

Etkili İletişim

Eğiticilerin Eğitimi Sertifika Programı

Gazi Eğitim Fakültesi

04 Temmuz 2024



Prof. Dr. Yusuf DOĞAN

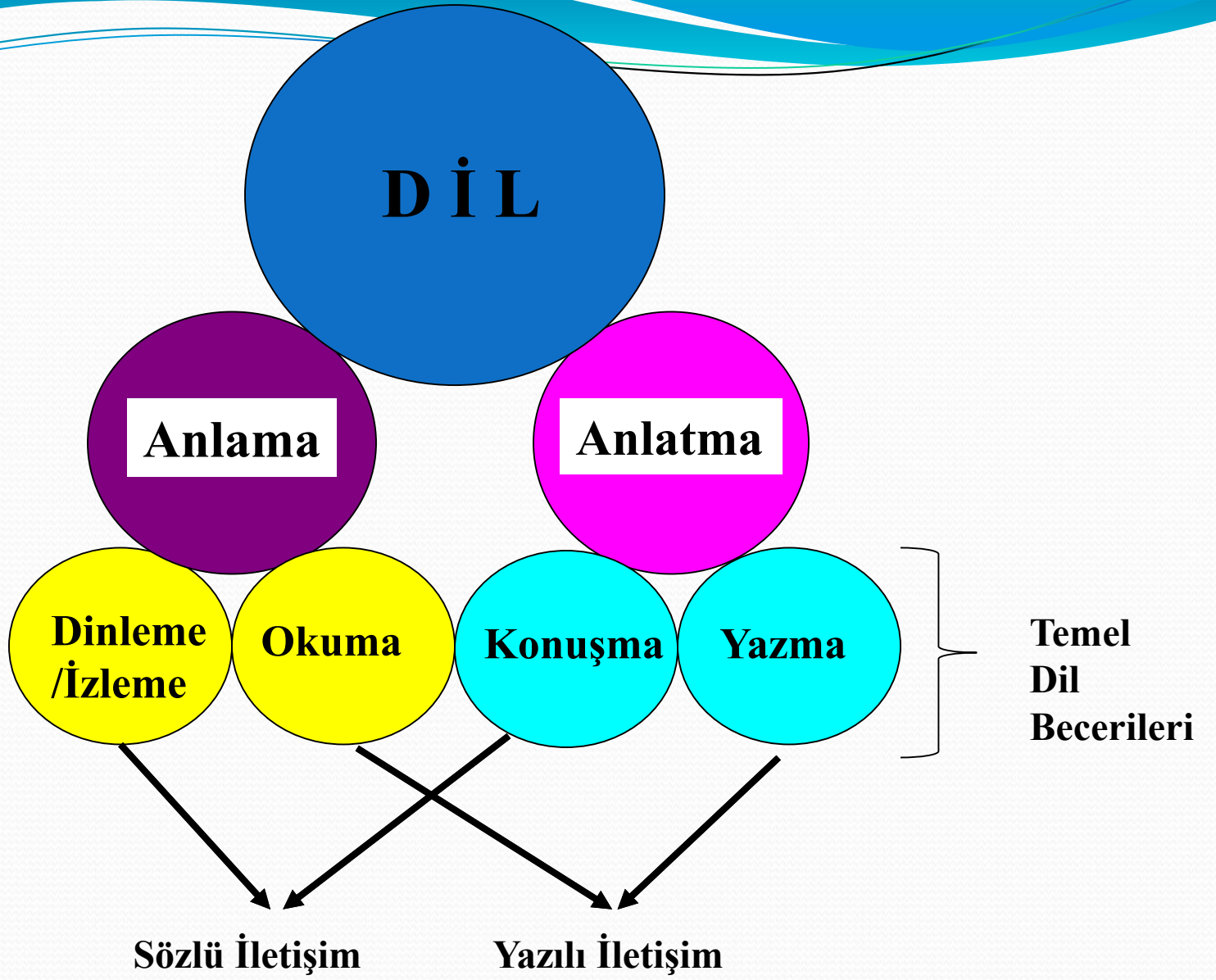
Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi


Türkçe Eğitimi Ana Bilim Dalı Öğretim Üyesi

ydogan@gazi.edu.tr

İletişim

- Kim,
- Kime,
- Neyi,
- Ne ile ifade ediyor?





Temel dil becerileri kullanmada **zengin bir söz varlığını** sahip olmanın öneminin farkına varmak...

Söz Varlığı

Kelimeler, deyimler, atasözleri, kalıp sözler, vd.

(En son öğrendiğiniz bir kelime/deyim/atasözü/kalıp söz örneği aklınıza geliyor mu?)

Söz Varlığı

Aynı kavram alanına giren kelimeler arasındaki anlam farklılıklarını göz önünde bulundurmak

Yazımı, telaffuzu birbirine yakın kelimeler konusunda dikkatli olmak

(Kelimeler arasındaki anlam farklılıklarının farkında olmak...)

PROJE


DAİRE PLANI

GALERİ



Eryaman'ın en büyük yaşam konsepti

REFERANS Ankara, 9 blokta 2104 konuttan oluşuyor. Pek çok sosyal donatısıyla yaşamı enerjiyle dolduran proje, şehrin çekim noktalarının da hemen yakınında yer alıyor. Bu özel lokasyon, maksimum özen ve kaliteyle hak ettiği projeye kavuşuyor. Yaşam dört başı mağrur bir konforla önünüze seriliyor.



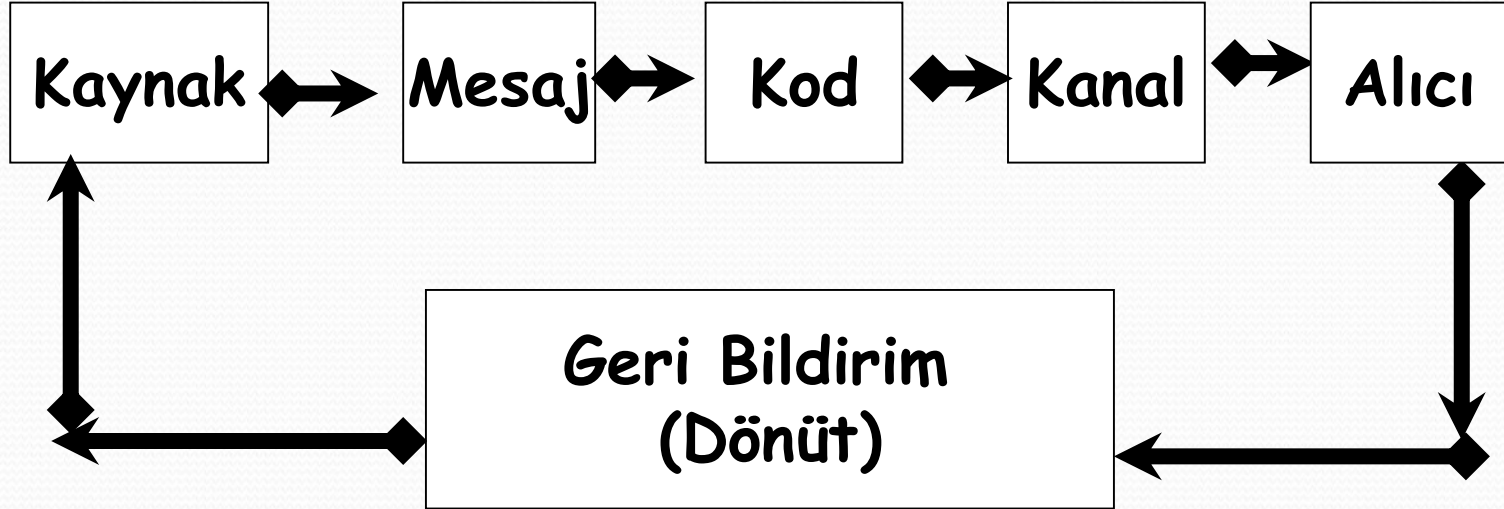
Temel dil becerilerini destekleyen bir unsur olarak
Sözsüz İletişim de ele alınması gereken bir
başlık.

Sözsüz İletişim

İletişim sürecinde sözsüz iletişim;

- Mesajın etkisini artırmak,
 - Kişiler arası ilişkileri tanımlamak ve belirlemek,
 - Anlatılanların içeriği hakkında bilgi vermek için kullanılır.
-
- Ayrıca kültürden kültüre farklılıklar gösteren boyutları vardır. Yani sözsüz iletişimin biçimlenmesinde **kültür** etkilidir.

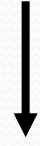
İLETİŞİM SÜRECİ



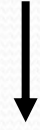
İletişimin Özellikleri

- İletişim bir süreçtir.
- **İletişimde en az iki farklı birey (birim) vardır.**
- İletişimde iletilen bir içerik (mesaj) vardır.
- **İletişimde içerik çeşitli ortak sembollerle iletilir.**
- İletişimde içerik bir kanalla (araçla) iletilir.
- **İletişim çift yönlü bir süreçtir.**
- İletişimde bir amaç doğrultusunda bir etkileşim vardır.

Mesaj Üretme



Mesaj İletme

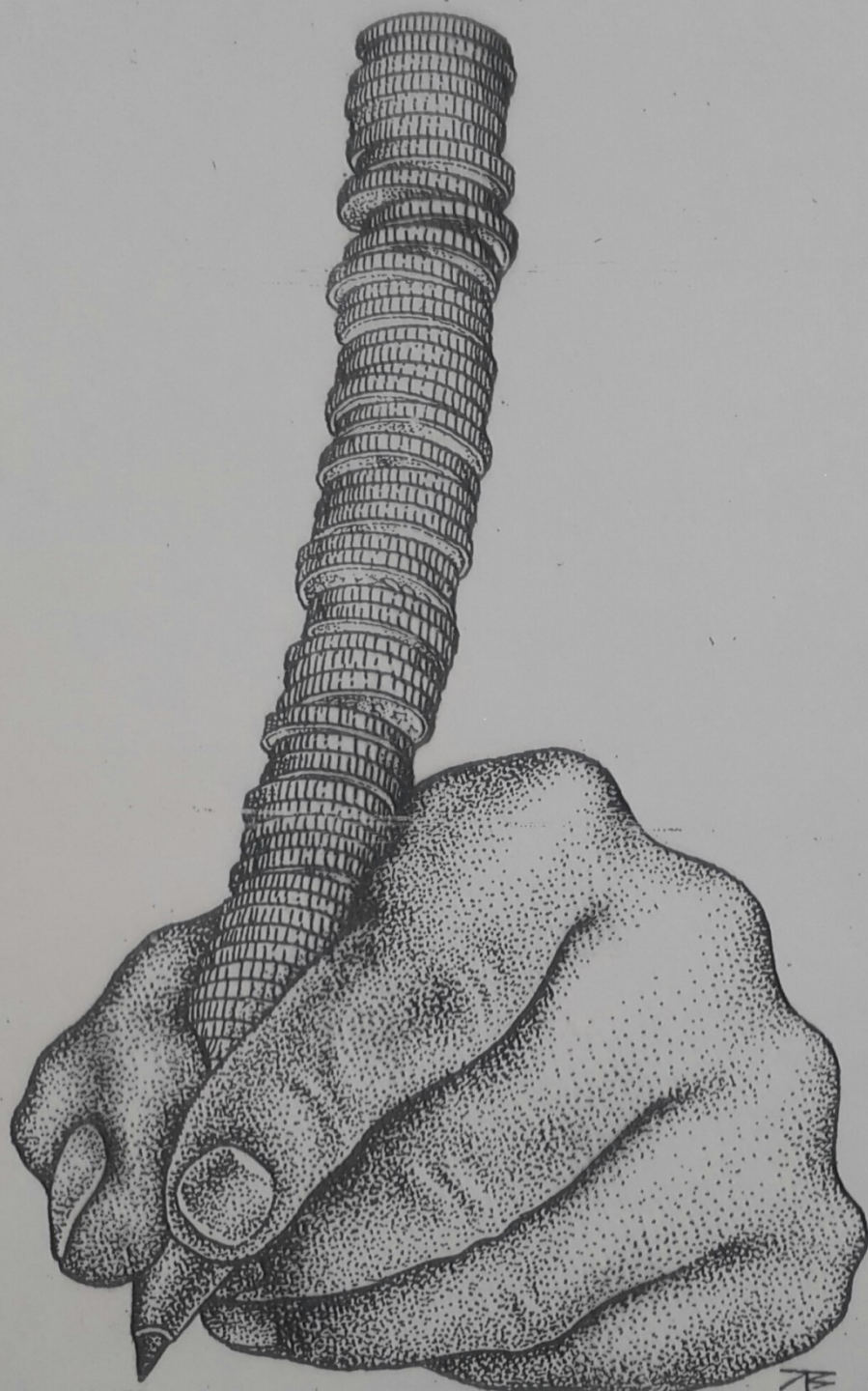


Mesajı Algılama, Anlama ve Anlamlandırma

Bir başka ifadeyle iletişim; bilgi, duygu ve düşüncelerin **anlatılması (paylaşılması), anlaşılmasıdır.**

Cevap: Paradan yapılmış bir kalem.

(Bu kalem nasıl bir kalem olabilir?)





Soru: Ne görüyorsunuz?

Cevap: Bir tablo görüyorum.

Soru: Nasıl bir tablo?

Cevap: Güzel bir tablo.

(Bu tablo nasıl bir tablo olabilir?)



Dinleme-Anlama

Garanti, Lüleburgaz,
Edirne, Samsun, İstanbul,
Niğde, Gaziantep,
Nizip'ten Sevgilerle.

Polen Un Ürünleri
Samsun Paşa Cad. No: 90/8 Adliye Kanyonu
Tel: 0337(0) 222 85 95 10348

Polen Un Ürünleri
Samsun Paşa Cad. No: 90/8 Adliye Kanyonu
Tel: 0337(0) 222 85 95 10348

Polen Un Ürünleri
Samsun Paşa Cad. No: 90/8 Adliye Kanyonu
Tel: 0337(0) 222 85 95 10348

Polen Un Ürünleri
Samsun Paşa Cad. No: 90/8 Adliye Kanyonu
Tel: 0337(0) 222 85 95 10348

Polen Un Ürünleri
Samsun Paşa Cad. No: 90/8 Adliye Kanyonu
Tel: 0337(0) 222 85 95 10348

Polen Un Ürünleri
Samsun Paşa Cad. No: 90/8 Adliye Kanyonu
Tel: 0337(0) 222 85 95 10348

Polen Un Ürünleri
Samsun Paşa Cad. No: 90/8 Adliye Kanyonu
Tel: 0337(0) 222 85 95 10348

Polen Un Ürünleri
Samsun Paşa Cad. No: 90/8 Adliye Kanyonu
Tel: 0337(0) 222 85 95 10348

Polen Un Ürünleri
Samsun Paşa Cad. No: 90/8 Adliye Kanyonu
Tel: 0337(0) 222 85 95 10348

Polen Un Ürünleri
Samsun Paşa Cad. No: 90/8 Adliye Kanyonu
Tel: 0337(0) 222 85 95 10348



Garanti

Leasing'ten

Sevgilerle



Güle güle
3.



Güle güle...


Dişi Beyaz
olmaz olsun
cebinde milyonlar
kalbinde sevgin
aldukca

FIVE

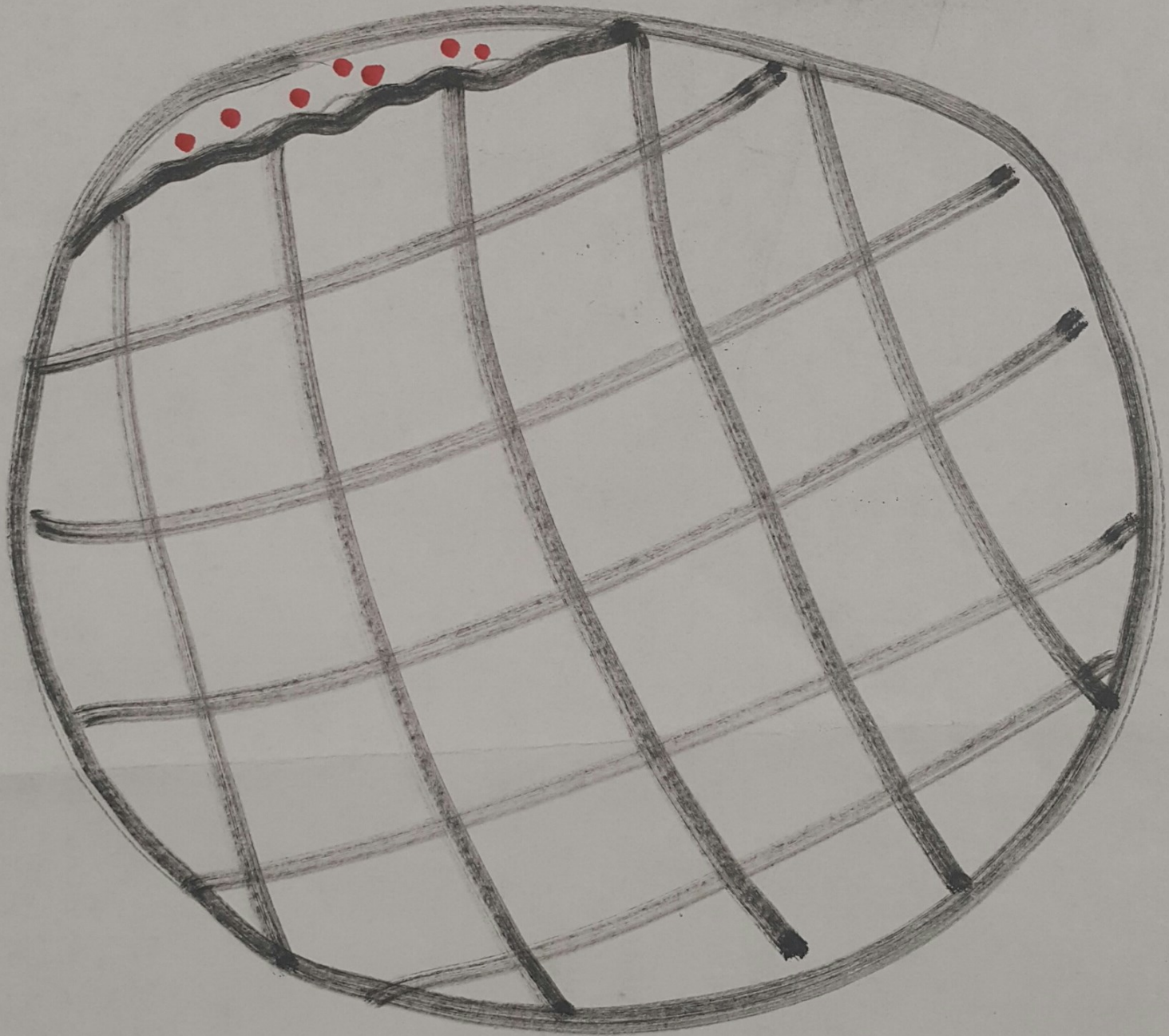
Kodlama

- Mesaj, anlamı bozmadan aktaracak ve kaynak ile alıcı arasında **ortak olan işaretlerle kodlanmalıdır**.
- Mesajın meydana getirilmesinde kullanılan simgeler, hem kaynak hem de alıcı için aynı şeyi ifade edecek ortak simgeler olmalıdır.

*Ne kadar bilerseniz bilin, söyledikleriniz karşınızdakinin anlayabildiği kadardır.
(Mevlana)*



**Kodlama yaparken
hedef kitlenin/alıcının
durumunu, seviyesini
göz önünde bulundurmak**



Geri Bildirim (Dönüt)

- Kişiler arası iletişimde iletişimin devamlılığı ve etkisi için **geri bildirim** ihtiyacı vardır.
- Geri bildirim, soru sorma, yansıtma, beden dili vb. şekillerle sağlanabilir.

Eğitim-Öğretim Sürecinde...

Bir Konuyu Farklı Şekillerde Anlatabilmek/
Anlatılabileceğini Bilmek

Şu soruları zaman zaman kendinize sorabilir misiniz?

«Girdiğim derslerdeki konuları hep aynı şekilde mi anlatıyorum?»

«Girdiğim derslerdeki konuları farklı şekillerde nasıl anlatabilirim?»


İletişim Sürecinde Konuşma

Bir şey anlatmak ama nasıl?

Konuşan kişinin «**ne**» anlattığı kadar «**nasıl**» anlattığı da önemlidir. Bu kapsamda,

- Sesin tonuna,
- Konuşmanın hızına,
- Konuşma sırasındaki duraklamalara,
- Vurgulanan kelimelere,
- Kelime seçimine dikkat edilmelidir.

İletişim Sürecinde Yazma



Şu mesajla ne anlatılmak
isteniyor?

Merve Hoca:

Ahmet Merhaba, Neslihan Hoca bir mail gönderdi. İstiklal marşının videosu var. İlk 10 saniyeden sonraki 11. saniye ile 43. saniye arasını kesip gönderir misin?

(Ahmet'in yerinde olsanız ne yapardınız?)



(Bir dakika sonra)

Merve Hoca:

Kestiğiniz kısmı istemiyoruz tabii ki.



Ahmet:

11 ile 43. saniye arasını istiyorsunuz
hocam değil mi?



Merve Hoca:

Hayır, bu arayı kesip atacaksınız.
Kalanı istiyoruz.



Ahmet:

Tamam Hocam, biz de emin olmak için soralım dedik. İyi ki sormuşum.



Bir Öğrenci e-postası:

Öğrenci Hakkında Birkaç Bilgi

- Türk Dili ve Edebiyatı Bölümü Mezunu
- Pedagojik Formasyon Sertifika Programına devam ediyor.
- Bedensel engelli
- İlgili dersin bütünleme sınavından düşük not almış.

Kimden: "Y. K." <...@gazi.edu.tr>
Kime: ...@gazi.edu.tr
Gönderilenler: 9 Temmuz Pazar ... 8:58:03
Konu: Bütünleme sınavı

Hocam merhaba ben y. K. bedensel engelli öğrenciniz hocam bütünleme sınavından neden çok düşük puan verdiğinizi bilmiyorum ama diğer arkadaşlara yüksek verip bana düşük verdiniz bu yüzden sizi cimere şikayet edeceğim bilginize iyi günler



**Hocanın yerinde siz olsanız
bu e-postaya nasıl bir cevap
yazarsınız?**

Hocanın Cevabı

9 Tem 08:15 tarihinde "" < "" @gazi.edu.tr > yazdı:

Y Bey Merhaba,

Öncelikle Türk Dili ve Edebiyatı öğretmeni adayı bir öğrenci olarak daha güzel bir üslupla e-posta yazmanızı beklerdim. Yazdığınız e-postada, sanki siz hariç sınava giren bütün öğrencilere yüksek not, size de düşük not vermişim gibi bir durumdan bahsediyorsunuz. Bunu ifade ederken bedensel engelli olduğunuzu da belirtiyorsunuz. Benim nazarımda dersine girdiğim bütün öğrenciler eşittir ve öğrencilerim, sorulan sorulara verdikleri cevaplara göre not alır. Ayrıca size bütünleme sınavı sonuçlarını daha iyi incelemenizi tavsiye ederim. Sonuçları daha dikkatli incelediğinizde düşük not alan tek öğrencinin siz olmadığını, hatta sınıfta sizin notunuzdan daha düşük notu olan öğrencilerin olduğunu görürsünüz. Ben size düşük not almanızın sebeplerini düşünmenizi ve eğer girme hakkınız var ise Tek Ders Sınavı'na çalışırken eksiklerinizi gidermeye yönelik çalışmanızı tavsiye ederim.

Başarı dilekleriyle...

Öğrencinin Yazdığı 2. e-posta



Re: Bütünleme sınavı

Kimden:

J. ...

Kime:

..

Merhaba hocam öncelikle böyle bir üslup kullanmamın o anki ruh halime bağlı olarak konuştuğumun farkına vardım bunun için sizden özür dilerim şahsım adına evet hocam tek ders sınavına girme hakkımın olduğunu yeni farkettim şimdi o sınava çalışıyorum başarılı olacağıma inanıyorum diğer arkadaşlarımın da düşük aldığını yeni öğrendim hal böyle olunca hem size karşı yaptığım tavirden dolayı hem de sizin bana bu kadar önem verdiğiniz takdirde benim bu ders için fazla çaba göstermediğimi düşündüğümünden çok mahcup oldum sabahki olanlardan ötürü gerçekten çok özür dilerim sınavda görüşmek üzere Allah'a emanet olun

Bir Başka Örnek

- Görevli olarak ABD'de bulunan bir mühendis
- O yıllarda dünyaca tanınan bir kişisel gelişim uzmanı olan Dale Carnegie ile görüşmek için ona bir mektup yazıyor.

BİRİNCİ MEKTUP

Sayın Mr. Carnegie:

Demiryollarının Amerika'da imâl ettirmekte olduğu lokomotifleri tesellüm etmek üzere ilk defa olarak Amerika'ya gelmiş bulunuyorum.

(Şu herife bak, lokomotifleri tesellüm için ilk defa Amerika'ya geliyormuş, bundan bana ne, günde Amerika'ya 500.000 insan gelir gider, hepsi bana mektup yazmağa kalksa, halim ne olur sonra, benim gibi bir adamın her saniyesinin dolu olduğunu düşünmeyen egoistlerden biri olacak bu adam, ne istiyormuş bakalım).

İş dolayısıyla burada bir müddet daha kalacağımı düşünerek kitaplarınızı Türkiye'de okumuş bir insan sıfatıyla sizinle tanışmayı arzu ediyorum.

Bana kıymetli vaktinizden bir parça ayırmak lütfunda bulunursanız size minettar olurum. Hürmetlerimle.

(İşte mesele anlaşıldı, benimle konuşmak istiyor Neden? Hiç, memleketine dönünce Carnegie ile görüştüm demek için olacak. Yahu ne budala herif bu, burası Amerika, herkesin işi gücü var. Her gelen yabancı ile görüşmeye kalkarsam başka bir iş yapamam. Şu bizim sekretere söyleyim de İngiltere'ye gidiyorum, vaktim yok diye nazikhâne bir cevap versin. Şu insanlar ne düşüncesiz mahlûklar yahu, kalemi ellerine alınca akıllarına ne gelirse yazarlar).

İKİNCİ MEKTUP

Sayın Mr. Carnegie:


Milyonları geçen okuyucularınızdan biri de benim. Eserlerinizi her zaman büyük bir zevk ve dikkatle okudum. Hatta Türkiye'de Eskişehir'de Halkevinde onlardan faydalanarak bir kaç konferans da verdim. Siz eserlerinizle insanları belki daha faziletli yapmağa alışmıyor, fakat onlara mesut olma yollarını göstererek bilvesile faziletli olmalarına yardım ediyorsunuz. Bu bakımdan ben sizin yalnız kalmış, hayattan nasibini al-

madığına kani milyonlarca insana çok büyük bir yardım yapmış olduğunuza inanıyorum.

(şuna bak Türkiye'de benim kitaplarımı okumuş, hatta konferans dahi vermiş biri. Hem de öyle üstünkörü okumamış, kendine göre benim felsefemi bile yapıyor. Gerçi pek tamam değil ama. Fakat Türkiye neresi, Amerika neresi; dünya da ne kadar küçüldü. Hiç hatırıma gelmemişti bir gün şu Türkiye'ye bir seyahat fena olmıyacak. Beni orada bu kadar tanıdıklarına göre. Peki ne istiyormuş şu zat, bakalım).

Tesadüfen Amerika'ya gelmiş bulunuyorum. Bu vesile ile sizinle görüşmek imkanı olup olamayacağını düşündüm. Sizin kıymetli zamanınızdan bir parçasını ayırarak benimle görüşmenizin ne kadar güç olduğunu ve bunun sizin için ne kadar az önemi olacağını bilmekteyim. Fakat bir an için kendinizi benim yerime koymanızı ve Dale Carnegie ile görüşmüş olmanın neler ifade edeceğini düşünmenizi rica ederim. Uygun göreceğiniz her zaman ve her yerde emrinize amadeyim. Hürmetlerimle.

(Bu gençte bir iş var, benim taktiklerimi iyi kavramış. Bak kâfire ne diyor: Sizin için benimle görüşmeniz tabii bir şey ifade etmez. Fakat Dale Carnegie ile görüşmüş olmak ne demektir, bunu bir düşünün. Hey Miss Thomson, ben ne zaman İngiltere'ye hareket ediyorum. Neyse daha 15 gün vakit var, şuna bir mektup yazın, haftaya kursların New-York'ta diploma töreni var, gelsin, görüşelim. İlginç bir adama benziyor. Şimdiye kadar hiç bir Türk'le konuşmamıştım. Belki ileride bizim kursları Türkiye'de de verdiririz).



Etkili İletişimde Sürecinde Dinleme/İzleme Becerisi

Etkin Dinleyicilerin Başlıca Özellikleri

- İlgı göstermek (Konuşmacıya ve onun anlattıklarına)
- Konuşmacıyı, onun yaşadıklarını anlamaya çalışmak
- Konuşmacıya, onu dinlediğimizi ve anladığımızı hissettirmek (**Katılımlı dinleme**)
- Doğru zamanda geri bildirim vermek

Etkili İletişim Sürecinde Kullanılması Gereken Önemli Bir Dinleme Yöntemi

Katılımlı Dinleme

Amaç: Dinleme sürecinde zihinde oluşan soruların konuşmacıya iletilerek dinlenenlerin daha iyi kavranmasıdır. Dinlenenlerin ve soruların konuşmacıya yansıtılarak karşısındakine dinlediğini hissettirme, konuşmacının rahatlamasını ve iletişimin amacına ulaşmasını da sağlar.

Katılımlı dinlemede dikkat edilecek hususlar:

- Dinleme sırasında başka bir işle uğraşmamak ve konuşmacı ile göz teması kurmak,
- Uygun zamanda ve şekilde, konuşmacıya sorular sorarak ondan anlatılanlara açıklık getirmesini istemek,
- Konuşmacının sözlerini ve duygularını geri yansıtmak, fikir ve duygularını özetlemek.

Eğitim ortamlarında, toplantılarda, görüşmelerde katılımlı dinleme nasıl kullanılabilir?

Ders işleme sürecinde soru sorma ve cevap alma durumlarında öğretmenin, öğrencilerin verdikleri cevapları parça parça veya bir bütün hâlinde tekrarlaması

Toplantılarda daha önce söz alan kişilerin söylediklerinin ifade edilmesi ardından kişinin kendi görüşlerini belirtmesi

Dinlenenlerden hareketle konuşmacıya anlattıklarıyla ilgili bazı soruların yöneltilmesi

...

Etkili İletişim Sürecinin Olmazsa Olmaz Kavramlarından Biri: EMPATİ

Empati kuran kişi;

- Olaylara, **karşıdaki kişinin penceresinden** bakar.
- Karşıdaki kişinin **tecrübelerine saygılı** olur.
- Konuşan kişiyi **etkin dinler** ve **geri bildirim** verir.
- Karşıdaki kişinin **duygu ve düşüncelerini anlamaya çalışır**.

Örnek Durum

Öğrencilerde ağaç sevgisi ve ağaçları koruma bilinci oluşturmaya çalışan iki öğretmen düşünelim.

1. Öğretmen:

Çocuklar, ağaçları sevmeli ve onları korumalıyız. Ağaçları korumak bizim insanlık görevimizdir. Ağaçlar bizim başta oksijen olmak üzere birçok ihtiyacımızı karşılar. Bu sebeple onları seversek ve korursak kendimizi de korumuş oluruz.

Örnek Durum

2. Öğretmen:

Şimdi sizden gözlerini kapatmanızı istiyorum. Kendinizi genç bir ağaç fidanı olarak düşünün. Daha büyüüp serpilecek, kocaman bir ağaç olacaksınız. Ama bir gün iki yaramaz çocuk geliyor ve sizin dallarınızı kırıyor. Bu arada kocaman bir ağaç olup gölgenizde çocukların oynayacağı hayali gözünüzde canlanıyor. Ancak çocuklar şimdi de gövdenize taşla çentikler açıyor. Canınız yanıyor. Bir ağaç olarak bu durumda ne düşünürdünüz? İnsanların size nasıl davranmasını isterdiniz?



Doğan Cüceloğlu

Dinleme/izleme becerisiyle ilgili farkındalık kazanmak için kendimize sormamız gereken sorular:

Ben nasıl bir dinleyiciyim?

(Bu soruyu kendimize, herhangi bir dinleme/izleme faaliyeti yapmadığımız zamanlarda sormalıyız.)



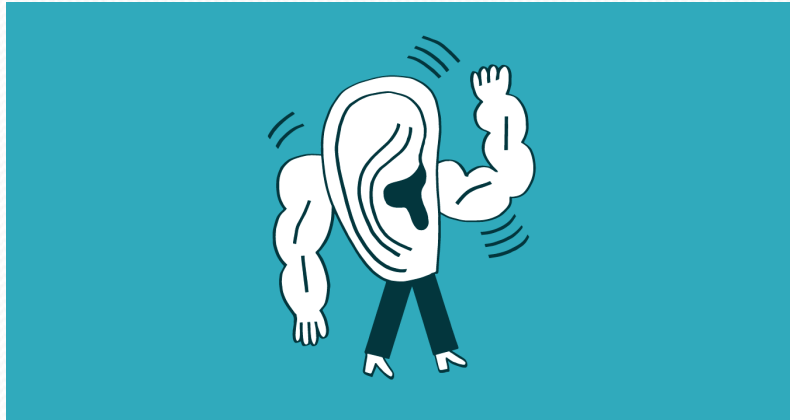
Şu an nasıl dinliyorum?

(Bu soruyu kendimize, bir dinleme/izleme faaliyeti sırasında zihinden, hızlı bir şekilde sormalıyız.)

İyi bir dinleyiciyim.

Hangi durumlarda/zamanlarda iyi bir dinleyici olduğunuzu düşünüyorsunuz?

(Öyle durumlarda/zamanlarda kurduğunuz iletişimin kalitesi nasıl?)



Zayıf bir dinleyiciyim.

Hangi durumlarda/zamanlarda zayıf bir dinleyici olduğunuzu düşünüyorsunuz?

(Böyle zamanlarda kurduğunuz iletişimin kalitesi nasıl?)

Œu an nasıl dinliyorum?

Kendinizi dinlemiyorken, dinlemeyi bırakmak üzereyken yakaladığınız zamanlar var mı?



İyi Dinleyici Olmayı Gerektiren Başlıca Nedenler

- Nezaket kuralları gereği konuşan kişiyi dikkatlice dinlemek gerekir.
- Taraflar karşılıklı olarak iyi birer dinleyici değilse iletişimde sorunlar yaşanır.
- Dikkatli dinleme yoluyla, konuşan kişilerden pek çok şey öğrenilebilir.
- Anlatılan konuyla ilgili sorular sorulduğunda dinlememiş olmaktan dolayı zor durumda kalmamak için iyi bir dinleyici olmak gerekir.
- Yönlendirmelerin dikkatlice takip edilmemesinden dolayı işlemlerin tekrar edilmesi zaman kaybına neden olur.

İyi Dinleyici Olmayı Gerektiren Başlıca Nedenler

- Dinleme yetersiz olduğunda bir konuşmaya aktif katılım mümkün olmaz.
- Birbirlerini nezaketle dinleyen insanlar arasındaki ilişkiler sağlıklı bir zemine oturur.

*Yukarıdaki nedenlerden dolayı iyi birer dinleyici olmak **hem iş hem aile hem de toplum hayatı** açısından çok önemlidir.*

Başlıca Dinleme Kusurları

- Konudan Kopma ve Hayale Dalma (Çağrışımların esiri olma)
- Kendi Söyleyeceklerini Tasarlama
- Konuşmacının Anlattıklarıyla Değil Dış Görünüşüyle İlgilenme
- Uygun Olmayan Zamanda ve/veya Şekilde Konuşma

Konudan Kopma ve Hayale Dalma (Çağrışımların esiri olma)

İnsan beyni çağrışımlarla çalışır. İnsan beyni, bebeklikten itibaren sürekli olarak bilgi, deneyim vb. depolar. İnsan, karşılaştığı bir olayı/durumu/problemi önceki deneyimleri ile ilişkilendirerek ele alır. Çağrışımların kontrol altında tutulmaması durumunda zihin konudan koparak başka konuları düşünmeye başlayabilir. Bu ise **etkili dinlemeyi ve dolayısıyla etkili iletişimi ortadan kaldırır.**

Kendi Söyleyeceklerini Tasarlama

Konuşan kişiyi dinlerken, sözün dinleyiciye geleceği durumlarda, dinleyicinin kendi söyleyeceklerini tasarlaması dinleme kusurlarından biridir. **Kişi, kendi söyleyeceklerini düşünürken konuşan kişiyi etkili bir şekilde dinleyebilir mi?**

Konuşmacının Anlattıklarıyla Değil Dış Görünüşüyle İlgilenme

Bazı dinleyiciler konuşmanın içeriğinden çok konuşmacının dış görünüşüyle ilgilenirler. Konuşmacının fiziki özellikleri (saç rengi ve şekli, burnu, kaşları vb.), kıyafeti, takıları, makyajı vb. ile ilgilenmek konuşmanın içeriğinden uzaklaşmaya neden olur.

Uygun Olmayan Zamanda ve/veya Şekilde Konuşma

Konuşmacı, anlatacaklarını belli bir plan dâhilinde anlatırken, dinleyicinin bir ekleme yapmak veya soru sormak için istediği anda konuşmacının sözünü kesmemesi gerekir. Dinleyici uygun olmayan bir zamanda konuşmacının sözünü keserse, konuşmacı anlatacaklarını unutabilir, karıştırabilir veya konu dağılabilir. Böyle bir durumda da anlatım sekteye uğrar.

Kendimize Soralım

Bu dinleme/izleme kusurlarından hangisi/hangileri bende var?

Bizde var olan kusurların farkında olmak ve sonrasında onlardan kurtulmak için bilinç kazanmak önemli.

Bu süreçte önümüzdeki önemli bir engel:

ALİŞKANLIKLARIMIZ

Alışkanlıklar bazen bize zarar verir.

- Eğitimci, yavru filin arka ayaklarından birini ağır bir zincirle kazığa bağlar. Yavru fil çeker, asılır ama zinciri kıramaz. **Sonunda denemekten vazgeçer.**
- Büyüdüğünde altı tonluk bir fildir. **Zinciri çekse, kazığı yerinden sökebilir, ama denemez bile.** Zincirin boyundan daha uzağa gidemez.





Alışkanlıklarımızı gözden geçirmek...

Kişisel SWOT analizi yapsak, nasıl olur?

Güçlü yönlerimiz... (Dinleme, Konuşma, Okuma, Yazma)

Zayıf yönlerimiz... (Dinleme, Konuşma, Okuma, Yazma)

Fırsatlar...

Tehditler (Engeller)...



Etkili İletişimde Dikkat Edilmesi Gereken Davranış Örnekleri

- **İsimle Hitap Etme** (Sözün başında veya sonunda)
- **Anlamı Açıkça Verebilecek Kelimeler Kullanma** (Güvensizlik ögeleri taşıyan, ihtimal anlamı ağırlıklı, muğlak ifadelerden kaçınmak)
- **Konuşmaya Başlarken Eleştiri, Emir Türünden Bir İfade Kullanmama**
- **Konunun Önemli Bölümlerinden Sonra ve En Sonda Mesajı Özetleme**

- **Jest ve mimikleri konuşmayı destekleme için kullanma**
- **Kılık kıyafet ve genel görünüşe dikkat etme (Kıyafet iyi bir tavsiye mektubudur.)**
- **Karşımızdaki soru sormasına izin verme**
- **Anlatılanı güncel bir konuyla ilişkilendirme**
- **Cevap istenmeyen ancak cevabının karşımızdaki yararına olduğu belli olan sözde sorular sorma**

Etkili İletişimde Dikkat Edilmesi Gereken Davranış Örnekleri

- Karşımızdakileri küçük düşürücü davranışlarda bulunmama ve sözler söylememe
- Farklı ve Zengin Materyaller Kullanma

(Fadıl Hakkı Sur)

(Anlatım sırasında **sözü destekleyen unsurlar** kullanmak önemlidir. Mesajların sadece sözel yolla iletilmesinin bir iletişim engeli olduğu unutulmamalıdır.)

Özetle

Etkili iletişim için;

- Temel dil becerilerini kullanmada yetkin olmak
(Bunun için zengin bir söz varlığına sahip olmak için çabalamak),
- Temel dil becerilerini yeri geldiğinde sözsüz iletişim ile desteklemek,
- Empati kurma becerisini ihmal etmemek,
başlıklarını göz önünde bulundurmak ve iletişimin kalitesini artırmanın yollarını **aramak, bulmak ve kullanmak** gerekir.

Teşekkürler...

Prof. Dr. Yusuf DOĞAN
ydogan@gazi.edu.tr