmalıyım
- *Öncelikle kendi gereksinmelerimle ilgiliyim*



# BEN İLETİLERİNİN 4 TÜRÜ

**1. TEPKİSEL BEN İLETİLERİ**

**2. BİLDİRİCİ BEN İLETİLERİ**

**3. ÖNLEYİCİ BEN İLETİLERİ**

**4. YÜZLEŞTİRİCİ BEN İLETİLERİ**



# TEPKİSEL BEN İLETİLERİ KULLANARAK “HAYIR” DEMEK..

- Yapmak istemediğiniz isteklere yanıt vermek için kullanılır,
- Bu ileti gerçek duygunuz olan “Hayır” yanıtınızı açıkça anlatır,
- Zamanınızı kendi gereksinimlerinize başkalarının gereksinimlerini karşılamak arasında dengeli olarak kullanmak için, yapmayı istemediğimiz şeyler için “Hayır” demeyi öğrenmeliyiz.



# TEPKİSEL BEN İLETİLERİNİN 2 BÖLÜMÜ VARDIR :

1

**Kendini açan ileti :**

2

**Yapmanız istenen şeyin  
üzerinizde doğuracağı etki..**

# BİLDİRİCİ BEN İLETİLERİ

İnançlarınızı, duygularınızı, düşüncelerinizi, tepkilerinizi, durumunuzu, ilgi duyduğunuz şeyleri, tavırlarınızı, niyetinizi, hoşlandığınız ya da hoşlanmadığınız şeylere öncelik ve görüş bildiren anlatımlarıdır.

**Örn:**

Dün gece okulda etüd nöbetim vardı, bugün çok yorgunum.

Nöbet sonrası söylediklerinizin ayrıntısını kaçırdım.

Bu isteğinizi yerine getirmem çok zor.

Çünkü öğrencilerime karşı adalet duygumu sarsmış oluyorum.

# ÖNLEYİCİ BEN İLETİLERİ

**AMAÇ: Gereksinim duyacağımız şeyi önceden bildirerek, çatışma ve sorunları etkili bir biçimde önlemek**

- Gelecekte sorun çıkmasını ve yanlış anlaşılmayı önlemek için ve
- Karşının işbirliğini, desteğini gerektiren durumlarda kullanılır  
....istiyorum/tercih ediyorum çünkü, ..... iyorum vb.

çün

örn.

Gelecek kez ödevlerinizi tam olarak uygulamış olmanızı bekliyorum ki, sizdeki etkiyi daha iyi gözleyebileyim.

***Randevuya zamanında gelmenizi bekliyorum ki, size ayırdığım zamanı daha etkili kullanabilelim.***

# BİLDİRİCİ ve ÖNLEYİCİ BEN İLETİLERİ 2 BÖLÜMDEN OLUŞUR :

1

**Gereksinimlerin açıklanması**

2

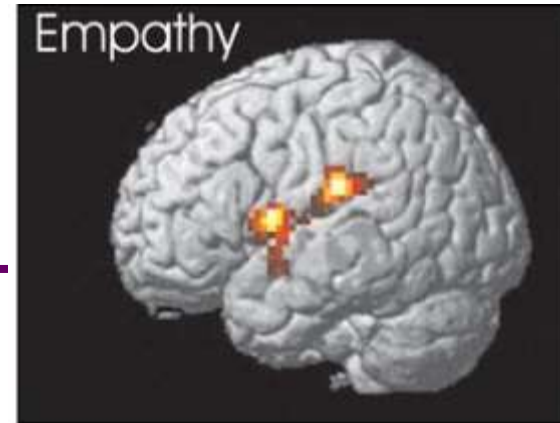
**Gereksinimlerin nedenleri**

**COUPLE  
COMMUNICATION® I**  
*Program*

# Yüzleştirici Ben Dili ve 3 Ögesi

**AMAÇ :** Karşı tarafı, yaptığı davranışla yüzleştirmek, karşı tarafın kabul edemediğimiz davranışının bizdeki etkilerini aktarmak.

1. Davranışın tanımı
2. Belirgin etki
3. Duygu



**Örn.**

Sağaltım (tedavi) sırasında benimle işbirliği yapmadığınızda, sağaltım sürecinde kendimi engellenmiş duyumsuyorum.

***Seçenek (alternatif) sağaltımlar konusunda ısrar ettiğinizde, kendi sağaltım sürecimin sizdeki etkisini ayirt etmekte zorlanıyorum.***

# Yüzleştirici Ben Dili ve 3 Ögesi

## 1- DAVRANIŞ TANIMI :

..... olduğunda.....

..... olunca.....

..... olduğu zaman.....

Aldığın randevularına zamanında gelmediğinde..

## 2- BELİRGİN ETKİ :

..... olduğu için .....

..... olduğundan .....

..... olduğundan dolayı .....

..... çünkü .....

kalan zamanımı etkin biçimde nasıl kullanacağımı bilemediğimden,

## 3- DUYGU :

zorlanıyorum..

# BEN İLETİLERİ ve DAVRANIŞ TANIMI

**"DAVRANIŞ TANIMI"** nı **doğru olarak** verenleri bulalım..

1. *Bağırarak seslendiğin zaman..*
2. *Çocuklar gibi ağladığında..*
3. *Ben konuşurken sözümü kestiğinde..*
4. *Benimle dikkatsiz konuştuğunda..*
5. *İşyerindeki araç-gereci özenle kullanmadığında..*
6. *Her yerde dedikodu yaparsan..*
7. *Ben içeri girdiğimde bana yer vermediğinde..*



# BEN İLETİLERİ ve DAVRANIŞ TANIMI

**"DAVRANIŞ TANIMI"**nı **doğru olarak** verenleri bulalım..

8. *Kendini tüketecek denli çok çalıştığında..*

9. *Bana sesini yükselttiğin zaman..*

10. *Geç gelmeyi alışkanlık edindiğin için..*

11. *Telefonu bilerek meşgul ettiğinde..*

12. *Büronu darmadağın bıraktığında*

13. *Çok yoğunken, zaman planlaması yapmadığından*

14. *İşlerini bitirdikten sonra ilgili görevliyi  
bilgilendirmediğinde..*

# BEN İLETİLERİ ve BELİRGİN ETKİ

***Ben iletilerini ifade eden en belirgin ve somut etkiyi seçin.***

1. Bu işleri bitirmedeğinde, .....
  - a) Başöğretmen sana kızabilir.
  - b) Bitirememekten gerilime gireceğinden..
  - c) Ben zaman ayırmak zorunda kalacağım.
  
2. Ne olduğunu söylemeyip yalnızca bağırdığında, .....
  - a) Bir daha bağıramazsın.
  - b) Bir daha seninle ilişkiyi keserim.
  - c) Seninle ilişkimizi düzeltemediğim için..

# BEN İLETİLERİ ve BELİRGİN ETKİ

***Ben iletilerini ifade eden en belirgin ve somut etkiyi seçin.***

3. Yemekten sonra sofrayı toplamadığında / toplamayınca

.....

- a) Saygı kusuru işlemiş oluyorsun.
- b) Bir sorumluluk sergilemiş olmuyorsun.
- c) Bu mekanda paylaşımcı bir işleyiş kuramadığımızdan..

4. Burada notlarımı dağıttığında,

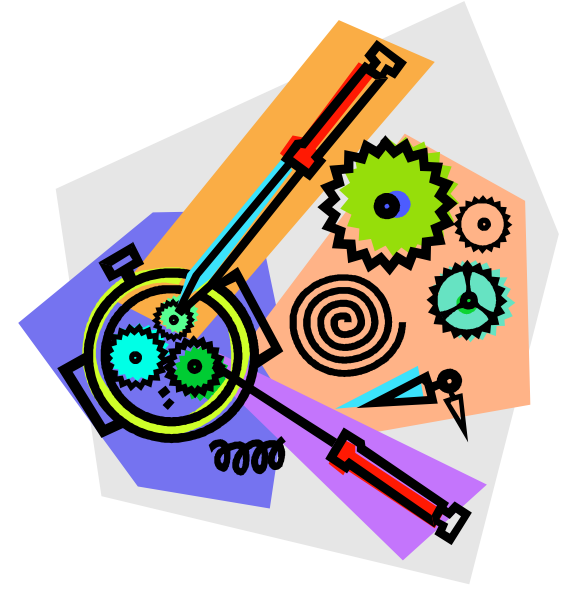
.....

- a) Sana yeniden yazdırmak durumunda kaldığım için
- b) Size bir şey kazandıramıyorum
- c) Birbirimizi örnek alıyoruz

*Sizce ne yapıyorlar ???*

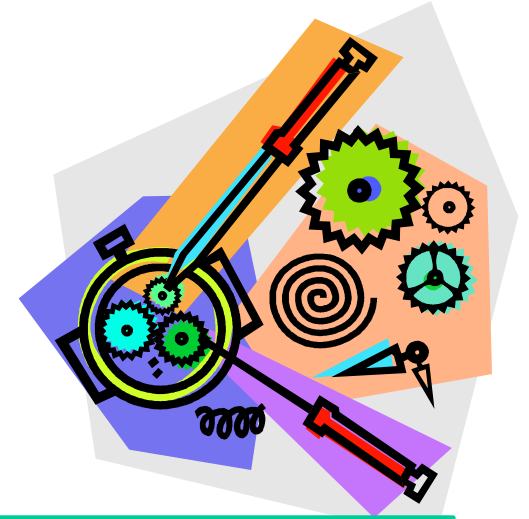


# Vites



# küçültme..

# VİTES KÜÇÜLTME



- Kendinizi ben dili ile ifade ettikten sonra dirençle karşılaşıyorsanız ve kendinizi tekrar tekrar ifade ediyorsanız, amacınızın ötesine geçiyorsunuz demektir.

# BEN İLETİLERİNE DİRENME

Karşınızdaki kişinin ben iletilerinize direndiğini nasıl anlarsınız?

*Ben iletisi gönderdiğiniz zaman, kimi tepkiler alırsınız..*

*Bunlardan bazıları sözlü ya da sözsüz direnmeyi gösterir.*

## Sözlü

Bağırarak

Tartışarak

Alaycı ifadeler kullanmak

Şaka yapmak

Konuyu değiştirmek

O konuda konuşmayı reddetmek

Düşüncelerinize karşı çıkmak

## Sözsüz

Sessizleşmek

Üzülme

Ağlamak

Şaşırmak

Gülmek

Uzaklara bakmak

Odayı terk etmek

Surat asmak

# Ben iletilerine direnç varsa;

❑ Tekrar tekrar söylemek, saldırganlık veya duyarsızlık olarak tanımlanır.

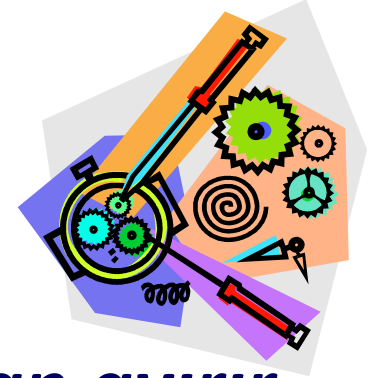
Karşı tarafı, daha çok savunmacı tutuma ve olumsuz tavırlarından dolayı inada iter.

❑ *Sizden duydukları "senin ne duyumsadığın önemli değil, ben böyle istiyorum , böyle düşünüyorum."*



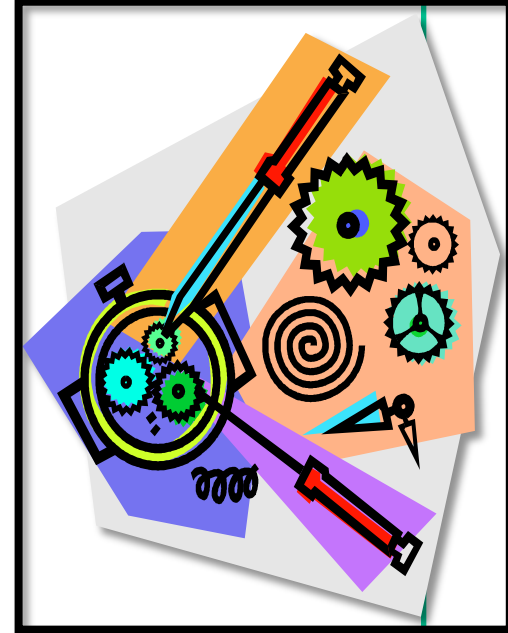
# VİTES KÜÇÜLTME

- Karşı tarafa sizin iletinizi duyma olasılığını artırmanız için onu dinlemeniz ve üzüntüsünü duyduğunuzu belirtmeniz gerekir.
- *Karşı tarafın duygularına gösterilen özen ve duyarlılık; etkin davranışı, saldırgan davranıştan ayırır.*
- Dolayısıyla karşı tarafın direncini duyduğunuz veya gördüğünüz anda vites değiştirmeli ve etkin dinlemelisiniz.

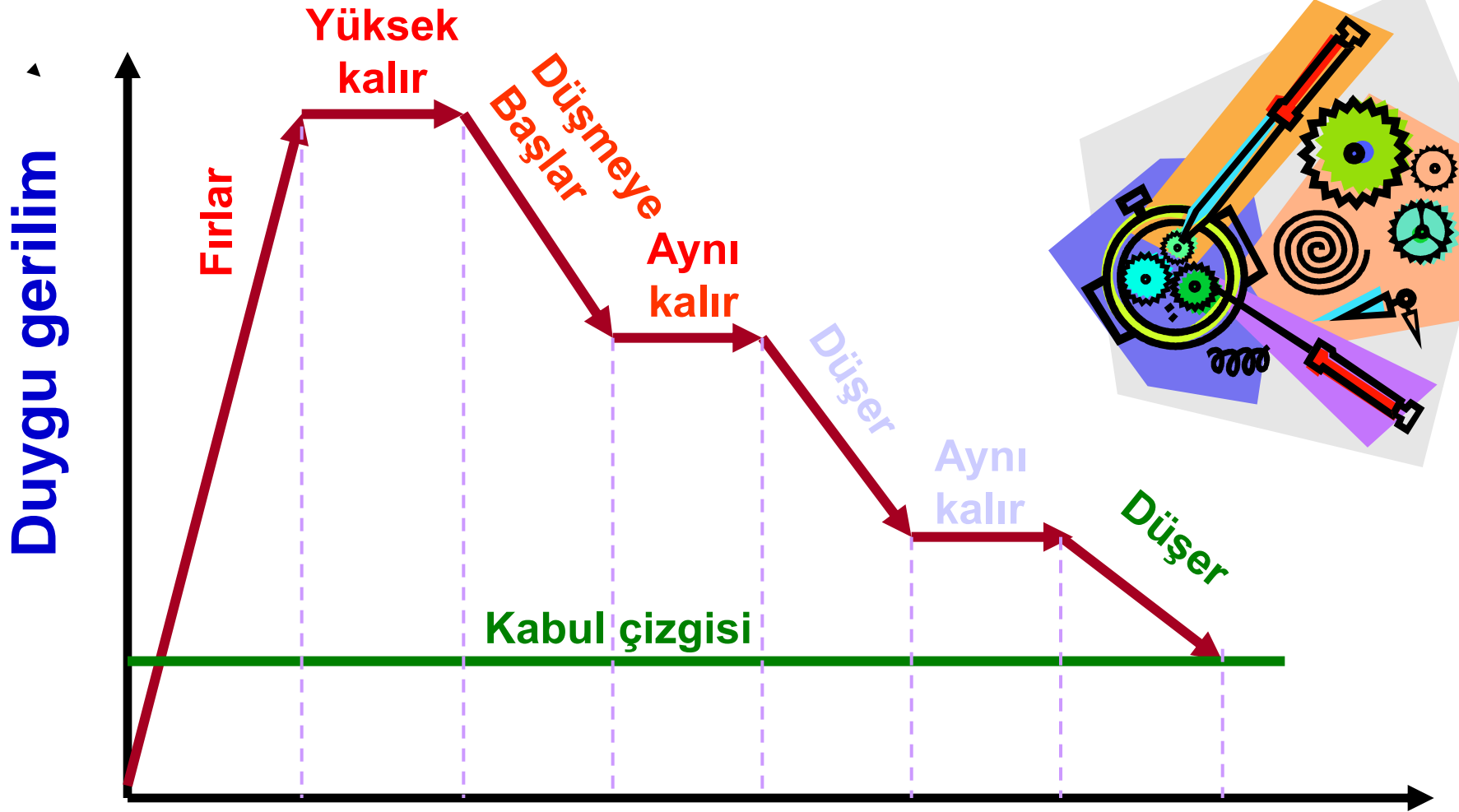


# VİTES KÜÇÜLTME

- Böylece bu iletisi (mesajı) alır.  
"Benim düşüncem, değerim bu, ama seni de dinlemeye hazırım, çünkü sana değer veriyorum ve duygularına saygım var."
- *Sizin gereksinim ve isteklerinizi, onların pahasına da olsa karşılamaya niyetlenmediğinizi gösterir.*



# VİTES KÜÇÜLTME



24.05.2012

**B.D.**



**B.D.**



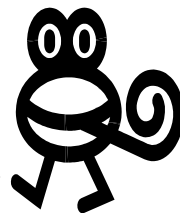
**E.D.**



**B.D.**



**E.D.**



**B.D.**



**E.D.**

AÜTF Dr.Ahmet SALTIK

# VİTES KÜÇÜLTME

- Karşı tarafa, sizin iletinizi duyma olasılığını artırmanız için, O'nu dinlemeniz ve üzüntüsünü duyduğunuzu belirtmeniz gerekir.
- *Karşı tarafın direncini duyduğunuz veya gördüğünüz anda vites küçültmeli ve etkin dinlemelisiniz..*

# VİTES KÜÇÜLTME ile..

**KABUL ONAY DEĞİLDİR...**

- ✓ **Farklı bir görüş açısıyla,  
yeni bir duruma istekli olmak demektir.**
- ✓ ***Kendinizin ve başkalarının  
kaygısı arasındaki dengeyi korursunuz.***
- ✓ **Bu, etkili iletişim ve karşılıklı iyi ilişkilerin  
anahtarıdır.**

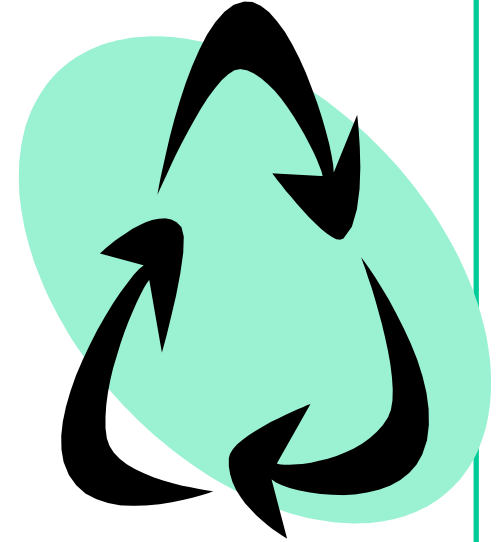


# VİTES KÜÇÜLTMENİN KATKILARI

- Uzlaşmacı bir ortam yaratır.
- *O'nu yitirmeniz pahasına gereksinimlerinizi karşılamayacağınızı O'na iletir.*
- O'nun direnişle ilgilenmeniz, O'na değer verdiğiniz ve O'nun duygularını önemseydiğiniz anlamına gelir.
- *Karşınızdaki kişiyi dinlemeniz, çoğunlukla o kişinin olumsuz duygularını açıklayıp onlardan kurtulmasına yardımcı olur..*
- *Gereksinimlerinizden ve inançlarınızdan vazgeçmeniz anlamına gelmez.*

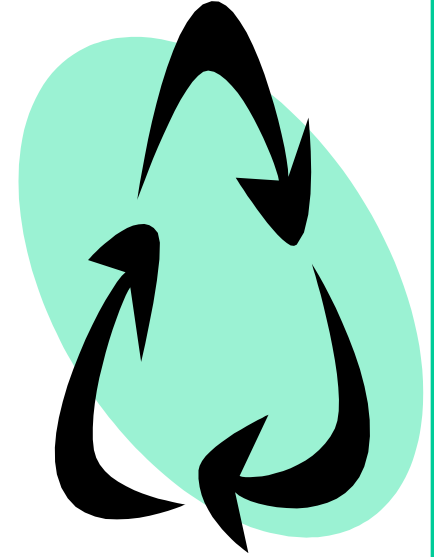
# ETKİN GERİ BİLDİRİM

1. Alıcı tarafından istenmiştir.
2. *Gözlenen davranışın hemen ardından verilmiştir.*
3. Teknik olmayan bir dil kullanılmıştır.
4. Kısa ve özdür; başka bir deyişle, gerektiğinden çok ayrıntı ve bilgi yoktur.
5. **DİKKAT : Kişinin kişiliğine değil, gözlenen davranışına yöneliktir..**



# ETKİN GERİ BİLDİRİM

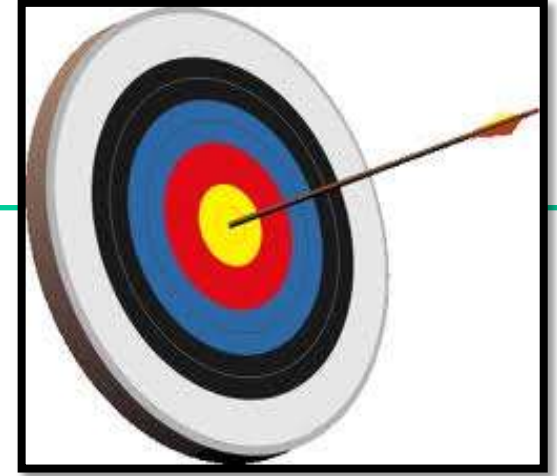
6. Ahlak ve değer yargılarından kaçınılarak, kişisel ancak tehdit edici olmayan bir biçimde verilmiştir.
7. Kişinin yalnızca denetleyebileceği veya değiştirebileceği bir davranışla ilgilidir.
8. Kişinin zayıf yönlerine olduğu ölçüde, güçlü yönlerine de yöneliktir.
9. Alan ve veren, birbirlerinin bakış açılarını anlayıncaya dek tartışılmıştır.
10. Kesindir; başka bir deyişle, söylenip geri alınmamıştır.



**KAYNAK: YARDIM BECERİLERİ: Temel Eğitim Programı Çev: Füsun Akkoyun**



# Uygulamalar..



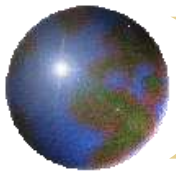
## Hedefler :

- Öğrencilerle **etkili iletişim** kurmak.
- ***Etkin dinlemeyi öğrencilerle iletişimde kullanmak.***
- Etkin dinleme becerisi yönünden kendini ve öğrencilerini, ailesini, arkadaşlarını.. değerlendirmek.
- İletişimde, kendini ***ben dili*** kullanarak ifade etmek.
- İletişimde **etkin dinleme** ve **ben dili** kullanmayı benimsemek.
- ***Etkili geribildirim*** vermek.
- **İletişim becerileri** (*etkin dinleme, ben dili kullanma, geribildirim verme*) için **öz-değerlendirme** yapmak.

# Ödevler

- İletişim becerilerinin günlük yaşamda kullanılması
- Önerilen filmlerin izlenmesi  
*Patch Adams (Robin Williams)*  
*City of Angels (Nicolas Cage, Meg Ryan)*  
*Sevgi Fırtınası (Richard Gere)*  
*Melekler Şehri*
- Önerilen kaynakların okunması





# « Söz » ün hikmeti:

- ❖ Söz ola kese savaşı
- ❖ Söz ola kestire başı
- ❖ Söz ola ağulu aşı
- ❖ Yağ ile bal ede  
bir çift söz

***Yunus Emre***



# Anlama nedir ?

*Anlama,  
başkalarının gerçeğini,  
onların gördüğü açıdan  
görmedir..*



# Soru :

*Kim daha etkin ?  
İLETİŞİMİ  
doğru yanıtlarla yöneten mi?  
Yoksa iletişimi  
doğru sorularla yöneten mi??*

**ve niçin?**

# KAYNAK KİTAPLAR

- CÜCELOĞLU, Doğan. *İnsan İnsana.*
- CÜCELOĞLU, Doğan. 'Keşke'siz Bir Yaşam İçin İletişim.
- GORDON, Thomas. *Etkili Aile İletişimi*
- GORDON, Thomas. *Hasta Hekim İşbirliği*
- ÖZER Kadir. *Ben Değeri Tiryakiliği*
- PEASE Allan. *Beden Dili*
- SILLARS, Stuart. *İletişim*
- DEMİRAY, Uğur (Ed.). *Etkili İletişim*
- DÖKMEN, Üstün. İletişim Çatışmaları ve EMPATİ.
- DÖKMEN, Üstün. *Varolmak, Gelişmek, Uzlaşmak.*
- CHAPMAN, Gary. *Beş Sevgi Dili.*
- KÖKNEL, Özcan. *İnsanı Anlamak.*
- NAVARO, Leyla. *Kadın Erkek İlişkilerinde Bir adı Masalı.*
- **TEŞEKKÜR** : Bu sunuda, Uzm. Psik. Sn. **Sema Yüce**'nin **(ATÖLYE TEMPO)** kaynaklarından geniş biçimde yararlanılmıştır..



# Ve “İnsan” a saygıyla, hayranlıkla..



# Atatürk'ün uyarısı..

“ Ulusumuzun güçlü, mutlu ve güvenlik içinde yaşayabilmesi için Devletin tümüyle Ulusal bir siyasa izlemesi ve bu siyasanın, iç kuruluşlarımıza tümüyle uygun ve dayalı olması gereklidir.”

***Halkla demokratik İLETİŞİM kurulmalıdır!***



# Kurtuluş için : BİRLEŞİN !

- “ Kendi kişisel çıkarları için yabancılarla işbirliğine giren ve gücünü halktan almayan küçük bir azınlığın dışındaki tüm güçler; aralarındaki etnik, dinsel ve siyasal ayrımları **ER-TE-LE-YE-REK** Ulusal Kuruluş Savaşımı yolunda **bir-leş-me-li-dir.**” (1921, İrade-i Milliye)
- Bu da **İLETİŞİM** ile başarılacaktır..



Usta, yetkin, insancıl  
iletişimci ATATÜRK

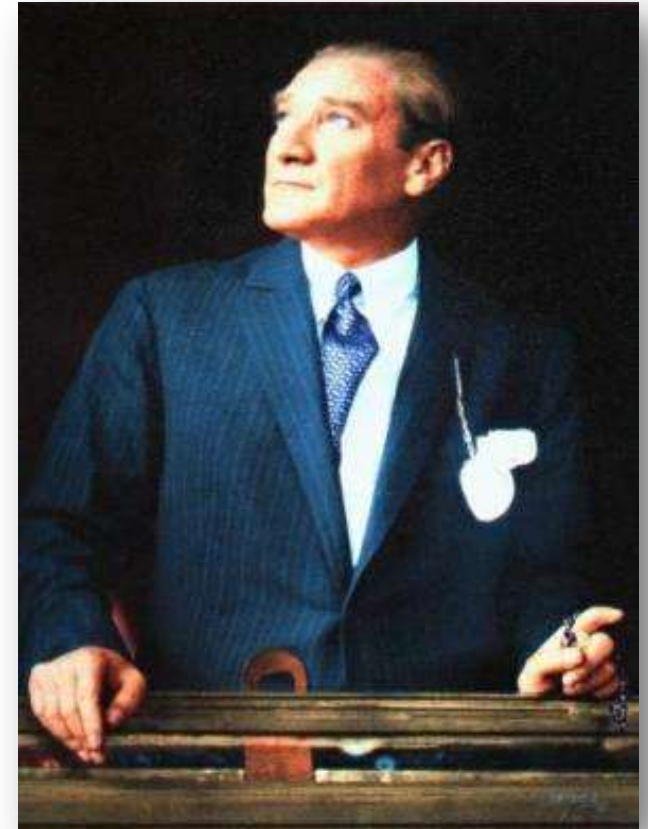
***Bu toplantıya emek verenlere,  
gelenlere şükranla..***



**Türkiye, KüreselleşTİRmeye = Yeni emperyalizme teslim olmamalı, ATA'nın "kutsal emaneti" kesinkes korunmalıdır! Bunun için uluslararası uygun, etkin İLETİŞİM zorunludur..**



**Dr. Ahmet SALTİK**  
**Ankara Üniv. Tıp Fak.**  
**Halk Sağlığı Anabilim Dalı**



[www.ahmetsaltik.net](http://www.ahmetsaltik.net)