

İletişim ve Geri Bildirim Teknikleri



Psk. Ece Şiren

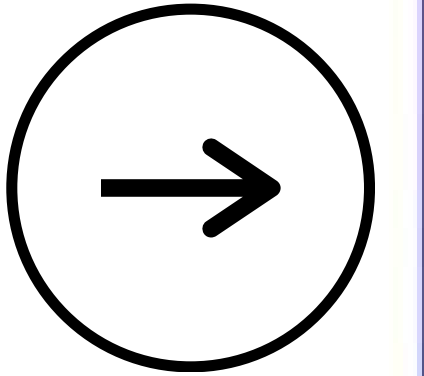
Menüde Neler Var?

Etkili İletişim Dinleme Seviyeleri

Dinleme Seviyeleri

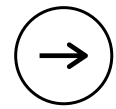
Geri Bildirim

Etkili Geri Bildirim Yöntemleri



Haydi Tanışalım





Sen anlat, ben çiziyorum.

NELER OLDU?

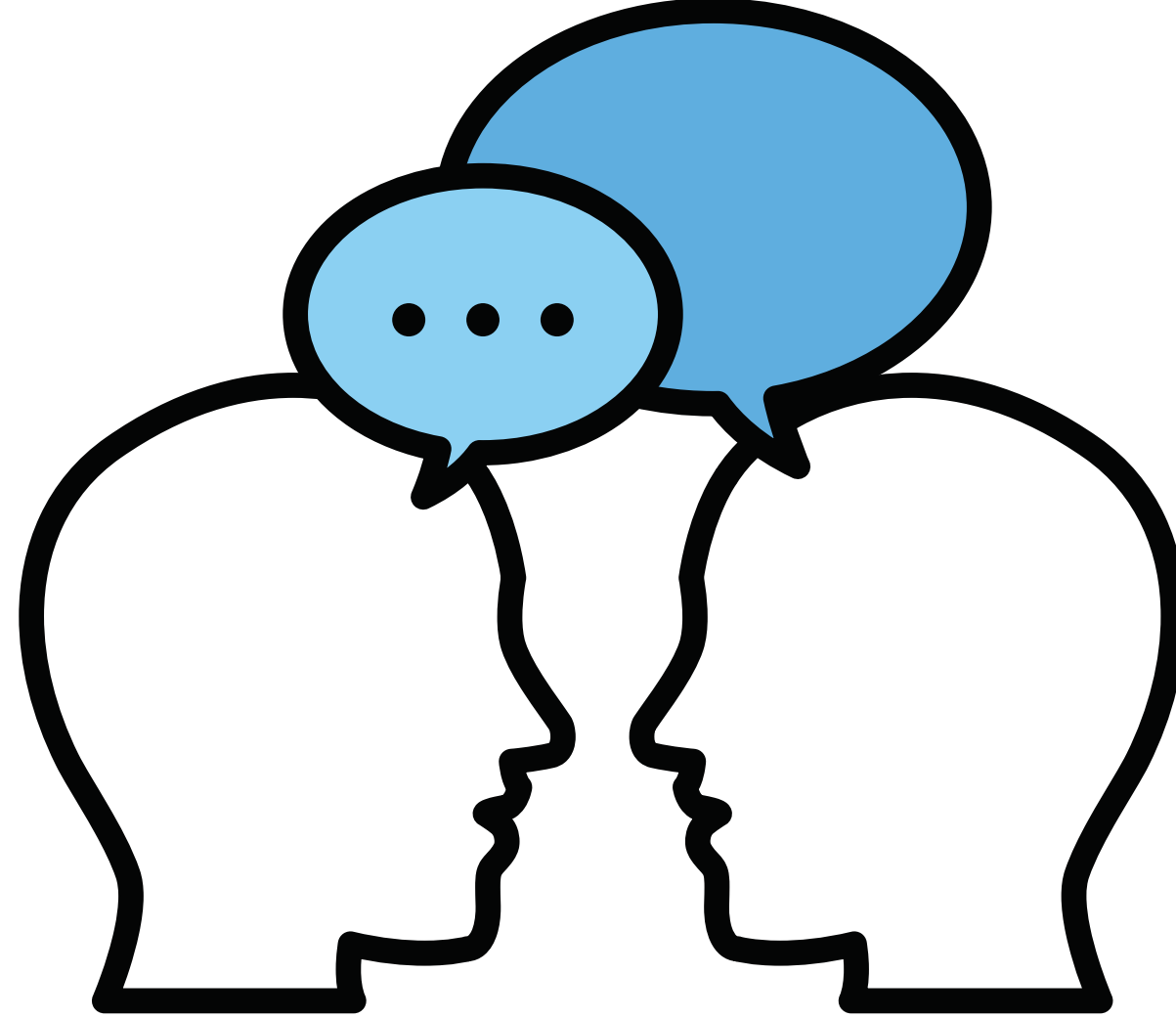
*Sen [→] anlat, ben çiziyorum.
Çizebildim mi?*



O HALDE ETKİLİ İLETİŞİM İÇİN NELERE İHTİYACIMIZ VAR?

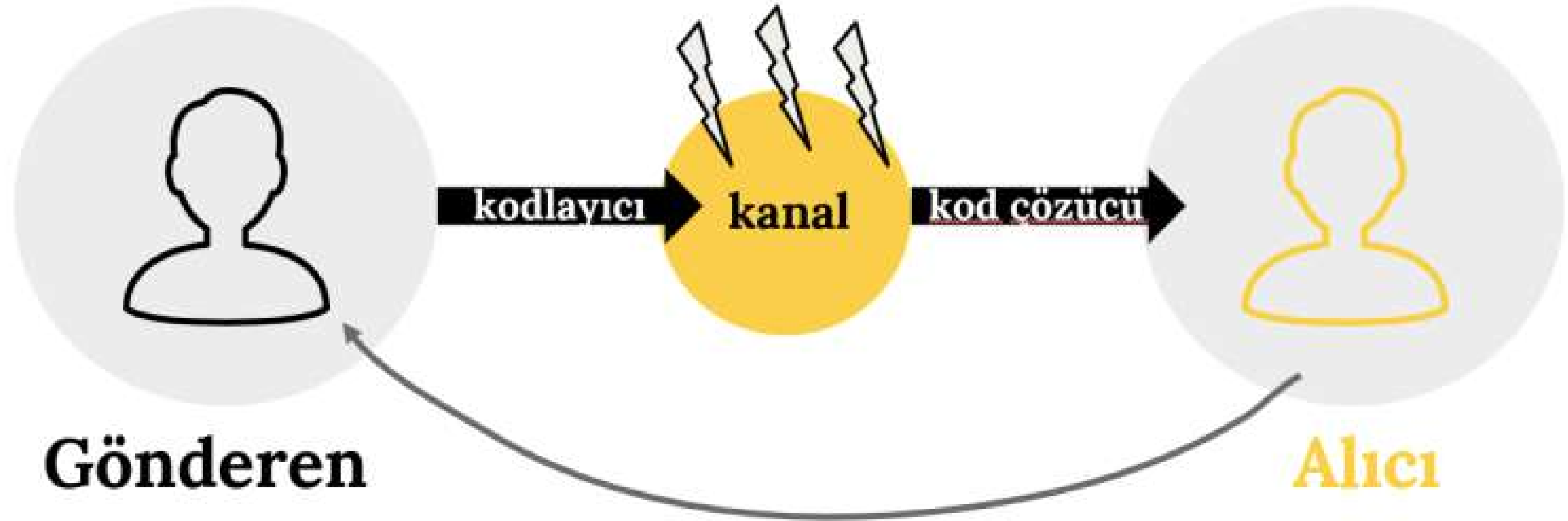
Grup Çalışması :) →





Duygu, düşünce veya bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılması bildirilişim, haberleşme, komünikasyon.

Shannon - Weaver İletişim Modeli



Shannon and Weaver (1949)

ARA ZAMANII



'Peki Ya
Neden
İletişim
Kuruyoruz?'



Anlatmak

Anlamak

Sorun Çözmek

İş Birliği

Etkilemek

Bilgi Vermek

İkna Etmek

Değerlendirmek

Tartışmak

Öğrenmek

Yön Vermek

Paylaşmak

İletişim Çeşitleri

SÖZLÜ

SÖZSÜZ

YAZILI





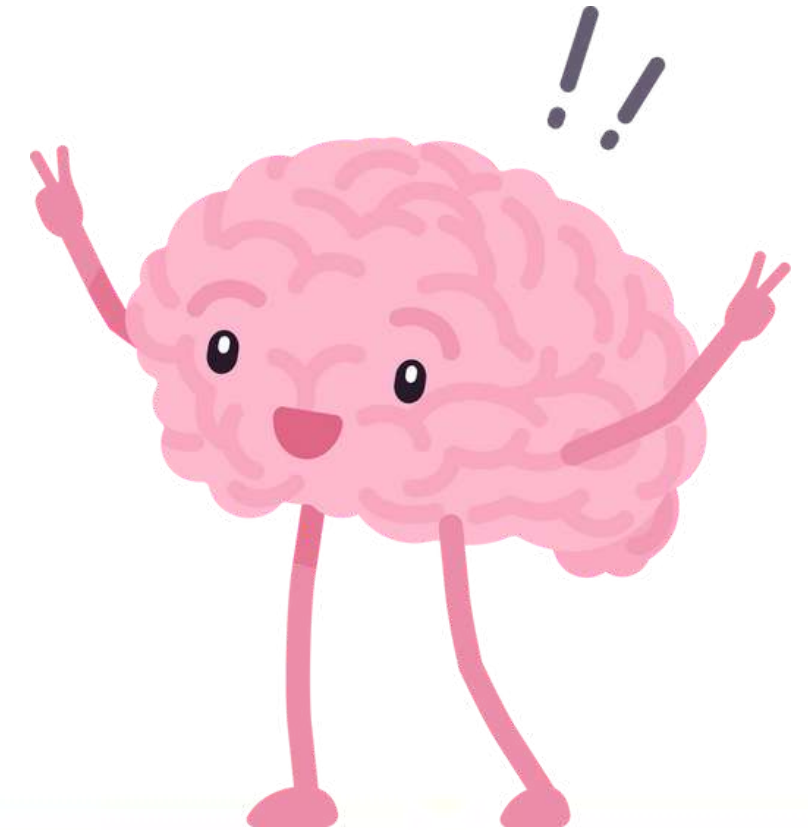
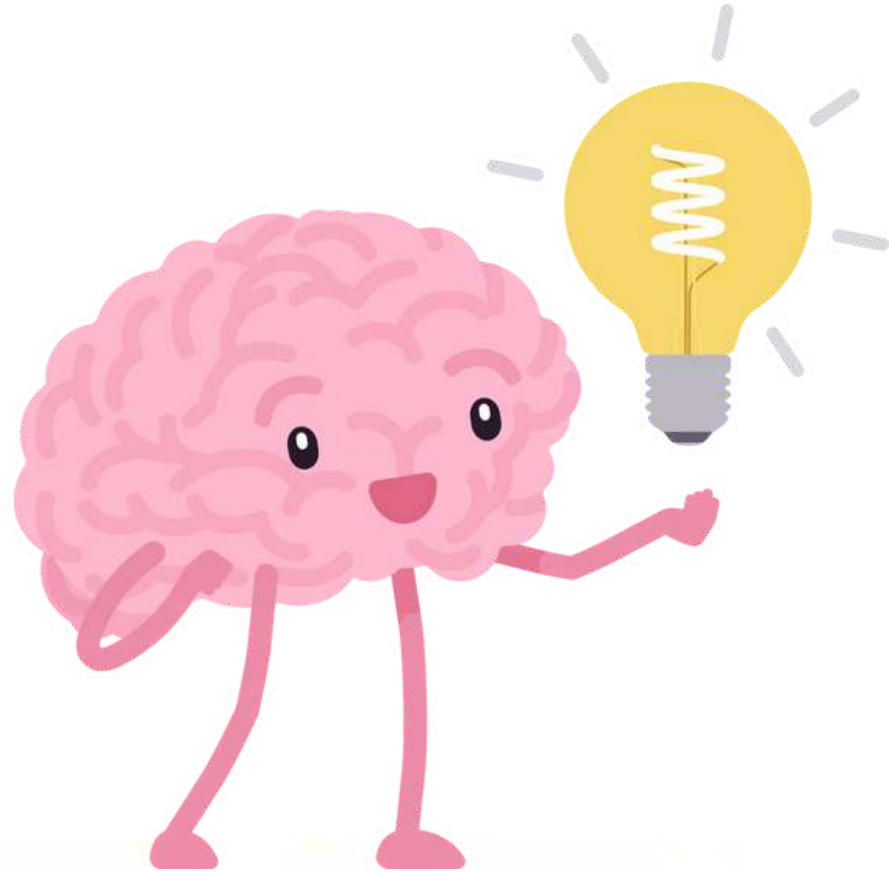
Sözsüz İletişim:

Yüz ve beden, bedensel temas, ortam ve araçlar sözsüz iletişimi oluşturur. **Beden dili iletişimde büyük öneme sahiptir.** Duyguların ve düşüncelerin yansımasıdır. İnsanlar arasında konuşma olmadan da iletişim vardır.

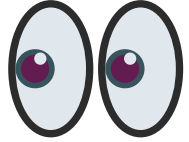
İnsanların yüz yüze kurdukları ilişkide algılanan anlamın;

- a)%10 Kelime
- b)%30 Ses Tonu
- c)%60 Mimikler ile anlaşılmaktadır.

Sözsüz mesajlar beyinde daha derin merkezlerden (**spinal kord, beyin sapı, bazal gangliyonlar, limbik sistem**) , bilinçaltından kaynaklanır ve yine buralardan algılanırlar. O nedenle sözlerin etkisi geçtikten sonra da hatırlanabilirler.



Sözsüz İletişim Unsurları

Göz Teması 

Yüz İfadesi 

Baş Hareketleri 

Beden Duruşu, Jestler, El ve Kol Hareketleri 

Kişiler Arası Mesafe ve Mekan 

Peki Ya
Dinlemek?



Dinleme Çalışması



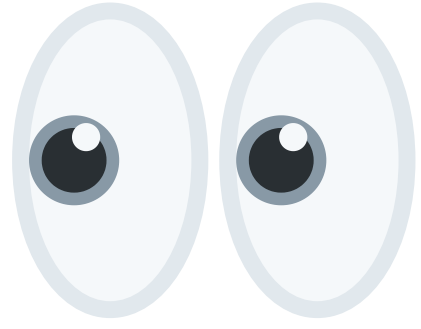
Etkili Dinleme



Dinlemek, yeni ilişkiler kurmak ve var olan ilişkilerimizi sürdürmek için gerekli bir beceridir. Dinlemek bir sorumluluk ve saygı belirtisidir. İletişimde başarılı olabilmek için anlamak ve dinlemek önemlidir, **çünkü işitmek sadece fiziksel bir eylemdir, duymak ise bilinçli ve farkında olarak dinlemektir.**

DİNLEME SEVİYELERİ

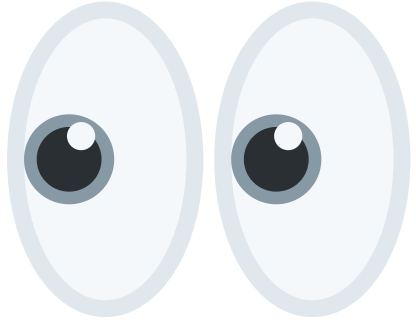
DİNLEME SEVİYELERİ



Seviye 1: KATILMA

Göz teması ve duruş
karşısındakini
dinlediğini gösterir.
“Bu kişi beni dinlemek
istiyor”

DİNLEME SEVİYELERİ



Seviye 1: KATILMA

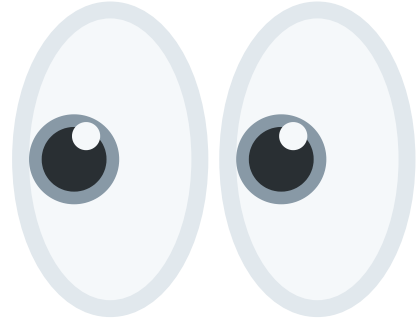
Göz teması ve duruş karşısındakini dinlediğini gösterir.
“Bu kişi beni dinlemek istiyor”



Seviye 2: DİKKATLİ DİNLEME

Seviye 1+ karşı tarafın söylediklerini doğru biçimde tekrar edebilmek.
“Bu kişi benim söylediklerimi duyuyor ve anlatmak istediklerimi anlıyor”

DİNLEME SEVİYELERİ



Seviye 1: KATILMA

Göz teması ve duruş karşısındakini dinlediğini gösterir.
“Bu kişi beni dinlemek istiyor”



Seviye 2: DİKKATLİ DİNLEME

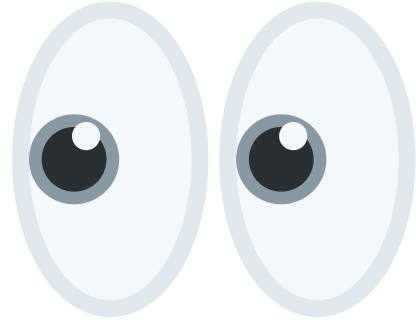
Seviye 1+ karşı tarafın söylediklerini doğru biçimde tekrar edebilmek.
“Bu kişi benim söylediklerimi duyuyor ve anlatmak istediklerimi anlıyor”



Seviye 3: EMPATİK DİNLEME

Seviye 2+ sözlü olmayan iletişimi anlamak; metaforlara, sembollere dikkat etmek ve duygusal bağ oluşturmak.
“Bu kişi benim yerimde olmanın nasıl bir his olduğunu anlıyor, benim gerçekliğimi hissediyor”

DİNLEME SEVİYELERİ



Seviye 1: KATILMA

Göz teması ve duruş karşısındakini dinlediğini gösterir. “Bu kişi beni dinlemek istiyor”



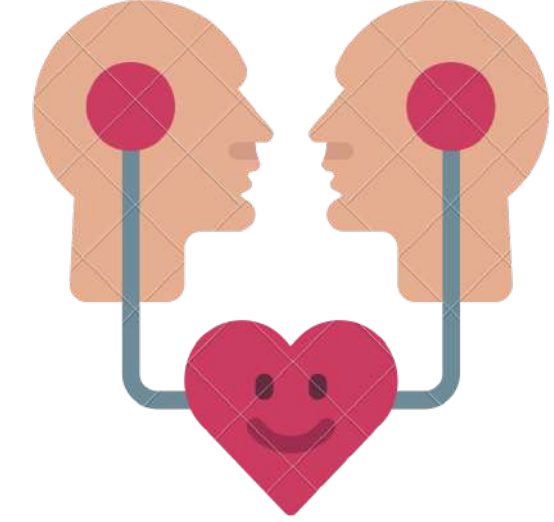
Seviye 2: DİKKATLİ DİNLEME

Seviye 1+ karşı tarafın söylediklerini doğru biçimde tekrar edebilmek. “Bu kişi benim söylediklerimi duyuyor ve anlatmak istediklerimi anlıyor”



Seviye 3: EMPATİK DİNLEME

Seviye 2+ sözlü olmayan iletişimi anlamak; metaforlara, sembollere dikkat etmek ve duygusal bağ oluşturmak. “Bu kişi benim yerimde olmanın nasıl bir his olduğunu anlıyor, benim gerçekliğimi hissediyor”

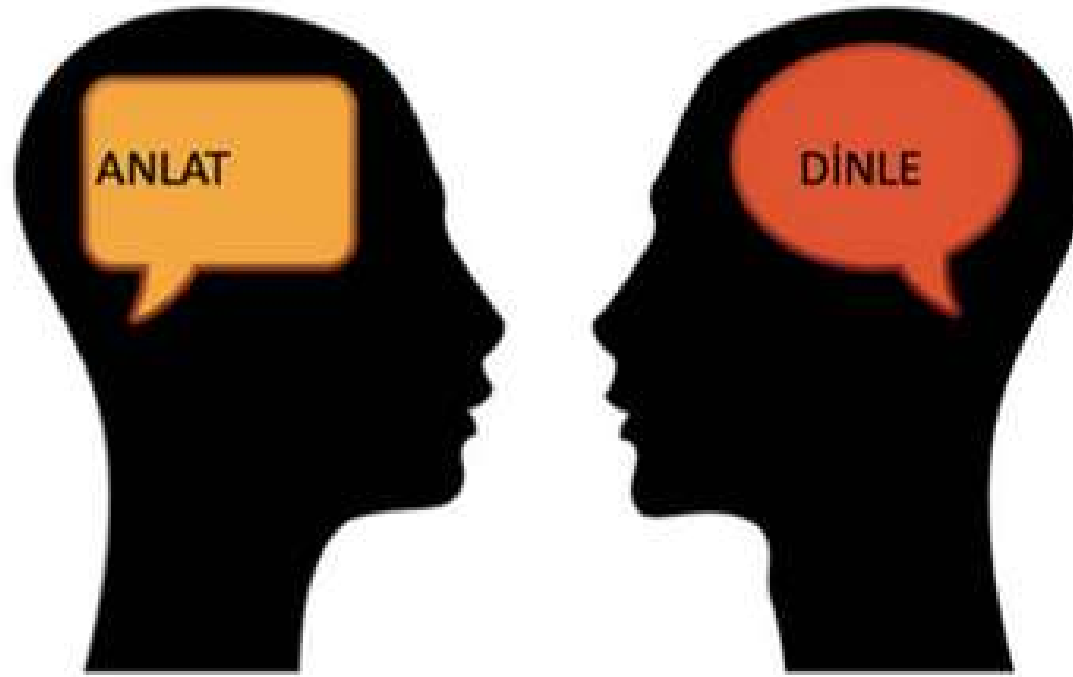


Seviye 4: ÜRETKEN EMPATİK DİNLEME

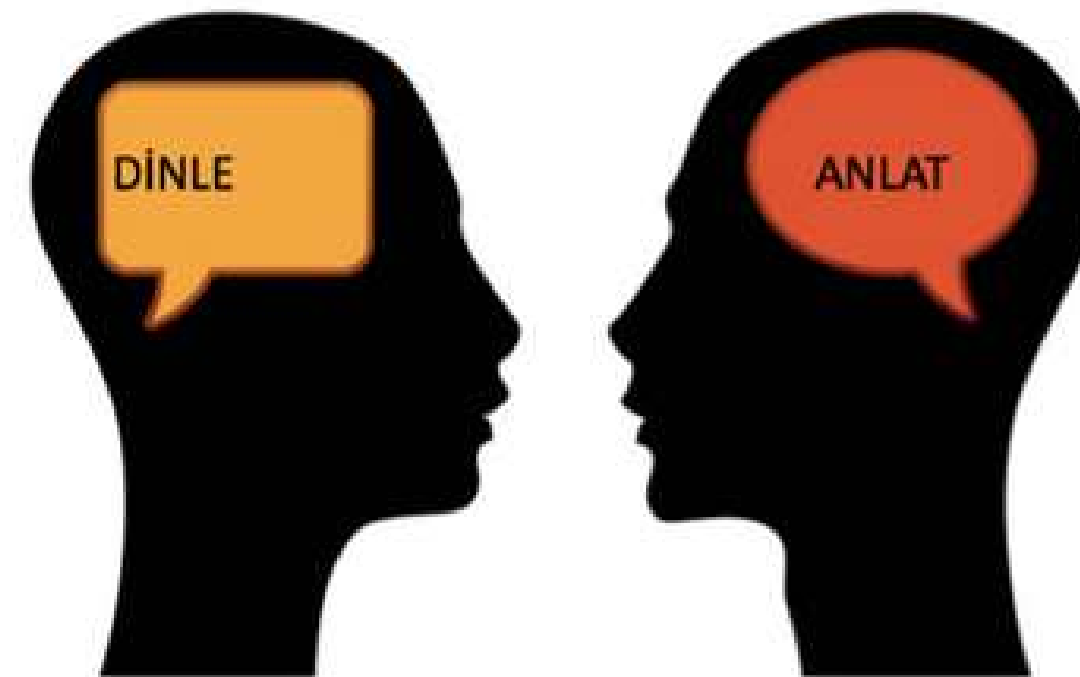
Seviye 3+ sezgileri ve hisleri de kullanarak karşı tarafın içinde bulunduğu durumu enine boyuna değerlendirebilmek. “Bu kişi benim tek başıma yapabileceğimden daha derin bir seviyede kendimi anlamama yardımcı oluyor.”

gençlik başımda duman

5 Dakika



5 Dakika

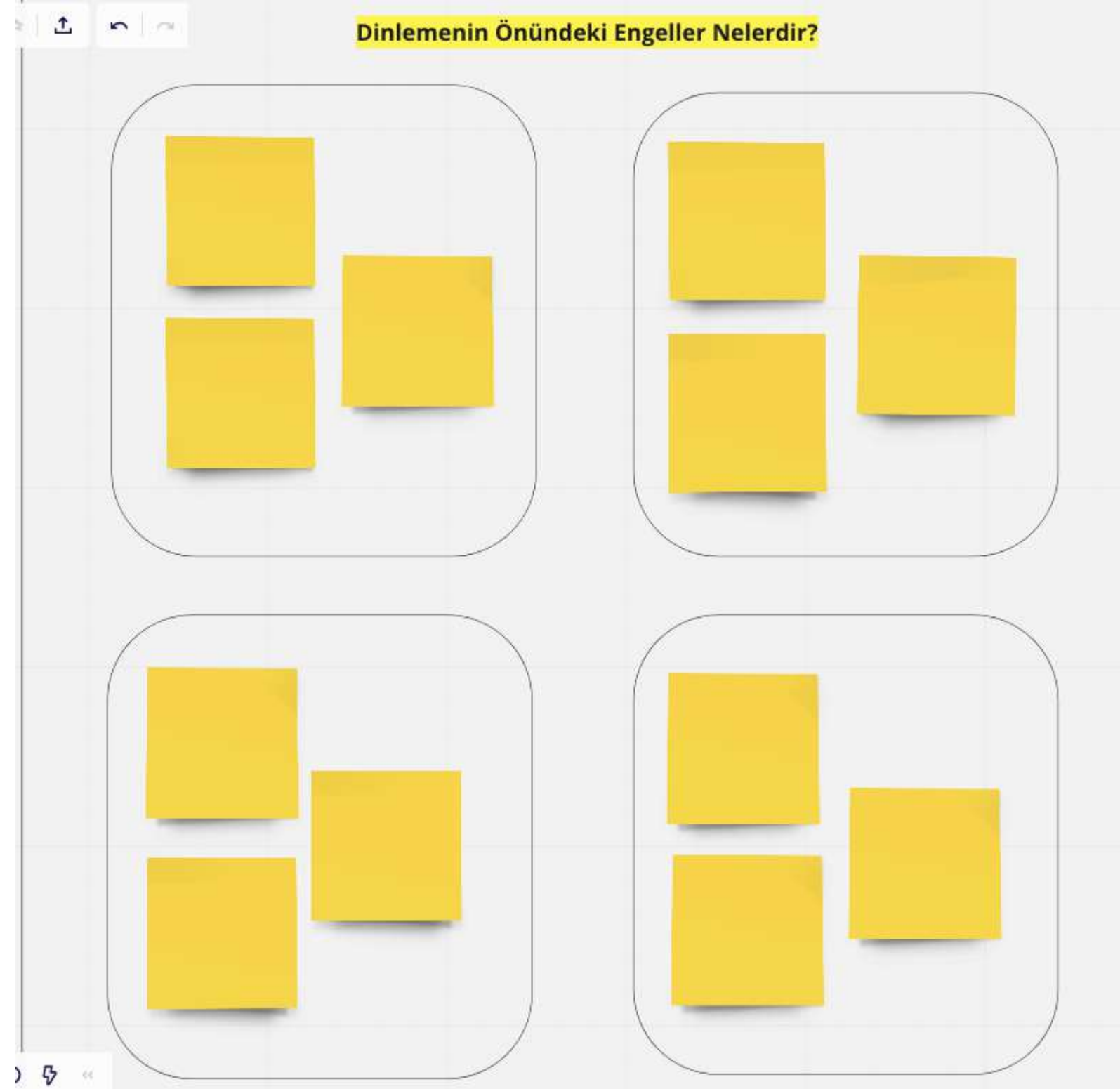


İlk iş günün, unutmadığın bir lise hatıran,
mezuniyet anılarının....



Dinleme seviyeniz kaçtı, ne kadar kendi düşüncelerinize odaklandınız, ne kadar karşıdaki kişinin düşüncelerine odaklandınız?

Dinlemenin Önündeki Engeller Nelerdir?



Neden Dinlemiyoruz?

1)Konuşmaya Aşırı Değer Vermemek

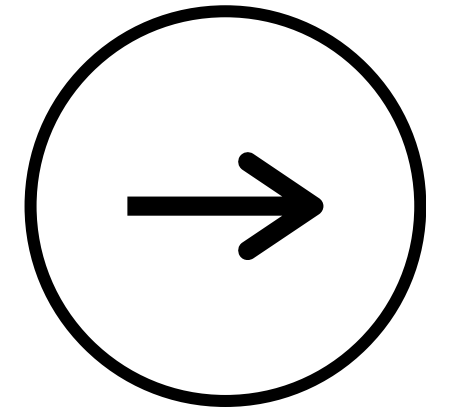
2)Kendimizle Meşgul Olma Durumu

3)Yorulma (Etkin Dinleme yorucudur.)

4)Gürültülü Ortam

5)Önyargılarımız (Kalıplarımız,Şablonlar)

6)Motivasyon ve İlgi Eksikliği



Jacob Morgan:

Aktif Dinlemek için 5 adımın kısaltmasında **BUILD** = kurmak, geliştirmek ve belki yeniden inşa etmek için...

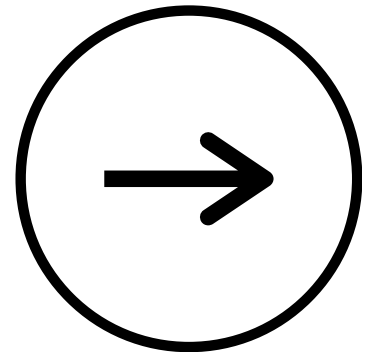
1)Body Language (Beden Dili)

2)Understanding (Anlamak)

3)Interrupting (Sözü Kesmemek)

4)Look Them In The Eye (Gözlerine Bak)

5)Don't Judge (Yargılamamak)



Güçlü Soru Sorma Becerileri



**Yanıtlar değildir yaşamı değiştiren...
Yaşamı değiştiren sorulardır.**

Dost Can Deniz



**Kendinizi bir soruyla anlatmak
isterseniz sizi tanımlayan bu
soru ne olurdu?**



Güçlü Soru

Yaşama yön veren sorular nedir?

Eğitmenler için kilit becerilerden bir tanesi sorulan sorularla katılımcıların zihninde yeni ve farklı dosyalar açabilecek sorular sormaktır. Katılımcıların eğitim konusuyla alakalı kendilerini keşfedecekleri alanlarını açmasını sağlayan sorular güçlü sorular olarak adlandırılır.

Doğru Soru Formatının Özellikleri

1) Açık uçlu olmalıdır.



2) Yönlendirme olmamalıdır.



3) Pozitif veya nötr etkili
olmalıdır. (Negatif olmamalı)

4) Kısa ve net olmalıdır.



ARA ZAMANII



Neden Geri Bildirim ?

Geri Bildirim Nedir?



Geri
Bildirim



2 ADET GÖNÜLLÜ :)

Geri
Bildirim



Biz ne dinledik?

Geri Bildirim İlkeleri



Geri Bildirim İlkeleri



1.DAVRANIŞA ODAKLANIR

Geri Bildirim İlkeleri



1.DAVRANIŞA ODAKLANIR
2.DENGE

Geri Bildirim İlkeleri



- 1.DAVRANIŞA ODAKLANIR
- 2.DENGE
- 3.DATA

Geri Bildirim İlkeleri



- 1.DAVRANIŞA ODAKLANIR
- 2.DENGE
- 3.DATA
- 4.HEDEF

Geri Bildirim İlkeleri



- 1.DAVRANIŞA ODAKLANIR
- 2.DENGE
- 3.DATA
- 4.HEDEF
- 5.ZAMAN

Geri Bildirim İlkeleri



- 1.DAVRANIŞA ODAKLANIR
- 2.DENGE
- 3.DATA
- 4.HEDEF
- 5.ZAMAN
- 6.DOĞRU MEKAN

Geri Bildirim İlkeleri



- 1.DAVRANIŞA ODAKLANIR
- 2.DENGE
- 3.DATA
- 4.HEDEF
- 5.ZAMAN
- 6.DOĞRU MEKAN
- 7.TAKİP

Geri Bildirim İlkeleri



- 1.DAVRANIŞA ODAKLANIR
- 2.DENGE
- 3.DATA
- 4.HEDEF
- 5.ZAMAN
- 6.DOĞRU MEKAN
- 7.TAKİP
- 8.MODEL

Etkili Geri Bildirim

- Kişiyi yardımcı olmayı amaçlar.
- Belirli ve ayrıntılıdır.
- Açıklayıcı ve zamanlıdır.
- Davranış üzerinde durur.
- Güven ve iş birliği yaratır.
- Beceri geliştirir.
- Yeteneği potansiye geliştirir.
- Bir sonraki aşamada ne yapılacağını netleştirir.
- Kişiyi motive eder ve yardım edildiğini hissettirir.



Nasıl Etkili Verilir Bu Geri Bildirim ?



BIO/DEF GERİ BİLDİRİM MODELİ

Behavior (davranış),
Impact etki)
ve Opportunity (seçenek)
kelimelerinin baş harflerinin
kısaltılmasıyla
oluşturulmuş
bir geri bildirim
metodudur.



1.Davranış:

Bu adım nesnel/objektif bir gözleme bağlı kalmayı gerektirir.Bu bölümde hiçbir şekilde yargı ifadesi olmamalıdır.



2. Etki:

Bu aşamada gözlemin size olan etkisi ve sizi nasıl hissettirdiği yansıtılır. Burada dikkat geri bildirim verilen kişiye değil, sizin üzerinizdedir.



3. Fırsat (öneri):

Bir davranışı ve bu davranışın bizi nasıl etkilediğini belirttikten sonra, Yapılan davranışın tekrar olmasını istememiz durumunda yapılan davranışı pekiştirmek gerekir. Yapılan davranışın değişmesini istememiz durumunda kişiye bir objektif öneri sunmak gerekmektedir.

Nasıl Alınır Bu Geri Bildirim ?



Nasıl Alınır Bu Geri Bildirim?



İSTİYOR MUSUN? HAZIR MISIN?



ANLIYOR MUSUN?



KULLANABİLİR MİSİN?

Etkili Olmayan Geri Bildirim

- Kişiyi küçük düşürme ön plandadır.
- Geneldir, Zamansızdır.
- Tahmin ve yorum ağırlıklıdır.
- Kişiyi savunmaya iter.
- Beceri geliştirmez.
- Güven ve öz saygıyı azaltır.
- Kişiyi tahminler yapmaya zorlar.
- Kişinin güven ve öz saygısını azaltır.
- Kişinin yargılanmış hissetmesine yol açar.



Soru/Katkı/Geri Bildirim



Teşekkür Ederim

inecesiren

