

ORGANİZASYONEL İLETİŞİM EĞİTİMİ

Eğitimci: Zeynep Türkan Filiztekin Gürsaç

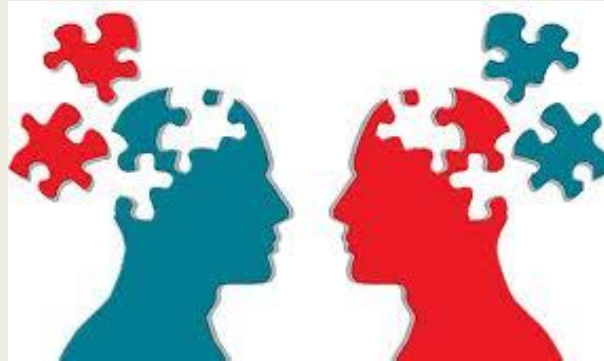
İLETİŞİM NEDİR ?

İletişim,

Etki yaratmak,

Etkileşimi gerçekleştirmek için

*insanların **duygu, düşünce** ve **bilgileri**
başka kişi veya kişilere **konuşma, yazı**
veya **resim** gibi ortak **semboller**
kullanarak paylaşım ve aktarım sürecidir.*



Eğitim, Koçluk ve İK Danışmanlığı

İLETİŞİMİN TEMEL ÖZELLİKLERİ NEDİR ?

İletişim üzerine yapılan çalışmalar, iletişimin 3 temel özelliğinin olduğunu göstermektedir:

1. **İnsanların birbirlerini anlama ihtiyaçları** sayesinde kurulabilir.
2. İletişimde **gönderici ve alıcı**, mesajın ortak bir anlamı üzerinde anlaşmalıdır.
3. İletişim **semboliktir**. İletişimdeki semboller; jestler, mimikler, sesler, harfler, rakamlar ve sözcüklerdir.



İletişim;



- İki taraflı bir süreçtir
- Önce sizden başlar
- İletişim ve ilişkileriniz sizin kaderinizi belirler
- İsterseniz bunu değiştirebilirsiniz

İLETİŞİMDE FİZİKİ ENGELLER

- Zaman kısıtı
- Karşınızdakini görememek
- Gürültü
- Kalabalık
- Aydınlık, karanlık
- Görsel unsurları kelimelerle anlatma çabası
- Konuşma özrü
- Duyma özrü...



İLETİŞİM ÇEŞİTLERİ

- Kişi içi iletişim
- Kişiler arası iletişim
- **Sözlü iletişim
- **Sözlü olmayan iletişim



Ne ve Nasıl ?

- **NE** Söylediğimiz Önemli
Bununla Birlikte
- **NASIL** Söylediğimiz Daha Da Önemli

NE
% 7

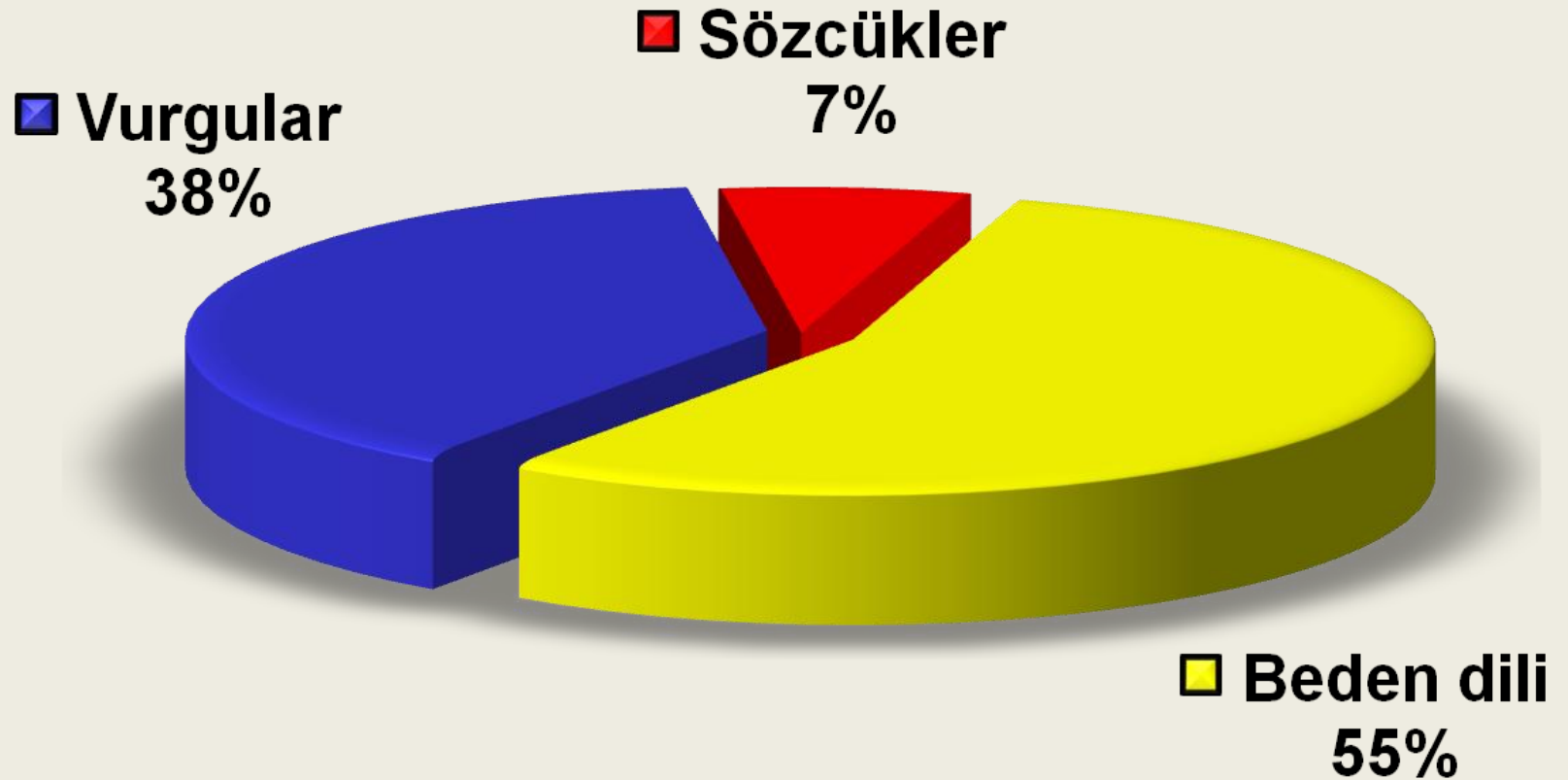


NASIL
% 93



Eğitim, Koçluk ve İK Danışmanlığı

İLETİŞİM YAPISI



Başlangıç için...



Beden duruşu

- Beden duruşumuz ile kendimizle ilgili olduğu kadar karşıımızdaki kişi ile iletişim isteğimize dair mesajlar veririz.



Eğitim, Koçluk ve İK Danışmanlığı

İLETİŞİMDE ENGELLERİ AŞMA

- **Geri-besleme yapmak:**
(Anladığınızdan ve anlaşıldığınızdan emin olun)
- **Karşınızdakini tanımak/karşınızdakine göre davranmak:**
(Karşınızdakinin yapısına göre davranış geliştirin)
- **İletişiminizi dikkatle planlamak:**
 - ☐ Niçin iletişim kuruyorum?
 - ☐ İletişim kurduğum kim?
 - ☐ Mesajım ne?
 - ☐ İletişimde davranış biçimim ne olmalı?

VE... Dinlemek... Dinlemek... Dinlemek

Dinleme

PASİF

- 🌐 Diğer işlerle ilgilenirken göstermelik dinleme

”Anlat anlat, heyecanlı oluyor!”

AKTİF

- 🌐 Dikkatli bir duruş
- 🌐 Göz teması
- 🌐 Teyid edici sözler
- 🌐 Açıklatma



Eğitim, Koçluk ve İK Danışmanlığı

Dinleme Becerileri

- Etkin ve doğru dinleme
- Kendine açık olmak, dürüstlük-şeffaflık
- Empatik dinleme
- Mış gibi dinleme
- Seçici Dinleme

VE... Dinlemek... Dinlemek... Dinlemek



EMPATİ...

- ❑ Kendimizi karşıımızdaki kişinin yerine koyma “Çabası”dır.
- ❑ Karşıımızdaki kişinin söz, davranış ve yaklaşımlarının duygusal boyutunu da kavrama “çabası”dır.
 - Empati göstermek karşıımızdaki kişinin değer yargılarını kavramaya çalışmaktır.
 - Empati, sempati değildir!
 - Empatiyle yaklaşmak karşıımızdakiyle aynı fikirde olmak değildir: Kişiyi tam anlamıyla duygusal ve zihinsel anlama çabasıdır.
 - Empatiyle yaklaşmak, sözler ve ifadeler kadar beden dilinin de izlenmesini gerektirir.
- ❑ Empati kendi duygularımızı da aktarabilme çabasıdır...



İLETİŞİMİ ENGELLEYEN FAKTÖRLER

- ✓ Plansızlık
- ✓ Farklı anlatım tarzı
- ✓ Hızlı ve gereksiz bilgi aktarımı
- ✓ Yanlış sözcük seçimi
- ✓ Ses tonunu ayarlayamama
- ✓ Beden dilini kullanamama
- ✓ Sinirlilik ve huzursuzluk
- ✓ Güvensizlik
- ✓ Ön yargılı olma
- ✓ Konuşanı dikkatlice dinlememe
- ✓ Yazılanı dikkatlice okumama



AIM İLETİŞİM BİLGİLERİ

Instagram: aimdanismanlik

Twitter: aim_danismanlik

Facebook:

www.facebook.com/AimDanismanlik

E-Posta: info@aimdanismanlik.com

Web Sitesi: www.aimdanismanlik.com

Linkedin: AIM Eğitim Koçluk ve İK
Danışmanlığı



TAI

dk
DANIEL KLEIN®

SOLGAR®
Since 1947

matlı

ETF
European Tshirt Factory

ALARKO
Carrier

TEPE
İNŞAAT

Fibabanka

MAPA®
CLUTCH

RENAULT

HiPP

MAGRABI
OPTICAL

YAZAKI

ALARKO

Tükek Holding

nokian
TYRES

DOĞAN SİGORTA
ve REASÜRANS BROKERLİĞİ A.Ş.

UGUR

İRM
DİJİTAL & MATBAA

TSPB | TÜRKİYE SERMAYE
PİYASALARI BİRLİĞİ

OYAK
OYKA KAGIT
AMBALAJ

ALARKO
TAAHHÜT GRUBU

ALARKO
LEROY

Ford
FORD OTOSAN



Rexroth
Bosch Group

WATERNET

ETCOMA

**COŞKUNÖZ
HOLDİNG**
“SINIRSIZ İYİLENDİRME”

ÜLKER

DİMES

WTS
WESTFORD TRADE SERVICES

**Türkiye
Finans**

ÇE-TUR

brose
Technik für Automobile

**ASTAS
HOLDİNG**

Y I L D I Z
★
H O L D İ N G

LCL GROUP

CATONI
MARTINI, RACING TEAM

experteam
consulting

**FLOKSER®
GROUP**

DİREN HOLDİNG

Regnum

CAS

CIHAN
KOZİSTİK

dünyagöz

FOKUS
MULTIMEDIA

intermail

intertema



B/S/H/



FIRAT



MAXXROYAL

