

ETKİLİ İLETİŞİM ve EMPATİ EĞİTİMİ

Toros Üniversitesi Psikoloji Bölümü

Dr. Öğr. Üyesi Yalçın Ortakale

Dr. Öğr. Üyesi Sema Gürkan

İLETİŞİM

- Kişilerin birbirlerine bilinçli veya bilinçsiz olarak iletmek istedikleri duygu ve düşüncelerini aktardıkları bir süreçtir.
- 3A

**DOĞRU ANAHTARLA HERŐEYİ
YANLIŞ ANAHTARLA HIÇBİRŐEYİ
SÖYLEYEMEZSİN.**

**İÇİN TEK İNCELİĞİ ANAHTARI
OLUŐTURMAKTIR.**

Başarılı Bir İletişim İçin

- Karşınızdaki Kişilere Saygı Duyun
- Gerçek ve Doğal Davranışın
- Empati

EMPATİ

KİŞİNİN KENDİSİNİ KARŞI TARAFIN YERİNE KOYARAK, OLAYA/DURUMA ONUN BAKIŞ AÇISI İLE BAKMASI, O KİŞİNİN DUYGU VE DÜŞÜNÇESİNİ DOĞRU OLARAK ANLAMASI, HİSSETMESİ VE BU DURUMU ONA İLETMESİ SÜRECİDİR.

- **CARL ROGERS**

İletişim sadece konuşmak değildir. İletişim aynı zamanda;

- Ne söylediğinizi bilmek,
- Bunu ne zaman, nerede ve nasıl söylemenin daha uygun olacağına karar vermek,
- Akıcı bir dille ve karşınızdaki kişiyle göz kontağı kurarak konuşabilmek,
- Dikkati yoğunlaştırabilmek ve karşınızdaki kişinin verilen mesajı anlayıp anlamadığını kontrol edebilmektir.

Kabul Penceresi



Kabul Çizgisi

Bana

Karşımdakine

Çevreye

göre yer değiştirir

DAVRANIŞ PENCERESİ

Kabul Çizgisi

Kabul Edilemez Davranışlar

Kabul Edilebilir Davranışlar

SORUN BENDE

Ben rahatsızım,
huzursuzum

SORUN YOK

Karşı taraf mutlu
Ben mutuyum.
Kimse rahatsız,
huzursuz değil

SORUN KARŞIDA

Karşı taraf rahatsız,
huzursuz

Doğru : Ben dili

Yanlış : Suçlayıcı,
Yargılayıcı
Sen di
İletişim Engelleri

Eğitim Alanı

Olumlu Disiplin
Yöntemleri

Doğru : Etkin dinleme
Empati

Yanlış : İletişim Engelleri

SORUN KİMİN

Örn: Eşim bana işyerinde çok huzursuz olduğunu anlatıyor.

Sorun Bende

Sorun Karşıda

Sorun İkimizde

Örn: Zorlukla aldığım doktor randevusuna yetişmek için evden çıkmak üzere iken, arkadaşım telefon ediyor ve sorununu anlatmaya başlıyor.

Sorun Bende

Sorun Karşıda

Sorun İkimizde

Örn: Amirim yatkın olmadığım bir konuda iş veriyor.

Sorun Bende

Sorun Karşıda

Sorun İkimizde

DUYGULARI ANLAMA ALIŐTIRMASI

1. Hlyya'ya söylediklerimin hepsini
Ahmet'ten duydum.

Duygu:

2. Oh, ne güzel, bugün okul bitti.

Duygu:

3. Arkadaşımı/Eşimi sinemaya gitmeye bir türlü razı edemiyorum.

Duygu:

4. Zaten bu iş yerinde her işi ben yapıyorum.

Duygu:

5. Bazen bütün işleri bırakıp, çekip gitmek istiyorum.

Duygu:

DAVRANIŞ PENCERESİ

Kabul Çizgisi

Kabul Edilemez
Davranışlar

Kabul Edilebilir
Davranışlar

SORUN BENDE

Ben rahatsızım,
huzursuzum

SORUN YOK

Karşı taraf mutlu
Ben mutuyum.
Kimse rahatsız,
huzursuz değil

SORUN KARŞIDA

Karşı taraf rahatsız,
huzursuz

Doğru : Ben dili

Yanlış : Suçlayıcı,
Yargılayıcı
Sen di
İletişim Engelleri

Eğitim Alanı

Olumlu Disiplin
Yöntemleri

Doğru : Etkin dinleme
Empati

Yanlış : İletişim Engelleri

DİNLEME BECERİLERİ

1. Pasif – Edilgen Dinleme
2. Kapı Aralayıcı Mesajlar
3. Etkin Dinleme (Katılımlı Dinleme)

ETKİN DİNLEME VE AŞAMALARI

YÖNERGE : Aşağıdaki cümlelerde ;

1. Duygu yansıtması

2. İçerik yansıtması

3. İçerik + Duygu yansıtması yapınız.

**1. Hülya'ya söylediklerimin hepsini
Ahmet'ten duydum.**

Duygu Yansıtması:

İçerik Yansıtması:

İçerik+Duygu Yansıtması:

2. Bazen bütün işleri bırakıp, çekip gitmek istiyorum.

Duygu Yansıtması:

İçerik Yansıtması :

İçerik+Duygu Yansıtması:

3. Oh, ne güzel, bugün okul bitti.

Duygu Yansıtması:

İçerik Yansıtması :

İçerik+Duygu Yansıtması:

İletişim Engelleri: Dinleme Yanlışları

1. Emir verme, yönetme
2. Uyarma, tehdit etme
3. Ahlak dersi, vaaz verme
4. Öğüt verme, çözüm getirme
5. Mantık yoluyla inandırma, tartışma
6. Yargılama, eleştirme, suçlama

7. Övme, görüşüne katılma, teşhis koyma

8. Ad takma, gülünç duruma düşürme

9. Tahlil etme, teşhis koyma

10. Teselli etme

11. Soru sorma

12. Konuyu değiştirme

Örnekler

Yanıt

- “Benim oğlum okulu bırakamaz, buna izin vermem.”
- “Uzak görüşlü değilsin. Düşüncelerin henüz yeterince olgunlaşmamış.”
- “Hippi gibi konuşuyorsun.”

İletişim Engeli

- EMİR VERME,
- YÖNLENDİRME
- YARGILAMA,
ELEŞTİRME, SUÇLAMA
- AD TAKMA, ALAY
ETME

DAVRANIŞ PENCERESİ

Kabul Çizgisi

Kabul Edilemez
Davranışlar

Kabul Edilebilir
Davranışlar

SORUN BENDE

Ben rahatsızım,
huzursuzum

SORUN YOK

Karşı taraf mutlu
Ben mutuyum.
Kimse rahatsız,
huzursuz değil

SORUN KARŞIDA

Karşı taraf rahatsız,
huzursuz

Doğru : Ben dili

Yanlış : Suçlayıcı,
Yargılayıcı
Sen di
İletişim Engelleri

Eğitim Alanı

Olumlu Disiplin
Yöntemleri

Doğru : Etkin dinleme
Empati

Yanlış : İletişim Engelleri

BEN MESAJLARI

Üçlü Ben Mesajları: Bu mesajlardaki

- **davranışı,**
- bu davranışın **belirgin etkisini** ve
- davranışın yarattığı **duyguyu** ayırt ederek, kendinizi ifade etmeyi kapsar.

* Ben konuşurken gözüme bakmadığında
() konuşmaya devam edemiyor ()
kendimi önemsiz hissediyorum ().

* Eşyalarım ortada bıraktığın zaman ()
sinirleniyorum (). Çünkü çok fazla enerji
harcamak zorunda kalıyorum () ve çok
yoruluyorum ().

* Siz hep bir ağızdan yüksek sesle
konuştuğunuzda () söylediklerinizi
anlamıyorum () kızıyorum. ()

* Ben konuşurken konuşma arasına girince () ne söyleyeceğimi unutuyorum () aklım karışıyor () ve sinirleniyorum.()