

ETKİLİ İLETİŞİM

-İletişimin Tanımı

İletişim herkesin duyduğu, bildiği fakat çok az kişinin açıklayıcı tanım geliştirebildiği bir insan faaliyetidir. İletişim, kişiler ya da gruplar arasındaki ileti aktarımıdır. İletişimin bu tanımında sadece iletinin aktarımına vurgu yapılmıştır. Bilindiği gibi tek yönlü bilgi aktarımına Enformasyon adı verilir. Örneğin internet üzerinden bir bilgiyi okumak enformasyon edinimidir. Ancak bu bilgiye ilişkin yazan kişiye bir mesaj gönderme veya internet üzerinden e-maileşmek ise iletişim sürecinin başladığını göstermektedir. Dolayısıyla enformasyon iletişime dönüşebilir.

İletişim kendimizi ifade etme biçimidir. Halkla sürekli muhatap olarak daha iyi ve sağlıklı bir iletişim kurabilmesi için, iletişim çatışmalarını önlemesi ile mümkün olabilecektir. Bunu başarabildiği takdirde, hem kendini ve ailesini mutlu edecek, hem de iş verimini ve başarısını artırabilecektir.

Etkili Bir İletişim Kurmanın Temel Kuralları

- Konuştuğunuz kişiye karşı saygılı olun. ...
- Görüşmeye konsantre olun. ...
- Konuşan kişiyi onu dinlediğinize ikna edin. ...
- Karşınızdaki kişinin söylediğini tam olarak anladığınızdan emin olun. ...
- Konuşan kişinin sözünü kesmediğinizden emin olun. ...
- Karşınızdaki kişiye isim takma yoluna gitmeyin. ...
- Sorunu çözmeye çalışırken güncel olun.
- Sinirlerinizi kontrol ettiğinizden emin olun
- Konuşmanızın özellikle başında ve sonunda pozitif olmaya dikkat edin

Etkili iletişimin temel koşulları:

- İletişimin amacını bilmek
- Empati kurmak
- Önyargı ile yaklaşmamak
- Güler yüzle karşılamak
- İyi bir dinleyici olmak
- Söz kesmemek
- Mantıklı konuşmak
- Alaycı bir tavırla konuşmamak
- Saygılı olmak
- Düşünceleri ve fikirleri umursamak
- Jest ve beden dili kullanmak.

ÇIKAN SORU

1.Aşağıdakilerden hangisi başarılı iletişimin temel şartlarından biridir?

- A) Yüksek sesle konuşmak
- B) İletişimin amacını bilmek
- C) İletişimi kısa tutmak
- D) Kapalı ortamlarda iletişim kurmak
- E) Otoritenin gücünü kullanmak

İLETİŞİM ENGELLERİ

1. Emir vermek, yönlendirmek, Gözdağı vermek
Anne – Baba sakın kavga etme, bir daha duyarsam
2. Ahlak dersi vermek
Anne – Baba bu yaptığın çok kötü sana yakışmıyor

3. Öğüt vermek, çözüm önerileri getirmek

Anne – Baba keşke şöyle yapsaydın – Git şimdi ondan özür dile

4. Yargılamak, Eleştirmek, Suçlamak

Anne – Baba sen böyle yaparsan tabi kavga çıkar, git şimdi özür dile

5. Övmek

Anne – Baba bravo gereken cevabı vermişsin iyi etmişsin

6. Ad takmak, alay etmek

Anne – Baba horozmusunki kavga ediyorsun, bir dahaki sefere gözünü çıkart

7. Yorumlamak, analiz etmek

Anne – Baba bence bu arkadaşını kıskandığın için kavga çıktı, başkalarına kızıp arkadaşınla kavga etmişsin

8. Yatıştırmaya avutmaya çalışmak

Anne – Baba Boş ver yarın yine barışırsınız, Üzülme her şey düzelecek

9. Soru sarmak, sorgulamak

Anne – Baba Kavga niye çıktı? Kim Gördü? Neredeydiniz? Ne zaman? Sen Ne dedin? O ne dedi?

10. Konuyu Saptırmak

Anne – Baba Demek kavga ettiniz, o çocuğun dersleri nasıl

İLETİŞİMİN ÖĞELERİ

Gönderici (Kaynak): İletiyi oluşturan ve herhangi bir iletişim kanalı ile alıcıya gönderen kişidir. İletişimi başlatan, duygu ve düşüncelerini karşı tarafa aktaran kişi kaynaktır. Burada her zaman kişi olarak düşünmemek gerekiyor. Kitap, gazete, dergi, şuan okuduğunuz blog yazıları ya da hayvanlar da gönderici olabilir.

Alıcı (Hedef): İletinin ulaştırılmak istendiği kişi ya da varlıktır. Sözlü iletişim kullanılacaksa alıcı dinleyen kişidir aktif dinleme yapar, yazılı iletişim kullanılacaksa alıcı okuyucu olacaktır. Kaynaktan gelen iletiye alıcı geri bildirim yapar.

Örnek üzerinden gidecek olursak, Tuğçe: “Yarın sınav var mı Emre?” dediğinde gönderici (kaynak) Tuğçe, alıcı (hedef) Emre olmaktadır.

İleti (Mesaj): Göndericinin hedefine yani alıcıya iletmek istediği duygu, düşünce ve istekler mesajdır. İletiyi aktarmanın birçok yolu vardır. Bu yüzden sadece sözlü ya da yazılı şekilde düşünmek yanlış olur. Yapılan jest ve mimikler veya sesinizin tonu da mesaj niteliği taşımaktadır.

Kanal (Araç): İletişimin gönderilme biçimine denilmektedir. Ses, görsellik, kitle iletişim araçları, ışık kanal olabilecek öğelerdendir.

Dönüt (Geri bildirim): Alıcının iletiye verdiği her türlü yanıt dönütü oluşturur. Ve geri bildirim olması sağlıklı bir iletişim gerçekleştiğine, alıcının mesajı anladığına işaret eder.

Bağlam (Ortam): İletişimin gerçekleştiği ortamdır.

Tüm bunların yanı sıra şifre dediğimiz kodlar da iletişim öğeleri arasına girmektedir. Örneğin iki insanın aynı dli konuşması ya da trafik işaretlerinin anlamlarını biliyor olmamız kodu oluşturan faktörler arasında yer alır. Sağlıklı bir iletişim kurulabilmesi için tüm öğelerin var olması gerekir. Öğelerden biri eksik kaldığında iletişim tam olarak gerçekleşmez ve yanlış anlaşılabilir. Peki hayatımızı bu kadar etkileyen ve diğer insanlarla ya da varlıklarla anlaşabilmemizi sağlayan iletişimi nasıl kurabilirsiniz?

Not: Her sınavda 2 soru çıkar.

ÇIKAN SORULAR

2. Kaynaktan gelen iletiye alıcının tepkisine ne ad verilir?

- A) Gürültü
- B) Kodlama
- C) Geri bildirim
- D) Kaynak
- E) Empati

3. İletişim esnasında alıcının bir mesajı anlamaya çalışarak dinlemesine ne denir?

- A) Aktif dinleme B) Görünüşte dinleme C) Yüzeysel dinleme
D) Kişisel dinleme E) Tuzak kurucu dinleme

4. Aşağıdaki seçeneklerin hangisinde iletişimin temel öğeleri eksiksiz olarak verilmiştir?

- A) Kaynak-Gönderici-Mesaj-Alıcı-Bildirim
B) Kaynak-Kanal-Gönderici-Alıcı-Mesaj
C) Kaynak-Mesaj-Kanal-Alıcı-Geribildirim
D) Kaynak-Mesaj-Hedef-Alıcı-Geribildirim
E) Kaynak-Hedef-Gönderici-Alıcı-Kanal

İLETİŞİM TÜRLERİ

Psikoloji kapsamında çeşitli iletişim sınıfları vardır. Yaygın olarak kullanılan sınıflamalarda iletişim dört ana gruba ayrılır. İletişim türleri birer inceleme alanı olmanın yanı sıra, aynı zaman da birer çatışma türüdür. Şöyle ki :
1. Kişi – içi iletişim ve çatışma 2. Kişiler arası iletişim ve çatışma 3. Örgüt- içi iletişim ve çatışma 4. Kitle iletişimi ve çatışma

-Kişi-İçi İletişim ve Çatışma

Bir insanın;

- Düşünmesi,
- Duygulanması,
- Kişisel ihtiyaçlarının farkına varması,
- İç gözlem yapması,
- Rüya görerek kendi içinden mesaj alması,
- kendine sorular sorarak cevap üretmesi.

Bir insanın düşünmesini, duygulanmasını, kişisel ihtiyaçlarının farkına varmasını, iç gözlem yapmasını, rüya görerek kendi içinden mesaj almasını yada kendine sorular sorarak bunlara cevaplar üretmesini bir iç iletişim sayabiliriz. Kişilerin bilinç dışlarındaki ve bilinçlerindeki bir takım dinamikler iç çatışmalarına yol açabilir.

-Kişiler Arası İletişim

Kaynağını ve hedefini insanların oluşturduğu iletişimlere kişiler arası iletişim adı verilir. Kişilerarası iletişime katılanlar, belli bir yakınlık içinde yüz yüze olmalıdır. Katılımcılar arasında tek yönlü değil, karşılıklı mesaj alış veriş olmalıdır. Söz konusu mesajlar sözlü ve sözsüz nitelikte olmalıdır

-Örgüt-İçi İletişim ve Çatışma

ÖRGÜT (ORGANİZASYON): İş ve işlev bölümü yaparak, bir otorite hiyerarşisi içinde, ortak bir amacı gerçekleştirmek için bir araya gelmiş insanların faaliyetlerinin koordinasyonudur.

ÇATIŞMA: “rol çatışmaları” ve “ast-üst” ilişkilerinden doğan çatışmalar olarak iki grupta toplanabilir.

Örgüt iş ve işlev bölümü yaparak, bir otorite hiyerarşisi içinde ortak bir amacı gerçekleştirmek için bir araya gelmiş insanların faaliyetlerinin koordinasyonudur. Örgüt içinde birçok çatışmalar olabilir, en çok rastlanan çatışmalar rol çatışmaları ve ast-üst ilişkilerinden doğan çatışmalardır.

-Kitle iletişimi ve çatışma

Bir takım bilgilerin/sembollerin bir takım hedefler tarafından üretilmesi, geniş insan topluluklarına iletilmesi ve bu insanlar tarafından yorumlanması sürecine “ kitle iletişimi “ adı verilir. Kitle iletişiminde kaynak ile hedef arasındaki kanallara ise “ kitle iletişim araçları “ adı verilir. İlgili kaynaklarda “ kitle iletişim araçları “ denildiğin de genellikle radyo televizyon gazete dergi ve benzeri yayınlar kast edilmektedir. El ilanları, romanlar, çizgi romanlar tiyatrolar hikaye masal kitapları ve benzerlerini de kitle iletişim aracı olarak kabul edilmektedir.

ÇIKAN SORU

5. Bir insanın düşünmesi, duygulanması, ihtiyaçlarının farkına varması hangi iletişim tekniğidir?

- A) Kişi içi iletişim
- B) Kişiler arası iletişim
- C) Örgüt içi iletişim
- D) Kitle iletişimi
- E) Grup iletişimi

2-ETKİN İLETİŞİMİN ÖNÜNDEKİ ENGELLER

- a) Korkular
- b) Ön kabuller (Önyargılar)
- c) Duyarsızlık
- d) İsim Takmak
- e) Kararsızlık
- f) Alınganlık
- g) Ben merkezilik

Ben-merkezilik ve empati anlayış birbiriyle bağdaşmaz. Ben merkezci davranan bir kişinin, karşısındakinin rolüne girmesi ve olaylara onun bakış açısından bakması yani empati kurması mümkün değildir. Bu durumda empati kurabilmek, yani başkalarının rolüne girebilmenin ön şartı, ben merkezilikten kurtulmak olduğunu söyleyebiliriz. Ben-merkezilik” kavramı Piaget (1926) tarafından ortaya atılmıştır.

ÇIKAN SORU

6. Aşağıdakilerden hangisi etkili iletişimin önündeki engellerden biri değildir?

- A) Ön kabuller
- B) Duyarsızlık
- C) Alınganlık
- D) Kararlılık
- E) Ben merkezilik (egoizm)

İLETİŞİM ENGELLERİ

1. Emir vermek, yönlendirmek, yarmak, Gözdağı vermek
Anne – Baba sakın kavga etme, bir daha duyarsam
2. Ahlak dersi vermek
Anne – Baba bu yaptığın çok kötü sana yakışmıyor
3. Öğüt vermek, çözüm önerileri getirmek
Anne – Baba keşke şöyle yapsaydın – Git şimdi ondan özür dile
4. Yargılamak, Eleştirmek, Suçlamak
Anne – Baba sen böyle yaparsan tabi kavga çıkar, git şimdi özür dile
5. Övmek
Anne – Baba bravo gereken cevabı vermişsin iyi etmişsin
6. Ad takmak, alay etmek
Anne – Baba horozmusunki kavga ediyorsun, bir dahaki sefere gözünü çıkart
7. Yorumlamak, analiz etmek
Anne – Baba bence bu arkadaşını kıskandığın için kavga çıktı, başkalarına kızıp arkadaşınla kavga etmişsin
8. Yatıştırmaya avutmaya çalışmak
Anne – Baba Boş ver yarın yine barışırsınız, Üzülme her şey düzelecek
9. Soru sarmak, sorgulamak
Anne – Baba Kavga niye çıktı? Kim Gördü? Neredeydiniz? Ne zaman? Sen Ne dedin? O ne dedi?
10. Konuyu Saptırmak

Anne – Baba Demek kavga ettiniz, o çocuğun dersleri nasıl

ÇIKAN SORU

7. Aşağıdakilerden hangisi iletişim engellerinden değildir?

- A) Emir vermek; yönlendirmek
- B) Ahlak dersi vermek
- C) Göz teması kurmak, dinlemek
- D) Öğretmek; nutuk çekmek
- E) Ad takmak, alay etmek

3-İLETİŞİMİN TEMEL BECERİLERİ

Dinleme:

Dinleme, iletişim ve öğrenmenin temel yollarından biri olup gelen iletiyi doğru bir biçimde algılama, anlama, yorumlama ve değerlendirme gibi süreçleri içerir.

Karşımızdakini etkili dinlemek için 9 madde sıralamıştır. Bunlar:

- Konuşmacıya bakın
- Kimsenin sözünü bölmeyin
- Anlamaya odaklanın
- O andaki ihtiyacı saptayın
- Duygularınızı gözden geçirin
- Yargılarınızı askıya alın
- Konuşulanı belli aralıklarla özetleyin
- Açıklayıcı cevaplar almanızı kolaylaştıracak sorular sorun
- Daima dinlemeye öncelik verin

Başlıca dinleme türleri şunlardır:

a) Katılımlı (Aktif) Dinleme: Dinleme sürecinde konuyla ilgili oluşan soru veya görüşlerin konuşmacıya iletilmesi ve konuşanla iletişim kurulması "katılımlı dinleme" olarak adlandırılır. Katılımlı dinlemede başka bir işle uğraşmamak ve konuşmacı ile göz teması kurmak gereklidir. Konuşmacıdan anlatılanlara açıklık getirmesini istemek, fikir ve duygularını özetlemek, konuşmacının verdiği mesajları almak katılımlı dinlemenin esasları arasında yer alır. Dinleyici, konuyu daha iyi anlamak, istekte bulunmak veya karmaşık bir probleme çözüm sunmak amacıyla da konuşmacıya sorular sorabilir.

Not: Her Sınavda 1 Soru Çıkmış

ÇIKAN SORU

8. Aşağıdaki tanımlardan hangisi "katılımlı dinlemenin" unsurlarındandır?

- A) Konuşmayı zaman zaman sözle onaylamak
- B) Konuşmayı zaman zaman jest ve mimiklerle onaylamak
- C) Konuşmacının mesajındaki ana düşünceyi yine ona yansıtmak
- D) Konuşmacının konuşmasını kısa kesmesini sağlamak için kendi görüşlerimizi sıralamak
- E) Konuşmacının hiçbir görüşüne karşı çıkmamak

9. İletişim esnasında alıcının bir mesajı anlamaya çalışarak dinlemesine ne denir?

- A) Aktif dinleme
- B) Görünüşte dinleme
- C) Yüzeysel dinleme
- D) Kişisel dinleme
- E) Tuzak kurucu dinleme

b) Katılımsız (Pasif) Dinleme: Dinleyicinin yalnızca konuşmacıya ve konuya odaklanması, konuşmacı ile bir etkileşime girmemesi “katılımsız dinleme” olarak adlandırılır. Bu dinleme türünde, dinleyici yalnızca konuşmaya odaklanır ve konuyu kavramaya çalışır.

c) Eleştirel Dinleme: Dinleyicinin, konuşmacı veya konuşma konusu hakkında belli bir bakış açısına sahip olarak dinleme etkinliğinde bulunması “eleştirel dinleme” çerçevesinde değerlendirilir. Dinleyici, konunun olumlu ve olumsuz yanlarını tarafsız bir bakış açısıyla değerlendirmiş ve dinleme etkinliğine hazırlıklı biçimde katılmıştır. Bu tür dinlemede dinleyici, konuşmayı “Konuşmacının amacı nedir?”, “Konuşmacı konuyla ilgili yeterli bilgi ve birikime sahip mi?”, “Verilen bilgiler güncel ve geçerli midir?” ve “Konu bilimsel bir bakış açısıyla mı ele alınıyor?” gibi sorulara cevap arayarak dinler.

ç) Yaratıcı Dinleme: Dinleyicinin dinlediklerini yorumlaması ve bunlardan yeni fikirler üretmesi ile gerçekleşen dinleme türü “yaratıcı dinleme” olarak adlandırılır. Katımlı veya katılımsız olarak gerçekleşebilen bu dinleme türünde, konuyla ilgili yeni düşüncelerin üretilmesi önemlidir.

d) Seçici Dinleme: Dinlenen konuyla ilgili bilgilerden ilgi ve ihtiyaca yönelik olanların seçilerek dinlenmesi “seçici dinleme” olarak adlandırılır. Bu tür dinlemede ihtiyaç ve ilginin ne olduğunun dinleme öncesinde çok açık olarak belirlenmesi gereklidir. Bu amaçla konuyla ilgili bazı sorular hazırlanarak dinleme sürecine başlanabilir. Böylelikle belirli sorulara cevap aranarak dinleme etkinliği gerçekleştirilir.

ÇIKAN SORU

10. “Seçici dinleme” nedir?

- A) Kişiler arasında seçim yapmayı kolaylaştıran dinleme türüdür
- B) Konuşma yapacak kişilerin önceden seçilmesini gerektiren iletişim tekniğidir
- C) Sözlü iletişimde sıklıkla kullanılan ikna yöntemlerinden biridir
- D) İletişim esnasında sorular sorulmasını gerektiren dinleme türüdür
- E) Sadece ilgi duyulan hususlara odaklanarak yapılan dinleme türüdür

e) Not Alarak Dinleme: Dinleme sürecinde önceden belirlenen konu veya noktalarla ilgili notların alınması ile gerçekleşen dinleme türü “not alarak dinleme” kapsamında değerlendirilir. Böylece dinlenenlerin daha kolay anlaşılması veya hatırlanması sağlanır. Bu amaçla önceden hazırlanmış not defteri veya çalışma yaprakları kullanılabilir.

f) Empati Kurarak Dinleme: Dinleyenin, kendisini konuşanın yerine koyarak konuşmacının neler hissettiğini, sözlerinin hangi deneyimleri yansıttığını anlamaya yönelik dinleme çeşididir. Dinleyici bir süreliğine kendi duygu ve düşüncelerinden uzaklaşarak olayları karşısındakinin bakış açısıyla değerlendirir. Bu durum, ön yargılı dinlemeyi engeller.

Önyargı: İnsanlar, kurumlar, nesnelere, olaylar vb. hakkında yeterli bilgiye sahip olmadan peşin olarak verilmiş kararlardır.

ÇIKAN SORU

11. Aşağıdakilerden hangisi dinleme türlerinden biri değildir?

- A) Görünüşte dinleme
- B) Seçici dinleme
- C) Tuzak kurucu dinleme
- D) Yüzeysel dinleme
- E) Kişisel dinleme

12. İnsanlar, kurumlar, nesnelere, olaylar vb. hakkında yeterli bilgiye sahip olmadan peşin olarak verilmiş kararlara ne denir?

- A) Empati
- B) Tutum
- C) Saygı
- D) Bilgisizlik
- E) Önyargı

-Etkili Dinleme

Dinleme, belli bir amaç gözetilerek yapılır. Bu özelliğiyle öğrenme yollarından birini oluşturur. Öğretim sürecinin amacına ulaşması etkin dinleme ile mümkündür.

Etkili dinlemede sözel mesajlar dinlenir, sözel olmayan mesajlar izlenir. Konuşmacının söylediklerini dinlerken beden hareketleri, yüz ifadeleri, sesindeki değişimler, vücut tepkileri izlenir.

Etkili dinleme bir hazırlık sürecini gerektirir. Bu süreçte dinlemeye zihinsel ve fiziksel olarak hazırlık yapılır, görsel ve işitsel araçlar kullanılır.

Hazırlık yapıldıktan sonra dinleme sürecine geçilir. Dinleme sürecinde dikkat önemlidir. Dinleyici, dikkatini konuşmacının anlattıklarını anlamaya yöneltir. Dinlediği konuşmada konu akışını takip eder. Bilinmeyen sözcüklerin anlamı dinleme sırasında tahmin edilir.

Dinleme esnasında konuşmacıyla empati kurulmalı ve yargılayıcı davranışlardan kaçınılmalıdır. Konuşmacının anlattıkları dinleyicinin kendi ifadeleriyle özetlenmelidir.

Etkili dinlemede konuşmacının sözü kesilmemelidir. Sorular konuşmanın sonuna saklanmalıdır. Gözler konuşmacıyı takip etmeli, not alınmalıdır. Dinleyici, rahat olduğunu konuşmacıya hissettirmelidir. Dinlediği konuşmanın konusunu ve ana düşüncesini tespit eder. Dinlediği konuşmadaki açık ve örtük iletileri belirler.

Etkili dinleme becerisi geliştirmenin yolları;

Konuşma bırakılmalıdır. ...

Konuşmacıya kolaylık sağlanmalıdır.

Konuşmacının rahatlaması sağlanmalıdır.

Konuşmacıya dinleme isteğinde olduğu gösterilmelidir.

Göz teması kurulmalıdır.

Dikkatleri dağıtan şeyler ortadan kaldırılmalıdır.

Konuşmacı empatik dinlenmelidir.

Sabırlı olunmalıdır.

Not alınabilir

Konuşmacıya gerekirse soru sorulabilir

ÇIKAN SORU

13.Aşağıdakilerden hangisi etkili dinleme becerisi geliştirmenin yollarından biri değildir?

- A) Soru sorma
- B) Hemen sonuç çıkarma
- C) Not alma
- D) Göz teması kurma
- E) Dinlediğimizi belli etme

Etkili dinlemenin yararları

Konuya daha iyi adapte olmayı sağlar.

Önemli noktaları kaçırmamaya yardımcı olur.

Not almaya yardımcı olur.

Konuşmaya katılmayı sağlar.

Konuları daha iyi öğrenmek ve başarılı olmayı sağlar.

Etkili dinleme belirli konular üzerinde tartışmaya yöreklendirir.

Danışmaya direnci olan danışanın direncini kırar.

Bağımlı ve boyun eğen danışanlara yardım eder.

Danışanların olumsuz olaylarla ilgili duygularını danışma ortamı içinde açıkça tartışmalarına yardımcı olur.

Etkili dinlemeyi kullanan danışanlar, danışma yapılan kişinin, yetenekleri ve özel ilgi alanları hakkında edindikleri bilgileri, daha sonra danışanın yararına kullanabilir.

Öğrenmeye karşı direnme, danışanın bir sorunu olduğunu gösterir. Bu da etkili dinleme ile çözülür.

Etkili dinleme bağımlı danışanlara yardımda da kullanılır, sorunun sorumluluğu danışan da bırakılıp kendi çözümünü bulması sağlanır.

Etkili dinleme, konuşan kişinin anlatmak istediğini ne kadar doğru anlaşıldığının kontrol edilmesine yardım eder.

Anlamı konuşmacıya geri yansıtarak, ona algılarını doğrulama, açıklama ya da düzeltme fırsatı verir.

Etkili dinleme ile, konuşan kişinin duygularının kabul edildiği ifade edilmektedir.

Etkin dinleyici, konuşan kişiyi kabul etmekte ve duygularına karşı gelmemektedir, bunun yerine, anladığını empatik bir şekilde tekrar yansıtmaktadır.

Etkili dinleme bireylerin bastırdıkları, sıkıntı veren duygularını keşfetmelerine yardımcı olmaktadır.

Etkili dinleme kişinin gerçek soruna ulaşmasına ve var olan sorunu çözmesine yardımcı olur.

Etkili dinleme kişinin sıcak ilişkilerinin gelişmesine yardım eder.

ÇIKAN SORU

14. Aşağıdakilerden hangisi dinlemenin yararlarından biri değildir?

- A) Öğrenmek
- B) Gelişmek, geliştirmek
- C) Çatışmaları önlememek
- D) Anlaşmazlıkları çözümlenmek
- E) Motivasyonu yükseltmek

-Kendini Açmak

Önce İç Dünya ile Uyumlu Ol

Önce Kendi Evinde Başarılı Ol

Tanrıdan Yardım iste ve Buna layık ol

Dürüstlüğünden Hiçbir zaman Ödün verme

İlgilendiğin Kişileri unutma

Bir Yargıya varmadan önce her iki tarafı da dinle

Başkalarının fikirlerini al

Orada olmayan kimseleri savun

İçten Ama kararlı ol

Her yıl yeni bir konuda yeterlilik kazan

Yarının işini bugünden tasarla

Beklerken elini çabuk tut

Her zaman olumlu bir tavır takın

Mizah ve hoşgörü anlayışını kaybetme

Giyim kuşamında da, işyerinde de düzenli ol

Hatalardan korkma; sadece o hatalara yaratıcı, yapıcı, ve düzeltici tepkiler göstermemekten kork

Yanında çalışanların başarıya ulaşmalarını kolaylaştır

Konuştuğunun en az iki katını dinle

Bütün Yeteneklerini ve çabalarını elindeki işine yönelt, bir sonraki işini ya da terfi edilmeyi dert etme

-Kendini Doğru İfade Etmek

-Mesajlarımız İletişim için dört temel öğenin olması gerekir: gönderici, mesaj, alıcı ve geribildirim. Bunlardan biri eksik olursa iletişim eksik olur.

Tam Mesaj-Kısmi Mesaj-Kirli Mesaj

Net olmayan mesajlar yanlış anlamalara veya olumsuz iletişime yol açabilir

-Mesajın Hazırlanması

-Etkin İfadenin Kuralları

Not: her sınavda 2 soru çıkar.

4-İLETİŞİMİN PÜF NOKTALARI

Beden dili vücudun duruşu, mimikler, göz hareketlerinden oluşan ve tüm bu oluşumların zihinsel ve fiziksel faaliyetlerle desteklenmesi anlamına gelen bir "iletişim şeklidir. Sözel olmayan bu iletişim şekli, kişinin kendisini ifade ederken karakteristik bir özelliği olarak sayılabilir aslında. Beden dilinin önemi, binlerce sözden daha etkileyici olmasından kaynaklanıyor. İletişimde insanlar sadece sözleri ile değil aynı zamanda vücut dili ile de konuşuyor bir anlamda.

Yüz yüze ilişkilerde kelimeler % 10, ses tonu % 30, beden dili ise % 60 önem taşır.

a) Yüz İfadeleri (Mimikler):

Yüzde dikkati çeken en önemli bölge gözlerdir. Gözün kendisi başlı başına bir mesaj kaynağıdır. İnsanlar duygularının çoğunu yüz ifadeleri ile anlatmaktadır. Korkular, sevinçler, hüzünler, kıskançlıklar, acılar, kederler gibi pek çok duygusal özelliğimiz yüz ifadeleri ile anlaşılabilir.

b) Jestler:

Duygularımızı ve düşüncelerimizi somutlaştırmak ve onları desteklemek için baş, kol, ayak vb. gibi beden hareketlerinden faydalanırız. Eller ve kollar jestlerin başlıca taşıyıcıları olmakla birlikte bu konuda baş jestleri de oldukça önemlidir.

c) Beden Duruşu:

İletişim anında beden duruşu değişik anlamlara gelebilmekte, karşıdaki kişi ya da kişiler değişik anlamlar verebilmektedir. Konuşma sırasında bireyin diğerine sırtını dönmesi, konuşmayı bırakması için bir uyarı anlamı taşırken, kişinin bacak bacak üstüne atması bir saygısızlık ya da hakaret unsuru taşıyabilmektedir.

d) Kişiler Arası Mesafe:

Kişiler arası mesafe önemini bilenler için kontrol edilebilir bir iletişim öğesidir. Bu nedenle hem yüz yüze ikili ilişkilerde hem de geniş bir mekan içinde toplulukla kurulan ilişkilerde mesafeyi bilinçli olarak kullanmak büyük faydalar sağlar. Kişinin diğer insanlarla arasına koyduğu mesafe onun diğer kişilere karşı duyduğu samimiyetin işaretidir.

e) Giysiler:

Toplumsal tabakalaşma ve farklılaşmanın olmadığı toplumlarda bile, en azından yaşa, cinsiyete, belli becerilere ve ayrıcalıklara göre insanlar değişik rolleri üstlendiklerinden giyim kuşam ve kullanılan aksesuarlarda bu ölçütlere göre biçim ve anlam taşır.

Not : Her sınavda Mutlaka soru çıkar

B) SESİN VE SÖZÜN ÖTESİ

Bazı sözcükler, özellikle ses taklidi görevini üstlenmiştir. Örneğin, bam, pat, küt, çat, şangır şungur vs gibi. Bazı sözcükler ise evrensel bir anlam taşımaktadır. Örneğin, "Cık, cık" hoşnutsuzluk belirtirken, "Isılık" beğenme, "Öff" kızgınlık, "Vaav" mükemmeliyet, "Böğ" iğrenme, "Of, Ah" acı çekme ve "Gülme" nükte ya da sevinç anlamları taşımaktadır.

C) SORU SORMAK-CEVAP VERMEK

Sorulan sorunun kalitesi, kişinin sahip olduğu bilgi birikimi konusunda bize bazı ipuçları verir. Bir iletişim sürecinde hem iletişimi sürdürmek hem de iletişimi derinleştirmek için soru sormayı bilmek gerekmektedir. Soru sormak kadar iletişimi devam ettiren önemli bir diğer unsurda cevap vermektir. İçten samimi ve dürüstçe verilen cevaplarla, kaçamak veya yüzeysel verilen cevaplar hemen ayırt edilecektir.

D) KENDİNDEN EMİN KONUŞMAK

Dale Carnegie'nin ifade ettiği gibi bir konuşmanın başlıca dört önemli unsuru vardır. İkna etmek ve harekete geçirmek, bilgilendirmek, etkilemek veya inandırmak ve eğlendirmektir. Bu bağlamda bir kişinin kendinden emin konuşabilmesi için ise çok iyi bir dinleme becerisinin ve kendini ifade yeteneğinin güçlü olması gerekir.

ÇIKAN SORU

15. İletişimin etkisini artıran unsurlardan en önemlisi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) İletişim teknolojileri
- B) Etkili bir ses tonu
- C) Beden dili
- D) Mesajın ikna gücü
- E) Cümlelerin düzgünlüğü

İLETİŞİMDE SEN VE BEN DİLİ

İletişimde SEN DİLİNİ kullanmak olumsuz düşünce ve duygulara yol açabilir, Suçlayıcılık içerebilir. Karşımızdaki kişinin sizin yaşadığınız olayları, hissettiğiniz duyguları anlamasını sağlayarak ilişkilerin daha da bozulmasına neden olabilir.

İletişimde BEN DİLİNİ kullanmak olumlu düşünce ve duygulara neden olabilir. Karşımızdaki kişinin sizin yaşadığınız olayları, hissettiğimiz duyguları anlamasını sağlayarak ilişkilerin düzelmesine, kişilerin birbirini hoş görmesine tartışmanın olumlu bir sonuca bağlanarak , kişilerin birbiriyle konuşabilmesine, sorunların çözülebilmeye neden olabilir.

ÇIKAN SORU

16. İletişimde "Sen Dili"ni kullanmak neden sakıncalıdır?

- A) Sorumlulukları artırdığı için
- B) Suçlayıcılık içerdiği için
- C) Özgüveni artırdığı için
- D) Ekip ruhunu güçlendirdiği için
- E) Dayanışmayı artırdığı için

5-EMPATİ (Duygudaşlık)

Empati; Bir insanın kendisini karşısındaki insanın yerine koyarak onun duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlamasıdır. Bir kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak olaylara onun bakış açısıyla bakması, o kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi sürecine empati adı verilir.

Empatide en önemli unsur karşımızdakini anlayabilmektir. Zaten empati karşımızdakini anlayabilmek için yapılır. Karşımızdakini anladığımızın karşı tarafa hissettirilmesi de empatinin diğer bir unsurudur.

SEMPATİ

Sempatinin kelime karşılığı "birisiyle birlikte acı çekmektir." Bir insana karşı sempati duymak ise o bireyin sahip olduğu duygulara, düşüncelere ve yaklaşımlara aynen sahip olmak veya onları benimsemektir. Fransızca sympathie (duygudaşlık, kanı kaynama, cana yakınlık). "bir insanın bir başkasına karşı duyduğu sevgi ve yakınlık" anlamında kullanılan sempati için dilimizde şu karşılıklar uygun düşmektedir: yakınlık, cana yakınlık,

sevimsizlik.

örnek: Türk olduğumuzu söyleyince Macarların yakınlıklarını tebessümlerinden hissediyoruz

-Empatinin Sempatiden Farklılığı

Bir insana sempati duymak demek, o insanın sahip olduğu duygu ve düşüncelerin aynısına sahip olmak demektir. Karşımızdaki kişiye sempati duyuyorsak, onunla birlikte acı çekeriz ya da seviniriz. Empati kurduğumuzda ise karşımızdakinin duygu ve düşüncelerini anlamak esastır. Kendimizi sempati duyduğumuz kişinin yerine koymamız ve onu anlamamız şart değildir. Sempatide yandaş olmak esastır. Empati kurduğumuzda karşımızdaki kişiyle aynı duyguları ve görüşleri paylaşmamız gerekmez, sadece onun duygularını ve düşüncelerini anlamaya çalışırız. Bir insanı anlamak başka şeydir ona hak vermek başka şeydir. Empatide anlamak, sempatide anlamış olalım karşımızdakine hak vermek söz konusudur.

Not: Her Sınavda Soru Çıkar

ÇIKAN SORU

17. Bir insanın kendisini, karşısındakinin yerine koyarak olayları onun gözüyle bakıp, onun duygu ve düşüncelerini doğru olarak anlamasına ve ona göre davranış sergilemesine iletişimde ne ad verilir?

- A) Sempati
- B) Tutum
- C) Empati
- D) İletişim
- E) Algılama

18. Empati ile sempati arasındaki fark aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Empatide duygular önemli değildir
- B) Empatide anlama, sempatide ise hak vermek ön plandadır
- C) Sempatide düşünceler önemli değildir
- D) Empatide, kişiyle beraber acı çeker ya da seviniriz
- E) Aralarında hiçbir fark yoktur

6-STRES ve RİSK YÖNETİMİ

Stres günlük hayatımızda karşımıza çıkan ruhsal ve fiziksel gerginliktir.

1) Stresin Nedenleri

A) Kişisel Nedenler

- Rol belirsizliği ya da rol çatışması
- Engelleme
- Çalışma koşulları
- İnsan ilişkileri
- Yabancılaşma
- Moral bozukluğu
- Güvensizlik
- Yetersiz kişisel enerji-

B) Mesleki Nedenler

- Sorumlulukların yarattığı endişe
- İş yükünün fazlalığı
- Yapılan işin sıkıcılığı
- İş yerindeki denetim zafiyeti
- Yetkinin sorumlulukları karşısında yetersiz kalınması
- Ücret yetersizliği

- Mevzuat karışıklığı
- Astlarla/üstlerle anlaşamamak
- Mesleki statünün düşüklüğü
- Kurallara uyma zorunluluğu

2) Stresin Belirtileri

A) Stresin Fiziksel Belirtileri

- Tansiyon yükselmesi
- Sindirim bozukluğu
- Terleme
- Nefes darlığı
- Baş ağrısı
- Aşırı yorgunluk hissi
- Alerji
- Mide bulantısı

B) Stresin Psikolojik belirtileri

- Gerginlik
- Geçimsizlik
- İşbirliğinden kaçma
- Sürekli endişe
- Yetersizlik duygusu
- Yersiz telaş

C) Stresin Davranışsal Belirtileri

- Uykusuzluk ya da aşırı uyuma isteği
- İştahsızlık
- Aşırı yemek yeme
- Sağlığa aşırı dikkat
- Sigara ve alkol kullanımı
- Aşırı hayal kurmak
- Ölüm ve intihar fikrini sıklıkla tekrarlamak

3) Stresle Başa Çıkma Yolları

- Stresi kabul etmek
- Zamanımızı planlamak
- Hayır diyebilmek
- Kendimizi tanımak
- Dost ve akraba ziyaretlerinde bulunmak
- Temizliğimize dikkat etmek
- Bedensel hareketler (Düzenli egzersiz yapmak)
- Gevşeme ve masaj yaptıрма
- Solunum egzersizleri yapmak
- Düzenli beslenme alışkanlığını edinmek
- Sosyal, kültürel ve sportif etkinliklere katılmak

NoT Her Sınavda soru çıkar.

ÇIKAN SORULAR

20.Günlük yaşamda karşılaşılan engeller ve zorlamalar karşısında duyulan ruhsal gerginlik, huzursuzluk hali aşağıdakilerden hangisinin tanımıdır?

- A) İletişim B) Empati C) Stres D) Gürültü E) Motivasyon

21.Aşağıdakilerden hangisi stresin olumsuz etkilerinden biri değildir?

- A) Kısır döngü yaratır
- B) Sorunlarla başa çıkmamızı zorlaştırır
- C) İş performansını düşürür
- D) Beden sağlığı üzerinde önemli zararlı etkileri vardır
- E) Bazı durumlarda kendimizi iyi hissetmemizi sağlar

22.Aşağıdakilerden hangisi stresin kaynaklarından biri değildir?

- A) İş yükünün fazlalığı
- B) Olumsuz çalışma koşulları
- C) İnsan ilişkilerinde başarısızlık
- D) Yönetici baskısı
- E) Sorun çözme yeteneği

7-MOTİVASYON

-Motivasyonun Tanımı

Belirlenmiş bir amaca giden yolda, insanı harekete geçirici, harekete geçtikten sonra da sonuca ulaşmaya kadar aynı heyecanı duymaya **Motivasyon** denir.

Motivasyon bir ihtiyacı gidermek için gerekli davranışları başlatan bir kuvvettir. Özde insanların başarılı olmalarına, kişisel tatminine ulaşmalarına yardımcı olmaktır.

Motivasyon, istekleri, arzuları, ihtiyaçları, dürtüleri ve ilgileri kapsayan genel bir kavramdır. Açlık, susuzluk, gibi fizyolojik kökenli güdülere dürtü adı verilir. İnsanlara özgü başarıma isteği gibi yüksek dürtülere de ihtiyaç denir.

Motivasyon sürecini anlamada ihtiyaçlar, dürtüler ve özendirici uyarıcılar arasındaki ilişkiler ve anlamları önemlidir. Motivasyon başlangıcı motive olmakla başlar. Motivasyon ya da diğer bir deyişle güdüleme gözle görülmeyen varsayımsal bir olgudur ve davranışı anlamada çok önemli bir süreçtir

-Motivasyon ve İş Yaşamına Etkileri

Üretimi artırıcı bir etkisi vardır. İyi eğitilmiş ve yetenekli bir çalışan bile motive edilmediği takdirde iyi bir performans sergileyemez. Ya da aynı düzeydeki iki kişi farklı performansa sahiptirler

İnsan davranışlarının doğası hakkında herkesin çeşitli inançları vardır. Bu inançlar insanların neden çalıştığına organizasyonel amaçları nasıl başardığına dair tutumları ve değerlendirmeleri içerir. Bizim bu inançlarımız çevremizle etkileşim sonucunda başkaları tarafından öğrenilir.

Anlamlı ve zevk verici bir işte çalışma, başarının görülmesi, başarı duygusundan zevk alma, sorumluluk üstlenme, işte gelişme ve yükselme olanakları bulma motivasyon faktörleri arasında sayılabilir.

-Motivasyonun Özellikleri

Motivasyon kişisel ihtiyaçlar, istekler ve dürtülerden kaynaklanır ve kişiye bir davranışta bulunma isteği verir. Motivasyon bir amaca veya ödüle yöneliktir. İşyerinde sarf ettiğimiz güç, ödül kazanmayı, statümüzü değiştirmeyi, v.b. şeyleri umduğumuz içindir. Yani motivasyondaki anahtar özellik amaca ve istenilen sonuca yönelik olmasıdır.

Davranışın değişmesine yol açan üç duygu vardır: Korku, görev, sevgi. Korkudan dolayı motive olduğumuzda bunu mecburiyetten yaparız. Görevden dolayı motive olduğumuzda bunu yapmamız gerektiği için yaparız. Sevgiden dolayı motive olduğumuzda ise bunu istediğimiz için yaparız.

ÇIKAN SORULAR

23. "Belirlenmiş bir amaca giden yolda, insanı harekete geçirici, harekete geçtikten sonra da sonuca ulaşmaya kadar aynı heyecanı duymaya denir."

Yukarıda boşluk olan yere aşağıdaki ifadelerden hangisi gelmelidir?

- A) Stres
- B) Endişe
- C) Etkileşim
- D) Motivasyon
- E) Kaygı

24. Bir işi yapmak için içimizdeki duyduğumuz güçlü isteğe ne ad verilir?

- A) Motivasyon
- B) Sempatı
- C) Dürtü
- D) Empati
- E) İçgüdü

8-PROBLEM ÇÖZME YOLLARI

İnsanlar yaşamları boyunca çözmeleri gereken binlerce problemle karşılaşır. Bireyin amacına ulaşmasını engelleyen, bir çözüm bulması gereken durumlara problem adı verilir.

-Problem Çözümündeki Aşamalar

Problem belirlenmesi: Problem belirlenmesinde, engelleri birer soru ile ortaya dökmek önemlidir. Mesela, ortadaki olaya bir sorun gözüyle bakmamıza sebep olan belirtiler nelerdir? Nasıl olması gerekiyordu?

Problem ifade edilebilir şekilde tanımlanması: Problem tanımlanması için belirsizlikler netleştirildi mi? "Evet, bu durum kesinlikle bir problem ve bizi şu sonuca götürüyor. Bizim istediğimiz sonuç ise şu" diyebiliriz mi?

Çözüm yöntemlerinin üretilmesi, alternatiflerin bulunması: Çözüm yöntemlerinin üretilmesi için yeterli donanımına sahip miyiz? Beyin fırtınası yaparak başkalarından destek almamız gerekiyor mu? Birden fazla önerimiz var mı?

Çözüm yöntemlerinin araştırılması: (bilgi toplama, test etme vs.) Çözüm yöntemlerimiz doğru mu? Çözüm yöntemleri, beraberinde farklı sorunlar doğurur mu? Hangi yöntem daha uygun?

Karar kılınan yöntemin probleme uygulanması: Çözüm yöntemini uyguladık mı? Başarısız olduysak yeniden veya yenileyerek denedik mi?

Sonuçların değerlendirilmesi ve genel sonuca varılması: Çözümlerimizden doğan sonuçlardan mutlu muyuz? Olması gereken bu muydu? Öyleyse hangi adımda hangi çözüm yolunu izleyeceğimizi netleştirdik ve amacımıza ulaşabiliyoruz. Doğru mu?

Problem çözme aşamalarında testlerin önemi oldukça fazladır. Her problem için test yapma şansımız olmadığı için veya her testin sonuçlarına katlanamayacağımız için mantığımız devreye girer. Ürettiğimiz her çözüm ise beraberinde yeni problemleri getirebilir.

-Alt Amaçlar ve Planlama

-Deneme ve Yanılma: bir uygulamayı teoride kalmayarak, uygulamada deneyerek yapıp sonucunda ortaya çıkacak başarılı ve başarısız sonuçları bizzat gözlemleyerek bir sonuca ulaşma yöntemi olarak adlandırılabilir.

-İçgörü: Kişinin kendini, hislerini, neyi neden yaptığını anlayabilme yetisi. İçgörü; bireyin kendi düşünce duygular ve davranışlarının farkındalığının olması halidir.

-Problem Çözmede Karşılaşılan Güçlükler

- Bilgi toplayın
- Fikir üretin
- Başkalarının görüşlerini alın
- İşbirliği yapın
- Sistemli çalışın
- Kendinize güvenin

UNUTMAYALIM!!!

Sorunlar yaşamın kendisidir... Onlarla yaşamaya alışmaktansa yüzleşmeyi tercih edelim...

ÇIKAN SORU

25. Aşağıdakilerden hangisi problem çözmek için uygulanan aşamalardan değildir?

- A) Genel yaklaşım
- B) Problemin tanımlanması
- C) Seçeneklerin yaratılması
- D) Karar verme
- E) Probleme problemle yaklaşmak

CEVAPLAR

1	B	6	D	11	C	16	B	21	E
2	C	7	B	12	E	17	C	22	E
3	A	8	C	13	B	18	B	23	D
4	C	9	A	14	C	19	C	24	A
5	A	10	E	15	C	20	C	25	E

