

# İŞYERİNDE ETKİN İLETİŞİM





## İnsanlar birbirlerinin farkına varınca iletişim başlar:

- Yaptıkları her şeyin
- Yapmadıkları her şeyin
- Söylediklerinin
- Söylemediklerinin
- Yüz ifadelerinin
- Beden duruşlarının

İletişimde etkisi yüksektir

# DÜNYAMIZDA NELER OLUYOR ?



- KÜRESEL ISINMA-DOĞA VE ÇEVRE PROBLEMLERİ
- PETROL,ALTIN,HAMMADDE .....FİYAT DENGESİZLİKLERİ
- SINAİ ÜRÜN UCUZLUYOR (REKABET)
- EKONOMİ DE GÜVENSİZLİK . KRİZ VARMYI YOKMU
  - FAİZ –ENFLASYON-KUR DENGESİZLİKLERİ
- ENERJİ SAVAŞLARI – YENİ KUTUPLAŞMALAR
- DÜNYA KAYNAKLARI GÜÇLÜLERİN ELİNE GEÇİYOR.
- SINIRSIZ DEĞİŞİM VE GELİŞİM

# TÜRKİYE NELER OLUYOR ?

- KÜRESEL ISINMA-ÇEVRE PROBLEMLERİ
- PETROL,ALTIN,HAMMADDE .....
- SINAİ ÜRÜN UCUZLUYOR (REKABET)
- BİR TEK BİZİM EKONOMİ GÜZEL 😊
  - FAİZ -ENFLASYON-KUR DENGESİZLİKLERİ
- TL ÇOK DEĞERLENDİ. TÜKETİM , BORÇLANMA ARTTI. ÜLKE KAYNAKLARI EL DEĞİŞTİRİYOR.
- EKONOMİ KONTROLU KÜRESEL SERMAYEYE GEÇTİ.
- DIŞ VE İÇ KIŞKIRTIMLAR – GÜVENLİK SORUNLARI
- GELECEĞE GÜVEN ARAYIŞI BAŞLADI.
- SÜRATLI DEĞİŞİM GELİŞİM

# SANAYİDE NELER OLUYOR ?

- ÇEVRE ve İŞ GÜVENLİĞİ ÖNEM KAZANDI
- HAMMADDE .....FİYAT DENGESİZLİKLERİ
- REKABET ARTIYOR. FARK YARATMAK LAZIM (WCM)
- BORÇLANMA YÜKSEK
- PROBLEMLER ŞEKİLMİ DEĞİŞTİRİYOR. DEĞİŞİM HIZIMIZ YETERLİMİ ?
- KARLILIK DÜŞÜYOR. MÜŞTERİ BASKISI ARTIYOR.MÜŞTERİLER MALİYETLERİNİ DÜŞÜRME PEŞİNDE.
- SINIRSIZ TEKNOLOJİK GELİŞİM DEĞİŞİM

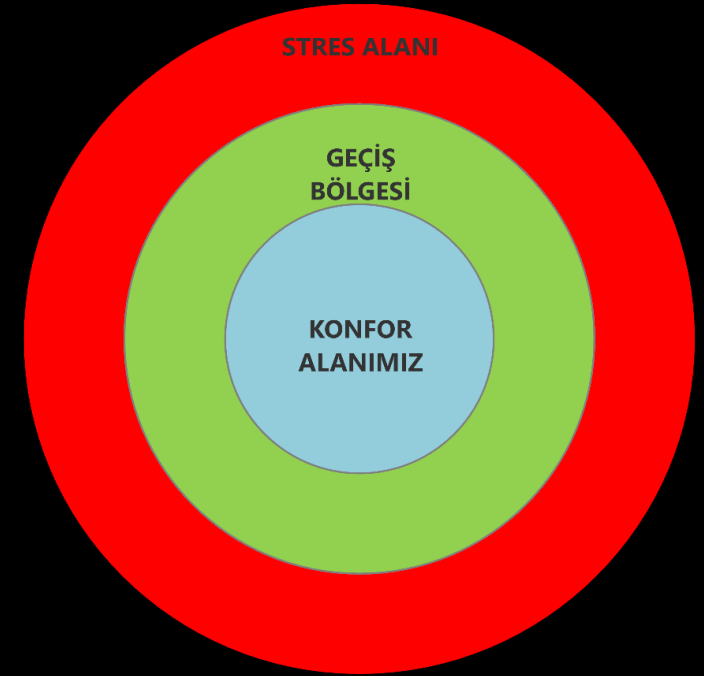
# ÇALIŞANLARDA NELER OLUYOR ?

- ÇEVRE VE İŞ GÜVENLİĞİNDE DUYARLILIK ARTIYOR
- SANAL İLETİŞİM YAYGINLAŞIYOR
- ÇALIŞANLARIN BEKLENTİLERİ ARTIYOR
- TÜKETİM ARTIŞI NEDENİYLE KREDİ KULLANIM ARTIŞI
- (REKABET) FARKLI OLMAMIZ LAZIM
- GELECEĞE GÜVEN ARAYIŞI . KİŞİSEL GELİŞİM
- ÇOK VEYA AKILCI ÇALIŞMA İHTİYACI VAR. İŞ DEĞİŞİKLİKLERİ
- GELİŞİM VE DEĞİŞİM YARIŞI

# PROBLEMLER BENZER !!

## NEDEN ASGARİ MÜŞTEREKLERDE BULUŞAMIYORUZ ?

- PROBLEMİN TANIMI AYNI DEĞİL
- KONU HAKKINDA BİLGİLERİMİZ FARKLI
- ÖNCELİKLERİMİZ FARKLI
- ALGILAMA VE ANLAYIŞIMIZ FARKLI





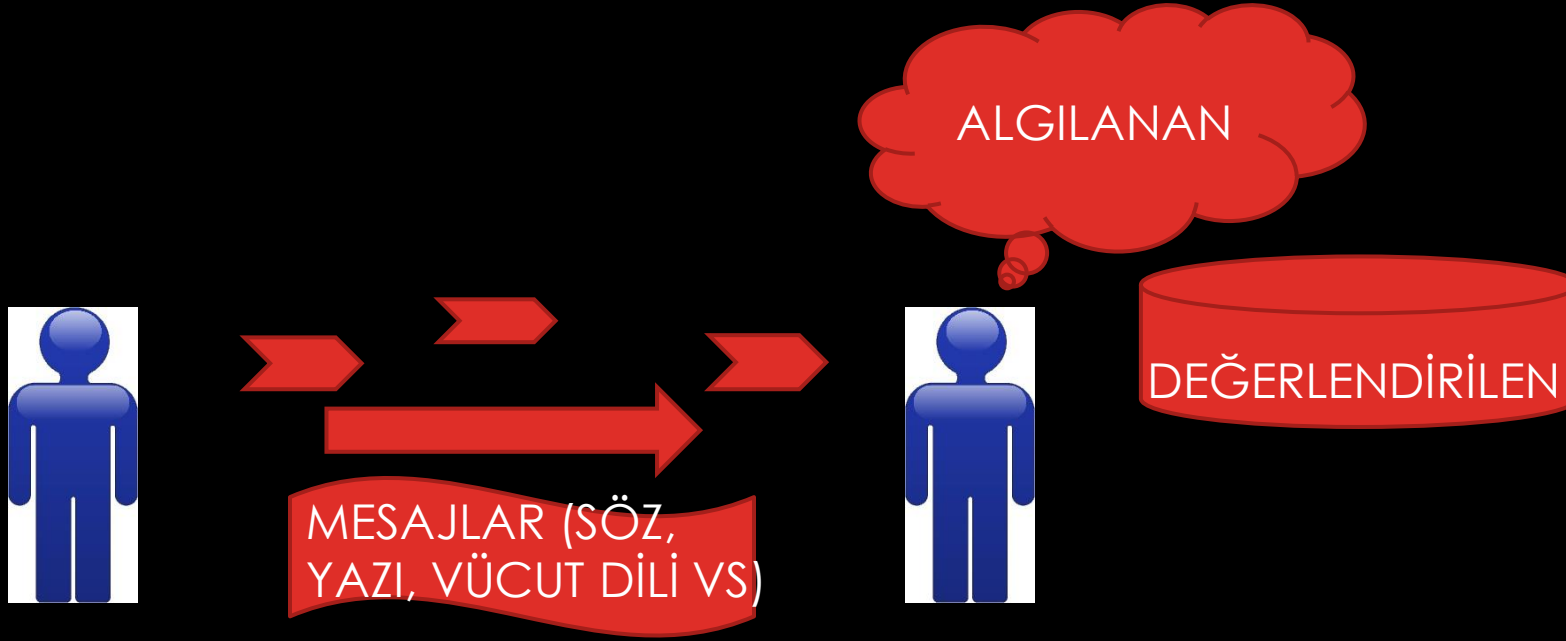
# İLETİŞİM MESAJI VE ALGI



Gösterdim .....gördü anlamına gelmez  
Söyledim.....duydu anlamına gelmez  
Duydu.....doğru anladı anlamına gelmez  
Anladı.....hak verdi anlamına gelmez  
Hak verdi.....inandı anlamına gelmez  
İnanıldı.....uyguladı anlamına gelmez  
Uygulandı.....sürdürecektir anlamına gelmez

**SÖYLEDİĞİNİZ HER SÖZÜN BAŞKALARINCA DOĞRU VE İYİ ANLAŞILDIĞINDAN EMİN OLMALISINIZ !!**

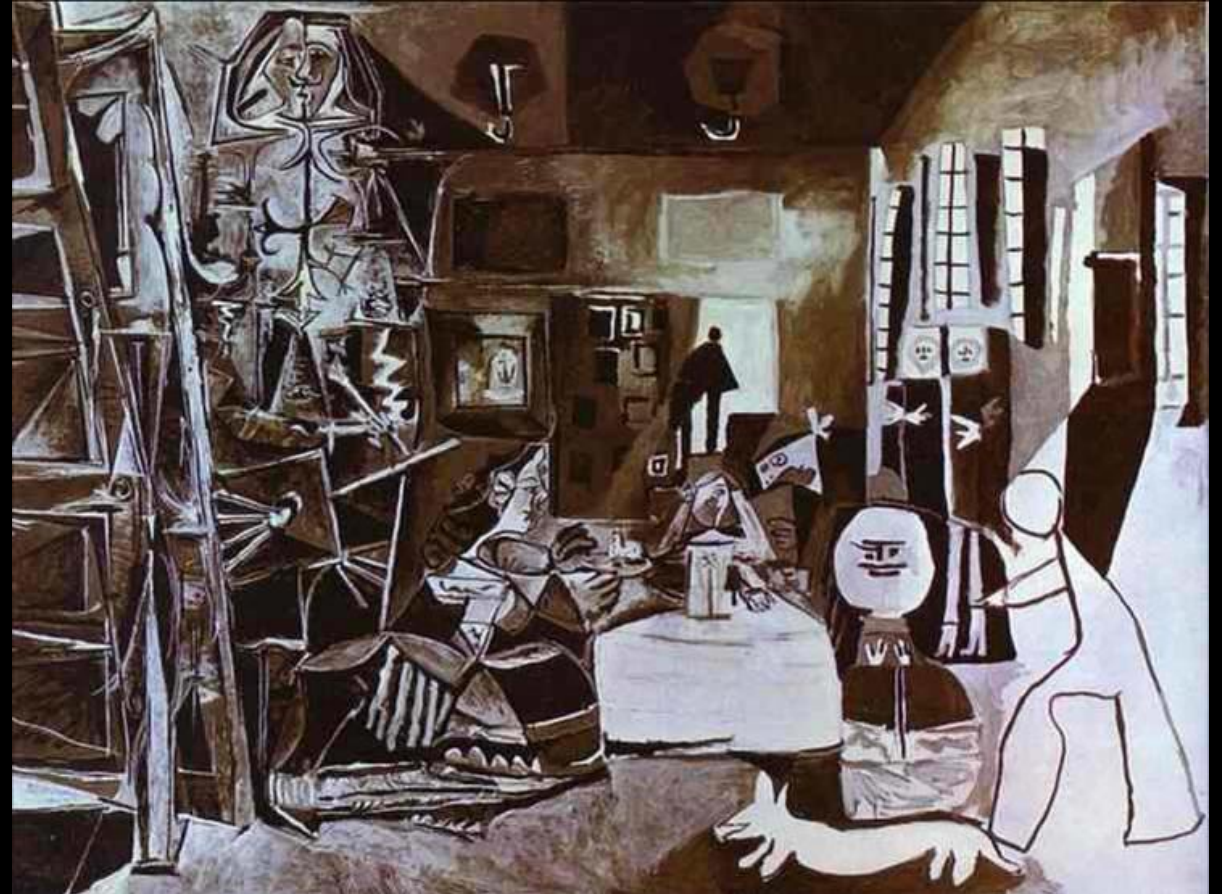
# ETKİLİ İLETİŞİM İÇİN MESAJLARIN DOĞRU ALGILANMASI GEREKİYOR

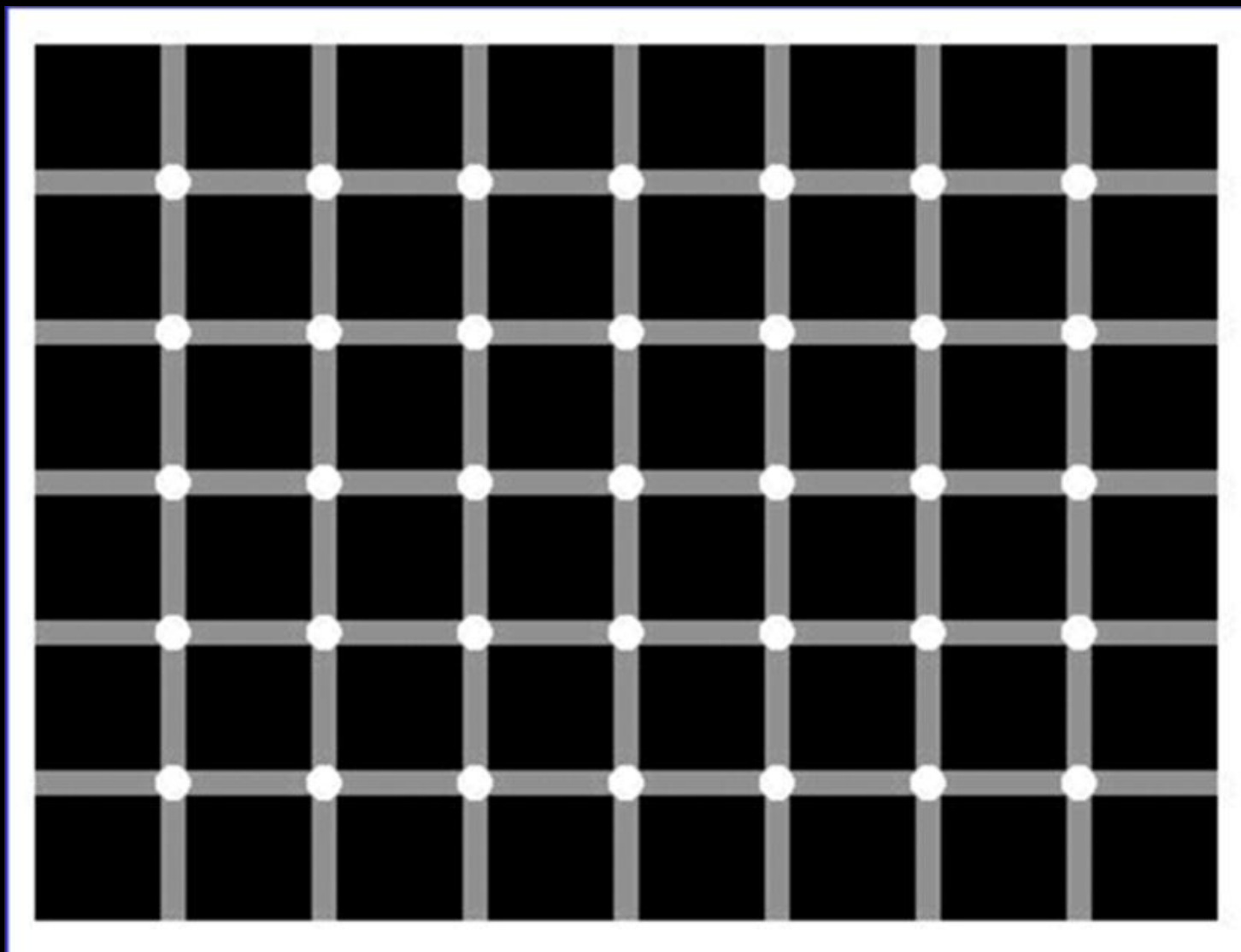


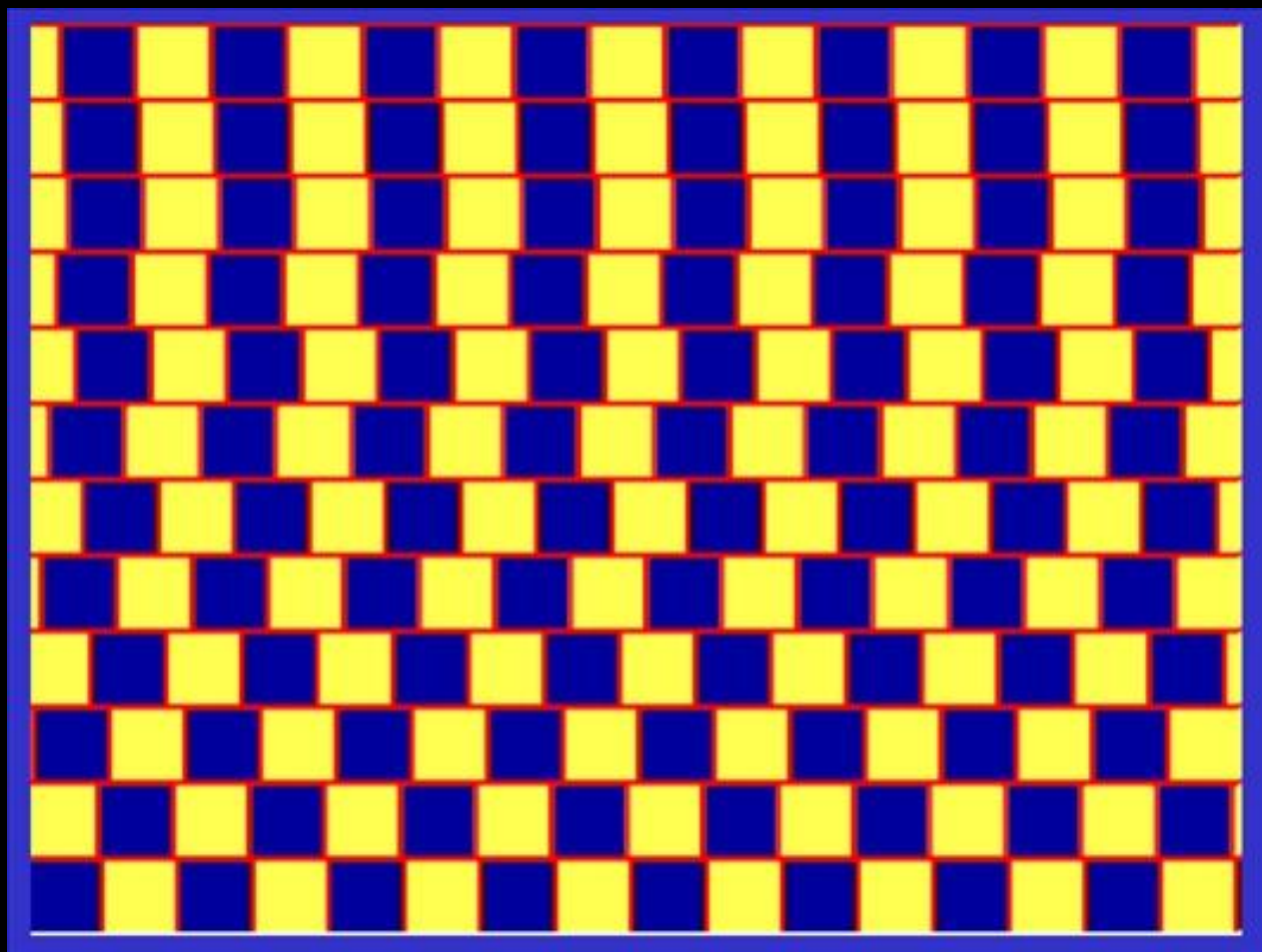
# FARKLI ALGILAMALAR

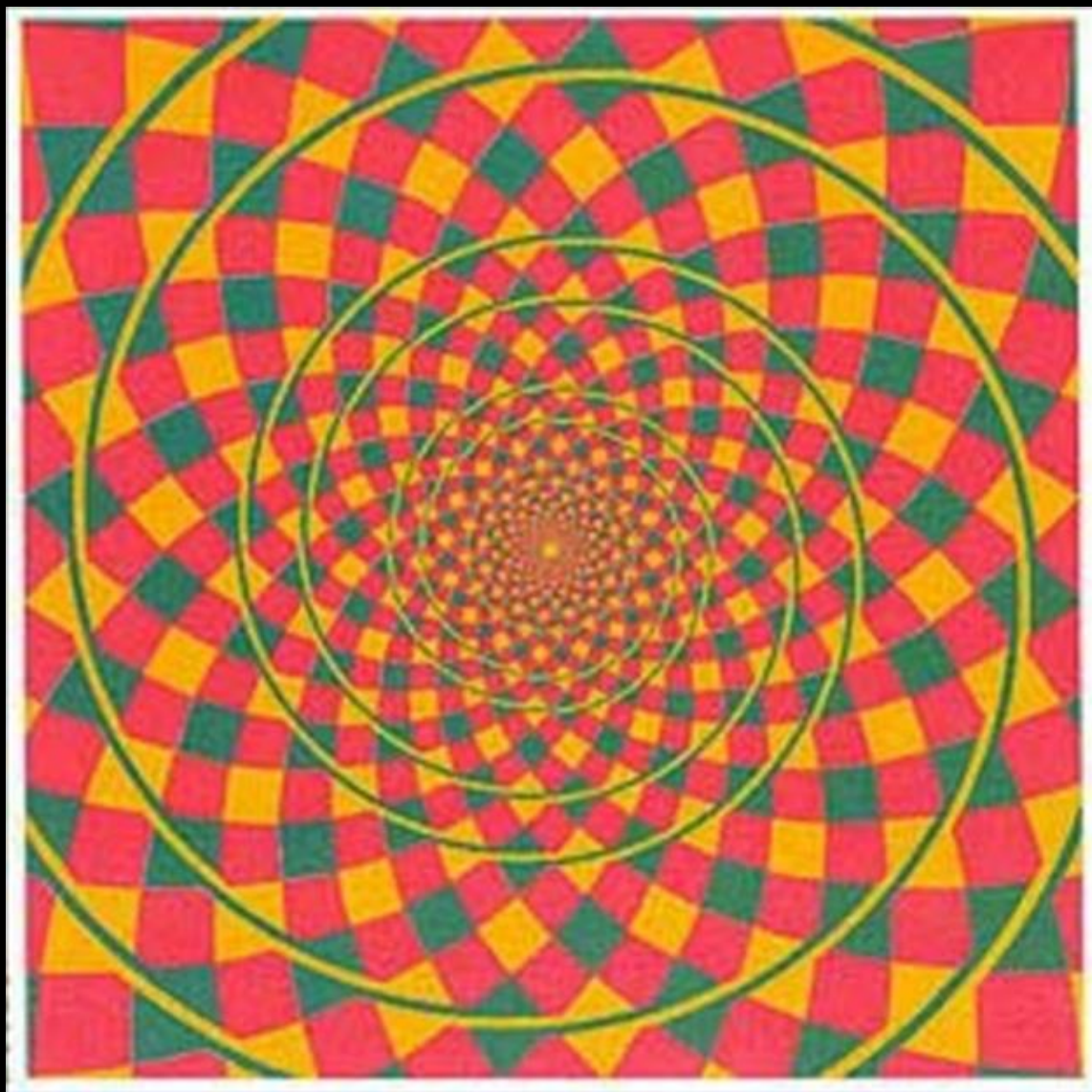
Muhan Soysal ( Öğretim Üyesi ODTÜ ):

"Hayatta hiçbirşey Meninas'ın resmi kadar belirgin ve net değildir. İş hayatı gerçekleri size Picasso'nun resmindeki gibi şekil değiştirmiş olarak gösterir. Picasso'nun resmine bakıp, Meninas'ın resmini görebilenleriniz başarılı olacak, diğerleri ise kübik şekillere bakıp yanlış anlamlar çıkarmaktan gerçekleri hiç göremeyecek."











## **ALGILARIMIZ ;**

- FİZİKSEL KISITLARIMIZ
- VÜCUDUMUZUN ÜRETTİĞİ KİMYASALLAR (HORMONLAR vs.)
- BİLİNÇALTI KAYITLARIMIZ
- BEYNİMİZİN DİNAMİK ÇALIŞMA SİSTEMATİĞİ
- BULUNDUĞUMUZ ORTAM
- STRES

**Gibi nedenlerle kişiye, zamana, ortama göre değişebilir !!!**



## ALGILARIMIZI KISMEN YÖNETEBİLİRİZ

- NLP Neuro Linguistic Programming (Şartlandırma yoluyla istenen çağrışımları kullanma tekniği)
- Meditasyon
- Farkındalık (Mindfulness)



ÖNCE KENDİNİ TANI

# **KENDİNİ BİL !!!**

**NEDEN KENDİMİZİ TANIMA İHTİYACI DUYMAYIZ ?**

- **FARKINDALIK EKSİKLİĞİMİZ**
- **YÜZLEŞME KORKUSU**
- **BASTIRMA , ÜSTÜNÜ ÖRTME**
- **.....**

## İLETİŞİM ALGILARIMIZ SONRASI DAVRANIŞ STİLLERİ :

- PASİF
- PASİF AGRESİF
- AGRESİF
- UZLAŞMACI

## **GÜNLÜK PROBLEMLERİMİZ**

- Zaman kısıtları
- Zor insanlar
- Yetersiz para
- Yetersiz zaman
- Müşteriler
- Aile



## **REAKSYONLAR**

- Stres
- Endişe
- Kızgınlık
- Sıkılma
- Evham

# VÜCUDUMUZUN ÜRETTİĞİ KİMYASALLAR DUYGULARIMIZI OLUŞTURURLAR

**ENDORFIN** : Fiziksel ağrıları maskeler

**DOPOMIN** : Gerçekleştirme mutluluğu .

Hedeflerinizi görsel olarak yazın. Mümkünse hayal edip resmini çizin.

**SERATONIN** : İlişkileri güçlendirmede destek verir. Güven duygusunu artırır. Liderlik kimyasalıdır.

**OXITOXIN** : Güven ve sevgi duygusunu artırır.

Lider ve yöneticinin vermesi gereken para değil , BİRAZ ZAMAN , BİRAZ ENERJİ dir.

**CORTISOL** : Stres duygusunu yaratır. Paranoikliğe kadar götürür. Korkan insan hali. Ya savaş ya kaç.

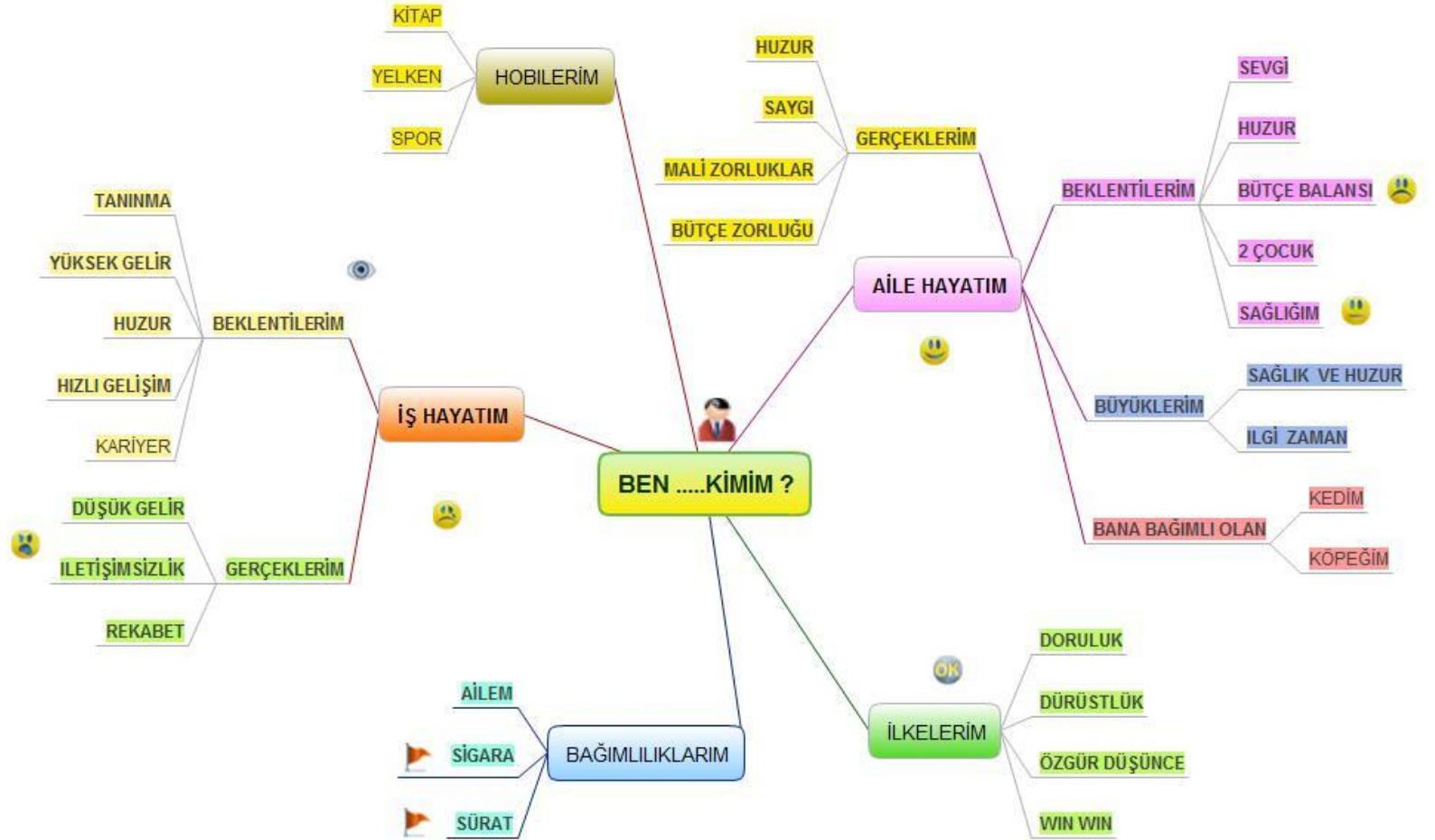
LİDERLİĞİN DE BİR BEDELİ VAR. KONFOR ALANI DIŞINDA YAŞAYAN LİDER VE YÖNETİCİLER

KENDİLERİNE ÇOK İYİ BAKMAK ZORUNDADIR.

SIMON SINEK

# MIND-MAP

- KENDİNİ TANIYORMUSUN ?
- ÖNCELİKLERİNİ SEÇTİNİMİ ?
- MİLE STONE LAR BELLİMİ ?



# HAYALİMİZDEKİ GELECEK

YARIN .../.../  
2035

DİREKTÖR  
2021



1.ÇOCUK  
2019

EVLİLİK  
2018

YÖNETİCİ  
2017

BUGÜN  
.../.../ 2015





## Boyatzis'in Özgüdümlü Öğrenme Kuramı



# JO-HARRY PENCERELERİ

## KENDİNİ TANIMA PENCERESİ



# JO-HARRY PENCERELERİ

KENDİNİ TANIMA PENCERESİ

**BAŞKALARININ BİLDİĞİ**

**BAŞKALARININ BİLMEDİĞİ**

# JO-HARRY PENCERELERİ

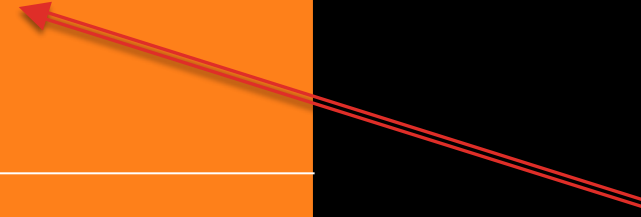
KENDİNİ TANIMA PENCERESİ

	KENDİNİZCE BİLİNENLER	KENDİNİZCE BİLİNMEYENLER
BAŞKALARININ BİLDİĞİ	<p>KENDİMİZİN VE BAŞKALARININ BİLDİĞİ</p> <p><b>AÇIK ALAN</b></p>	<p>BAŞKALARININ BİLDİĞİ KENDİMİZİN BİLMEDİĞİ</p> <p><b>KÖR ALAN</b></p>
BAŞKALARININ BİLMEDİĞİ	<p>KENDİMİZİN BİLDİĞİ BAŞKALARININ BİLMEDİĞİ</p> <p><b>GİZLİ ALAN</b></p>	<p>KENDİMİZİN VE BAŞKALARININ BİLMEDİĞİ</p> <p><b>BİLİNMEYEN ALAN</b></p>

# JO-HARRY PENCERESİ



KÖR ALAN



# JO-HARRY PENCERELERİ

KENDİNİ TANIMA PENCERESİ

	KENDİNİZCE BİLİNENLER	KENDİNİZCE BİLİNMEYENLER
BAŞKALARININ BİLDİĞİ	DAVRANIŞLAR GÜDÜLER DUYGULAR <b>AÇIK ALAN</b>	???? <b>KÖR ALAN</b>
BAŞKALARININ BİLMEDİĞİ	KORKULAR ENDİŞELER DUYGULAR <b>GİZLİ ALAN</b>	DUYGULAR DAVRANIŞLAR <b>BİLİNMEYEN ALAN</b>

Bir

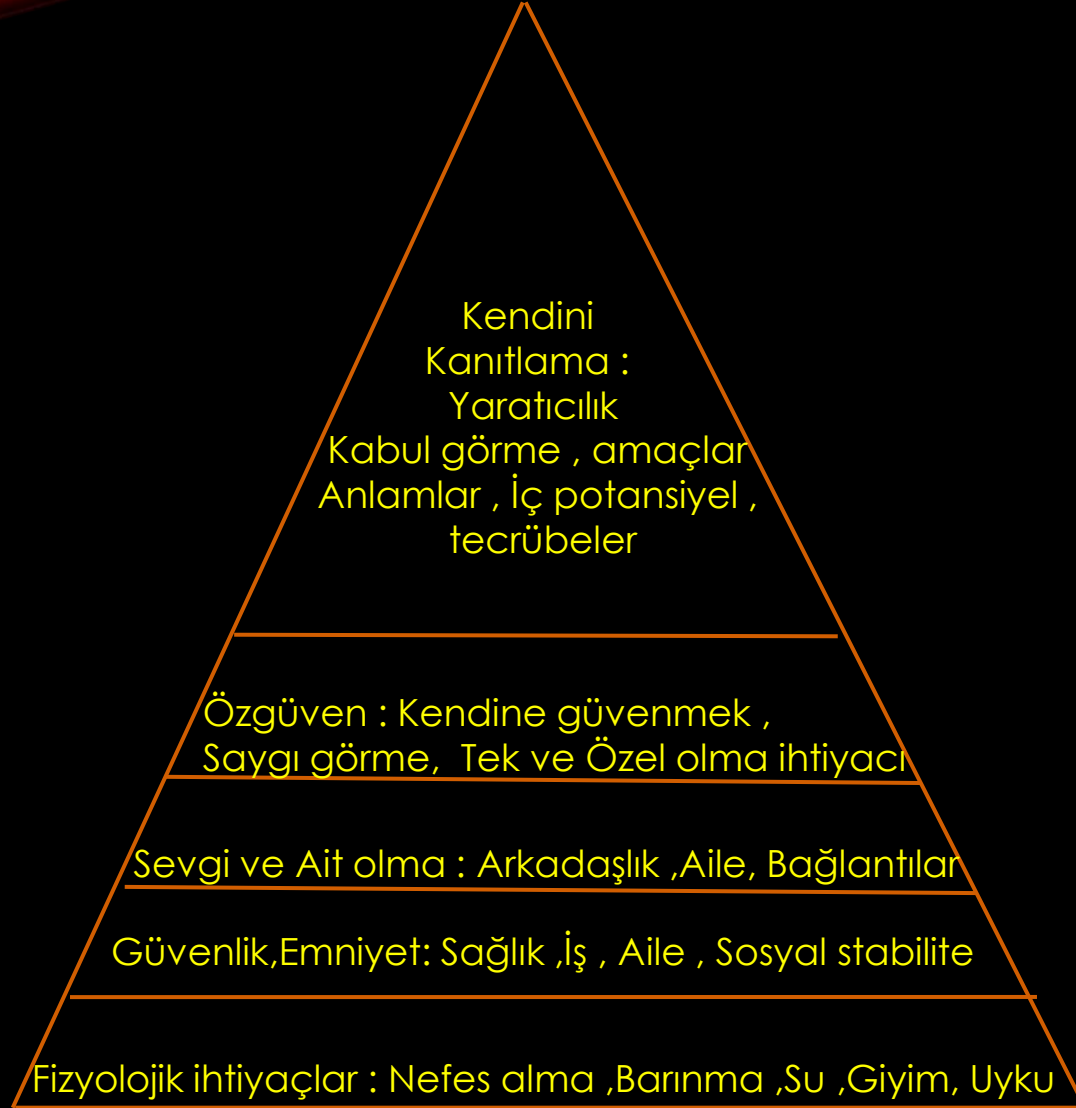
**Bütünün**

**Parçasıyım**

Farklıyım

**Özelim**

**Tekim**



**MASLOW İHTİYAÇLAR HİYERARŞİSİ**

# FARKLI DUYGUSAL İHTİYAÇLARIMIZ VAR

1. **Güven** - emin olmak
2. **Değişiklik** – emin olmamak
3. **Farklı olmak** – özgün olmak
4. **Benzer olmak** – ait olmak
5. **Gelişme ihtiyacı**- farklı olmak
6. **Katkıda bulunmak ihtiyacı**-özgüven





# İLETİŞİMİ ETKİLEYEN UNSURLAR

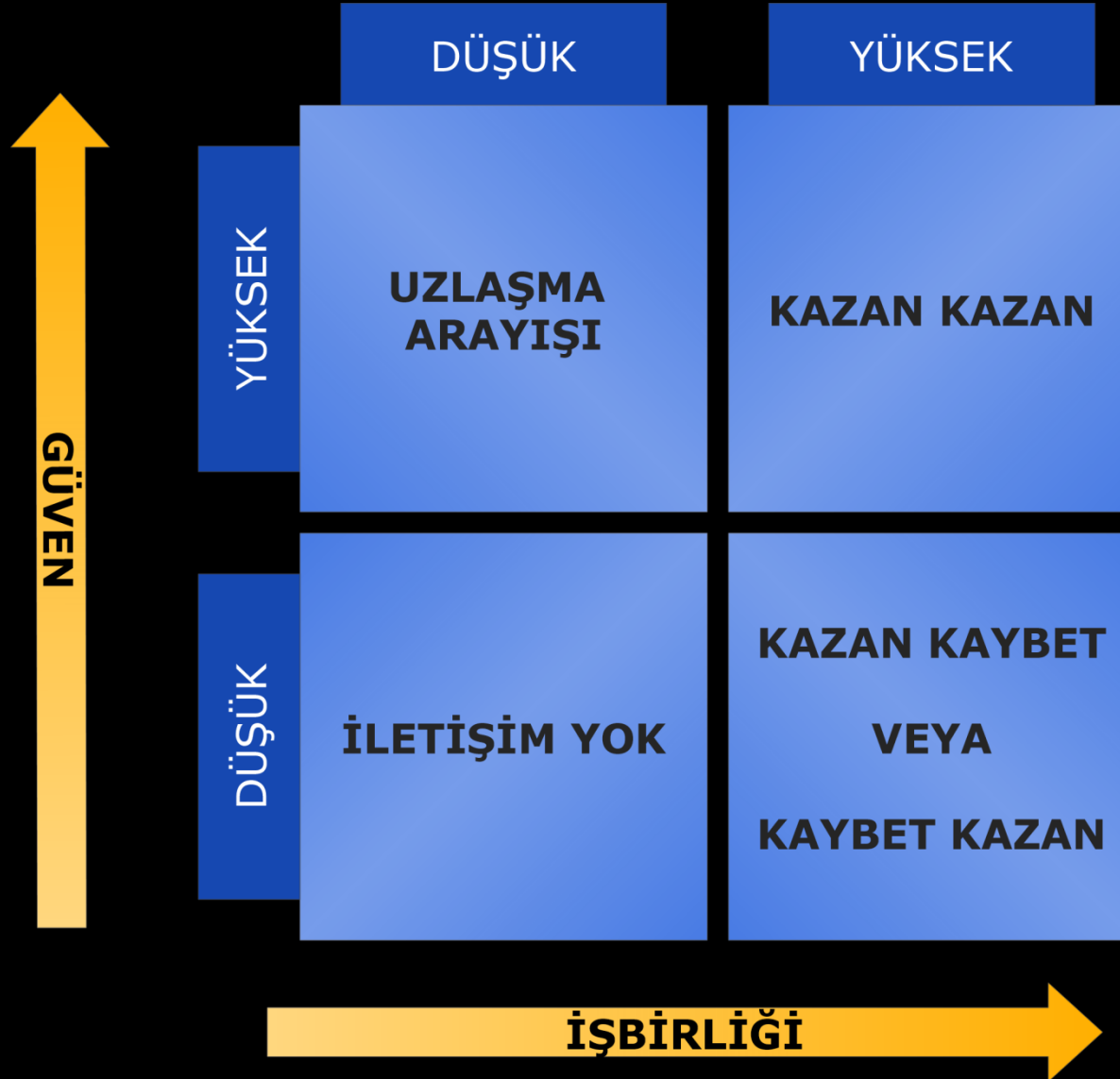
## UTANÇ

**“Zehirli” bir duygudur içten içe kemirir, ömür boyu esir alır, kişi kendini değersiz görür, kişinin kendi iç dünyasıyla ilişkisini keser**



# Güven güveni besler





## BEN SEN ETKİLEŞİM OLASILIKLARI



DEĞERLİLİK

+ 10

YETERLİLİK

- 10

YETERLİLİK

+10

DEĞERLİLİK

- 10



DEĞERLİLİK

+ 10

Narsist

Yüksek özsaygı

Kibirli

Gerçek özsaygı

Ben merkezci

Orta özsaygı

YETERLİLİK

- 10

YETERLİLİK

+10

Olumsuz  
düşünen

Başarı tutkunu

Karamsar

Antisosyal

Depresif

Şiddet

- 10

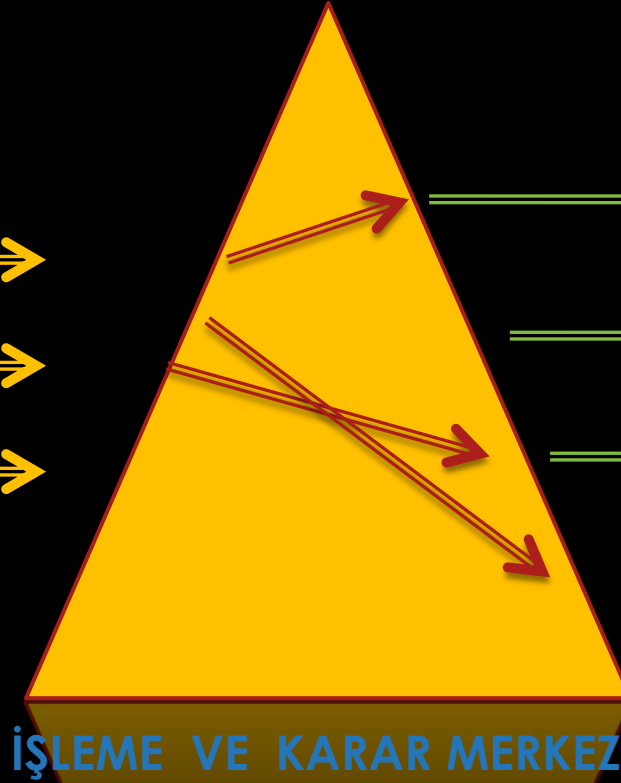
DEĞERLİLİK

## MESAJLAR

GÖRSEL

VÜCÜT DİLİ

SES TONU



## ALGILANANLAR

GÖRSEL

VÜCÜT DİLİ

SES TONU



## İŞLEME VE KARAR MERKEZİ

ÖNYARGILAR

BİLGİ DÜZEYİMİZ

ÖNCEDEN NE YAPMIŞTI

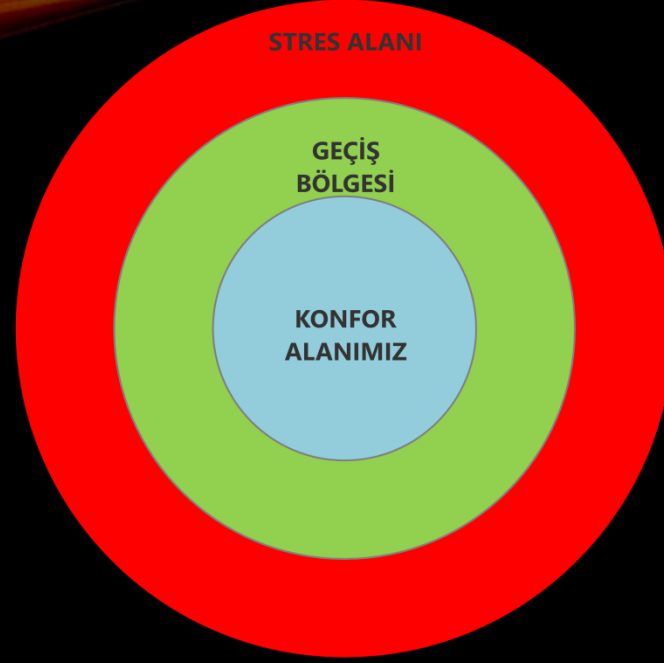
BİLİNÇALTI VERİLERİ

ANALİZ SENTEZ



# MOTİVASYON

- TANIMA TAKDİR
- KATILIM DÜZEYİ
- GELİŞİM FIRSATLARI
- İŞİN İLGİNÇLİĞİ
  
- ÜCRET
- GÜVENLİK
- İLİŞKİLER
- ÇALIŞMA ORTAMI



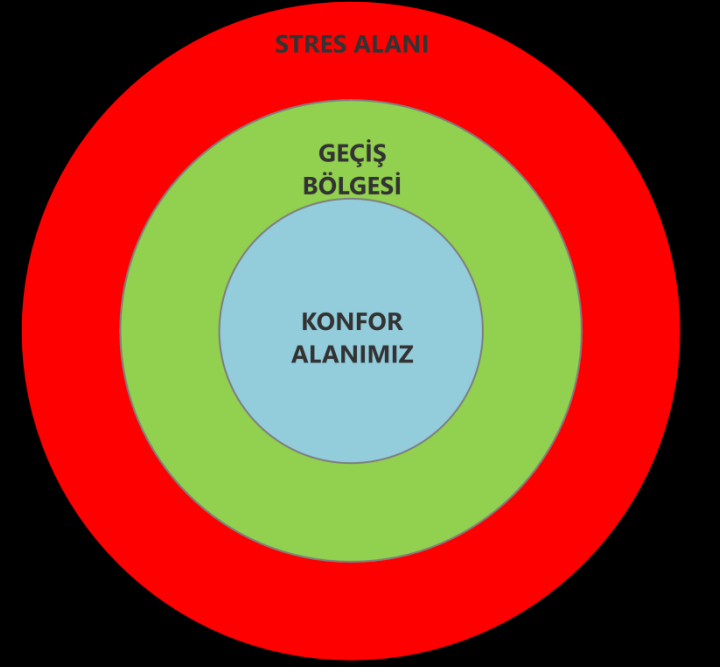
## DEFANS SİSTEMİMİZ

HERKES KENDİNİ SAVUNMA EĞİLİMİNDEDİR

- KIZMAK ASABİLEŞMEK ..... KENDİ İMAJIMIZI OLUMSUZ ETKİLEYEN DURUMLAR
- KABULLENMEMEK ..... KONFOR SAHAMIZIN DIŞINDAKİ KONULAR
- BASTIRMAK ..... BİLİNÇALTINA ATMAK
- DÖNÜŞTÜRMEK ..... KONFOR ALANINA UYGUN HALDE ANLAMAK İSTEMEK
- ÜSTÜNÜ ÖRTMEK
- ORANTILAMAK
- .....

## Konfor Alanı:

Kendimizi, içerisinde rahat ve güvende hissettiğimiz alan. Konfor Alanımızın dışına çıkarak, Gelişme Alanına geçmemiz oldukça zordur ve ciddi boyutta çaba gerektirmektedir.



## Konfor Alanından Çıkmamızı Engelleyen Faktörler:

1. Alışkanlıklar
2. Korkular

## Konfor Alanından Çıkmamızı Engelleyen Faktörler:

### **Alışkanlıklarımız:**

1. Kişiler Arası Alan
2. Zihinsel Alan
3. Fiziksel Alan
4. Yiyecekler
5. Aile Öğretileri
6. Dini Öğretiler

### **Korkularımız:**

1. Var olmayan Korkular
2. Ödünç Korkular
3. Bilinmeyenden Korku
4. Gerçek Korkular



# DAVRANIŞLARIMIZ

# DAVRANIŞLARI ETKİLEYEN İLETİŞİM KÜLTÜRLERİ

ANA BABA

YETİŐKİN

ÇOCUK

DENGELİ KÜLTÜR EMPATİK YAKLAŞIM

# 4 FARKLI İLİŞKİ TİPİ

- Ben iyiyim Sen iyi değilsin (suçlayıcı)
- Ben iyi değilim, sen iyisin (pasif)
- Ben iyi değilim, sen de iyi değilsin (depresif)
- Ben iyiyim , sen de iyisin (etkisel)



# İLETİŞİMDE UYUM



# İLETİŞİMDE UYUM





**BAŞKALARINI SUÇLAMAKTAN VAZGEÇİN.  
KURUMUNUZDA BÖYLE BİR KÜLTÜR VARSA MUTLAKA YOK EDİN**



# SENARYO

- Yere ay döküldü. **Neden ?**
- Çocuk arptı
- Çözüm ?



**Klasik yaklaşım "Kim?" sorusuna yanıt bulunduğunda,  
soru sormayı ilerletmez.**

# BAKIŞ AÇISI

- Yere çay döküldü.
  - **Neden?**
- Çocuk çarptı
  - **Neden çarptı?**
- Oyun oynuyordu ve fincan yakınındaydı
  - Fincan **neden** yakınındaydı?
- Masa üstünde oynuyordu...
- Çözüm? .... Üstü boş masa , Masada fincan , Çocuğun oynama alanı .....

**Kişiler hata yapabilirler**

**Önemli olan süreçlerdeki kök sebepleri bulmak ve iyileştirmektir.**

# İŞ SÜREÇLERİ FARKLI MI?

Satınalma gecikti. Sipariş geçmi verildi ?

**Kim SORUMLU?**

**Bulduk!**

**Yazı Yazalım**

Peki Satınalma **neden** gecikti?

Teknik resim geç geldi.

**Neden** resim geç geldi?

Müşteri talepleri son anda değişti.

**Neden** müşteri talepleri değişti?

Yanlış anlama olmuş!!

**Gereksinimler dokümanı YOK,  
talepleri sözlü aldık**

**Neden?**

**Neden?**

**Neden?**

**Neden?**

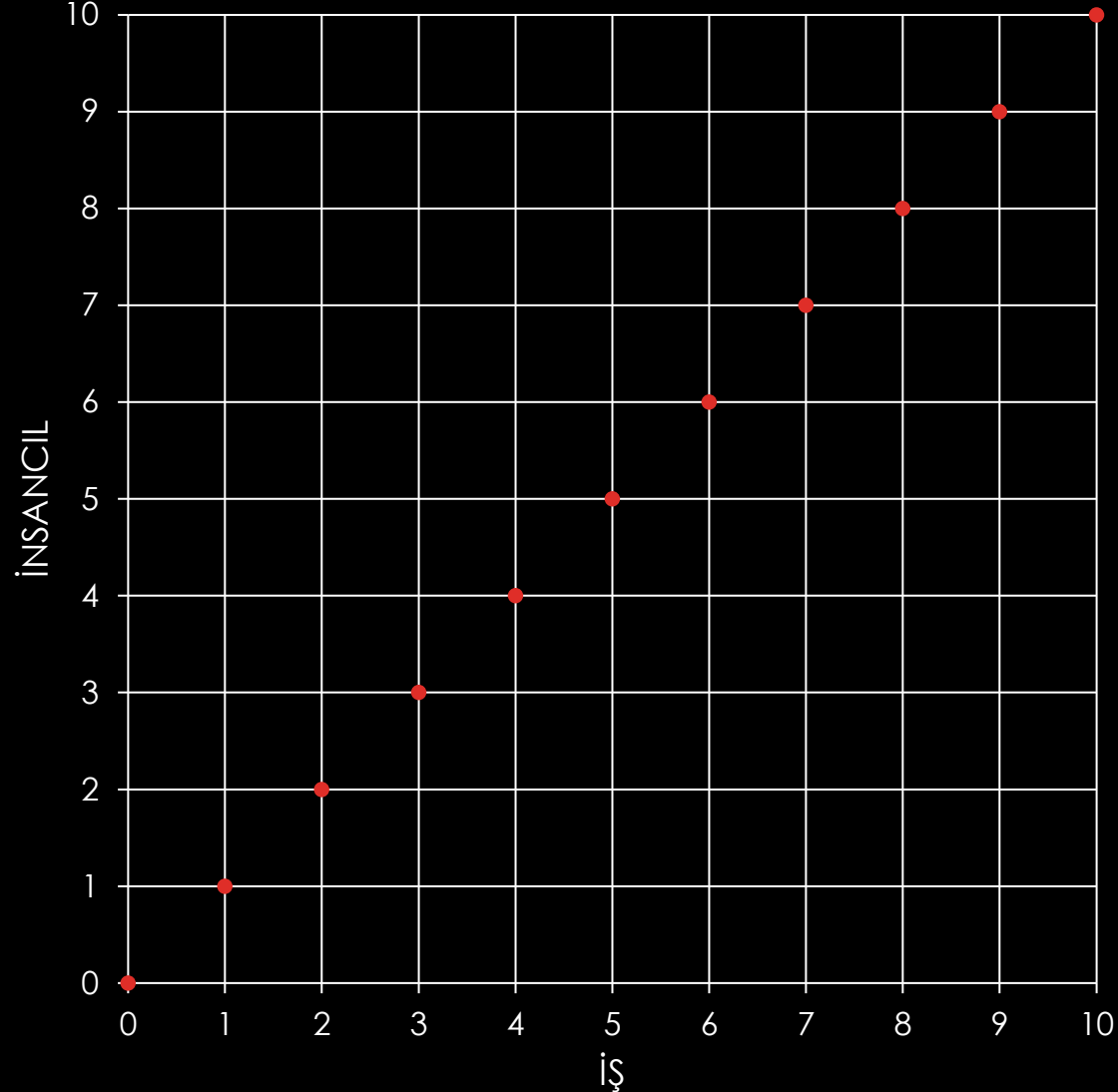
**Neden?**

# İLETİŞİM SIRASINDA İŞ-İNSAN DENGESİNE ÖZEN GÖSTERİNİZ

## YÖNETİM ÇERÇEVESİ

### İNSAN ODAKLI

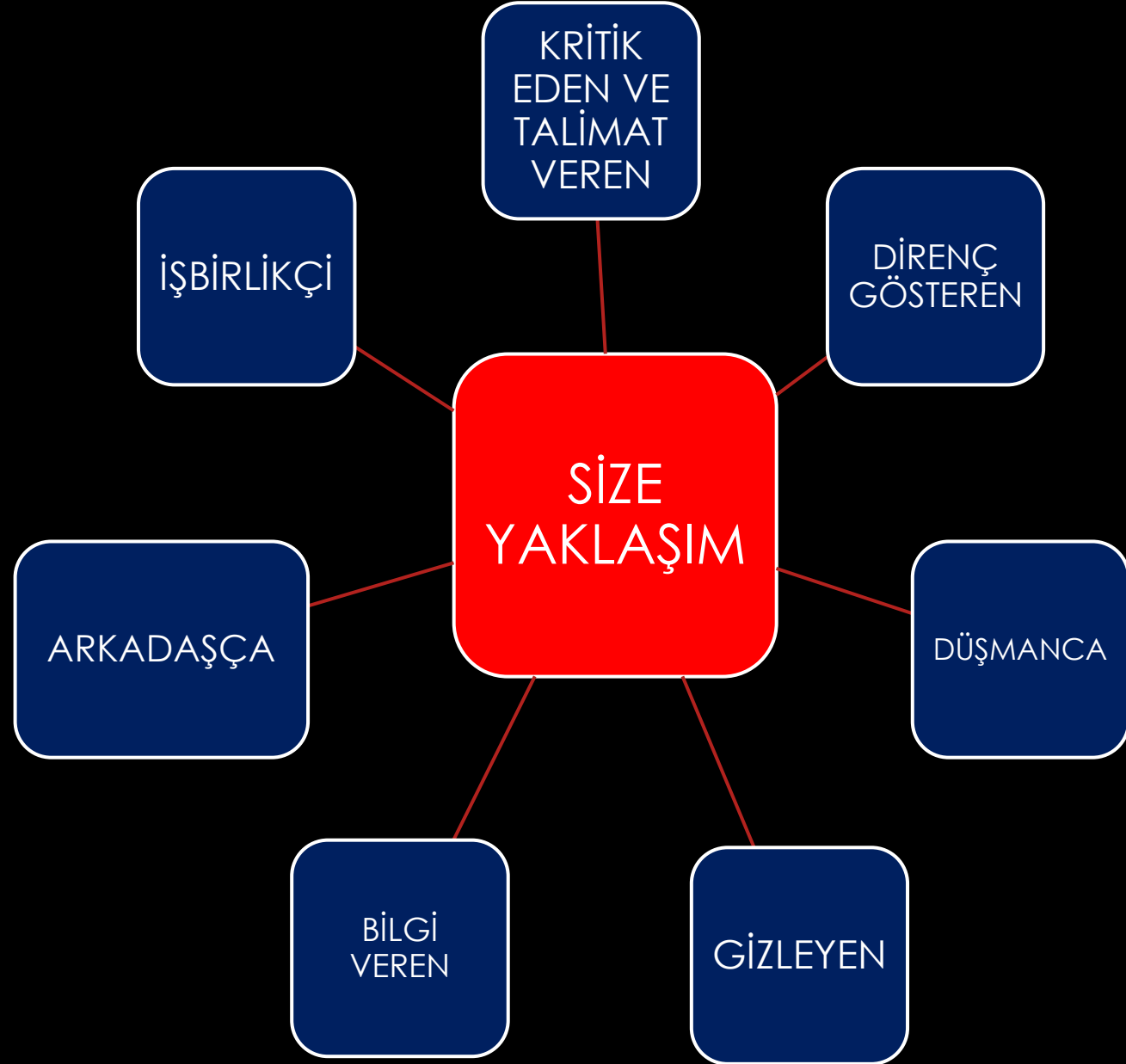
İŞBİRLİKÇİ  
DEMOKRAT  
SAYGILI



### İŞ ODAKLI

OTORİTER  
KATI  
TOLERANSSIZ

## BAŞKALARININ SİZE KARŞI YAKLAŞIMI NASIL ?



# DAVRANIŞLARI ETKİLEYEN KORKULAR

DENETLENME

BAŞKALARI NE DER?

ELEŞTİRİLME

KORKU ?

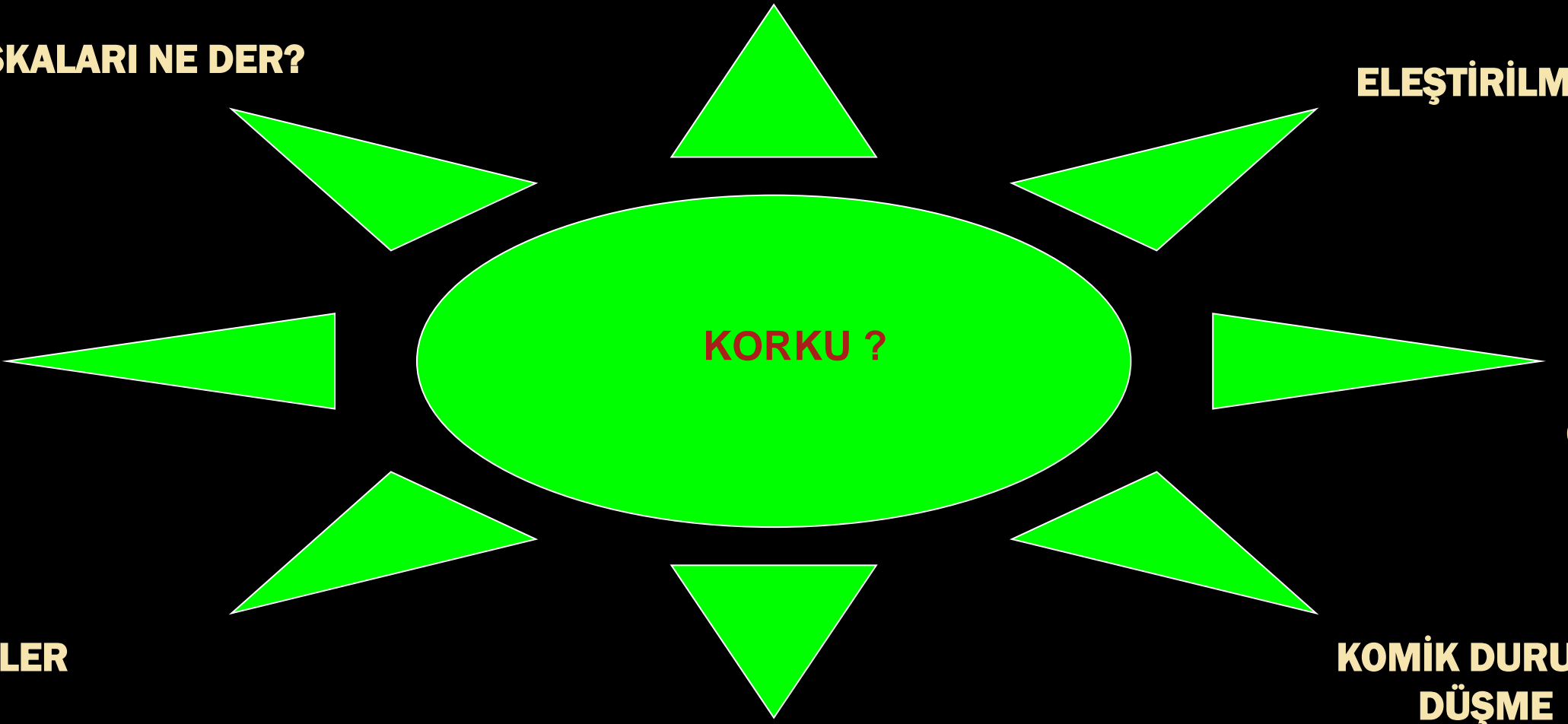
FARKLI  
OLMA

HATA  
YAPMA

KOMİK DURUMA  
DÜŞME

GELENEKLER

ÇİZGİ DIŞINA ÇIKMA



## ZORLAYICI KUVVETLER

AKILCI  
MANTIKLI  
TOPLUMSAL



## ENGELLEYİCİ KUVVETLER

DUYGUSAL  
MANTIKSIZ  
BİREYSEL

**REAKTİF DAVRANIŞ :** Duygularla , koşullara , olaylara tepki veren , negatif enerji yaratan

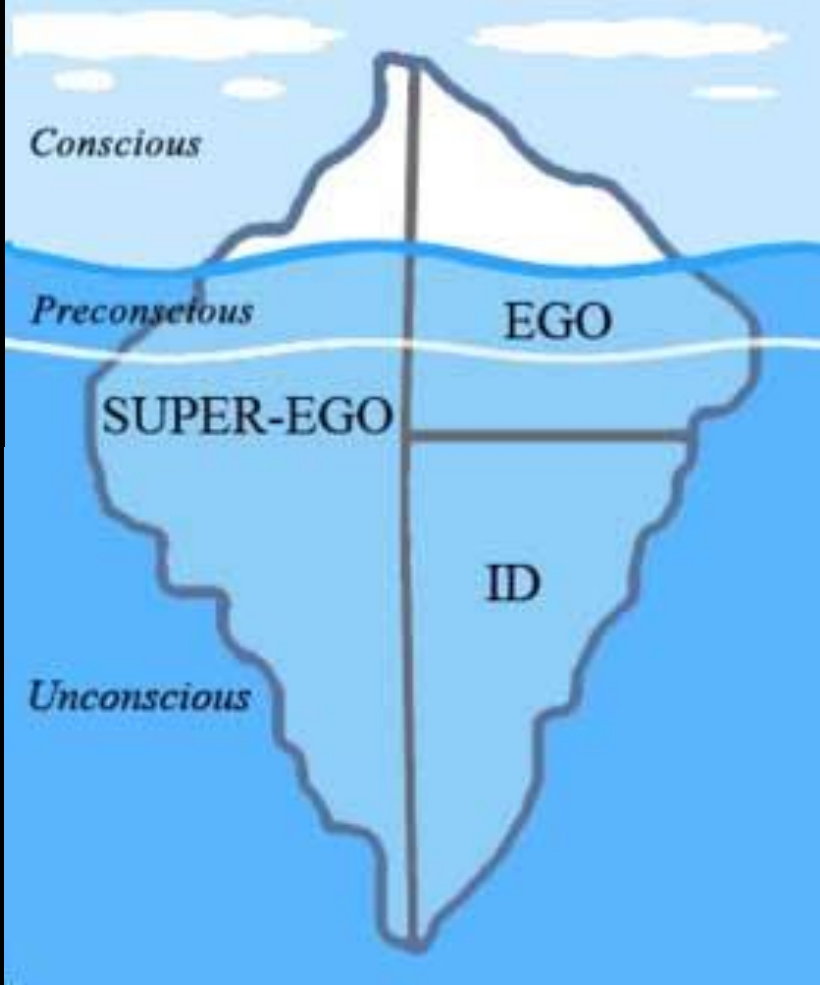
**PROAKTİF DAVRANIŞ :** (Duygular kontrollü , ilkel davranış ) Pozitif enerji yaratan



# İd (Alt bilinç), Benlik (Ego), Üst Benlik (Süperego)



SIGMUND FREUD (1856 - 1939)



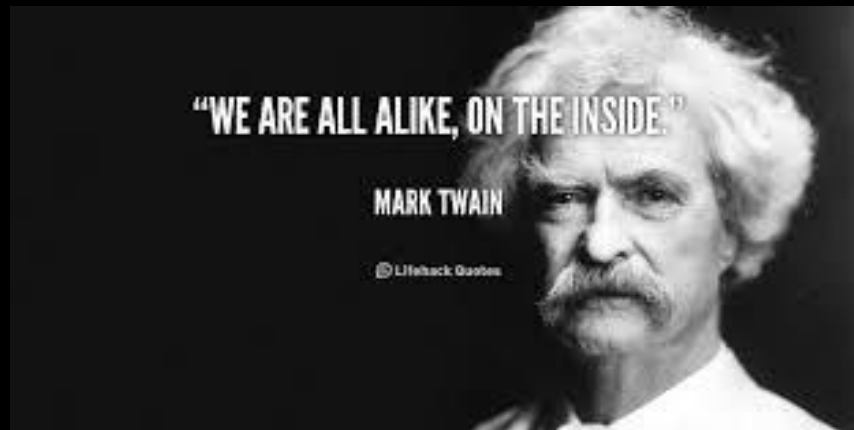
**İD**, zevk temelli bir istekler ve aşırı ısrarcı temel enerjinin çıkış noktasıdır. Temel ve en ilkel benliktir. Ana kaynağı cinsellik, açlık gibi ihtiyaçların en bencilce doyurulmasıdır

**EGO** ise idin bu isteklerini gerçeklikle karşılayan kısımdır. Çeşitli savunma mekanizmaları ile idi dengeler. İd ve süperego arasında dengeleyici unsurdur. Temel görevi kişisel güvenlik sağlamak ve idin bazı isteklerine izin vermektir. Freud ilerki yıllarda gerçekliği test etmek, savunma, bilgi sentezi ve zeka fonksiyonları ile hafızayı bu merkeze bağlamıştır

**SÜPEREGO**, baba figürünün ve kültürel adetlerin içselleştirilmiş bir sembolüdür. İd'in ihtiyaç ve talepleriyle çatışma halindedir. İd ye karşı saldırgandır. Tabuları ayakta tutar.



**HER İNSAN BİRİCİKTİR**





DAVRANIŞLARI DEĐIŐTIREBİLMEK

## ÖĞRENME SIRASINDA ÖNEMLİ ;

- METOD
- GAYRET
- BECERİ
- ÇEVRE ŞARTLARI (IŞIK , ISI, ORTAM VS. )

# ÖĞRENİLMİŞ ÇARESİZLİK ENGELLENMELİDİR

Uzun süre halat ile baęlı kalan yavru bir fili zaptetmek için ince bir ip yeterlidir



## **İNSANLARI POZİTİF DAVRANMAYA YÖNELTMEK İÇİN**

1. GÖRÜŞMEYE BAŞLAMADAN ÖNCE AMACINIZI BELİRTİNİZ
2. KARŞINIZDAKİ KİŞİNİN DUYGULARINA SAYGI GÖSTERİNİZ
3. MUHTEMEL İLGİSİZLİĞİ KABUL EDİN VE NEDENLERİNİ ARAŞTIRIN

## İnsanlar Őu durumlarda defansa çekilebilir :

- Yargıladığınızda ya da kritik ettiğinizde
- Sınırlama yada kontrol da
- İlgisiz göründüğünüzde
- Çok yukarılarda görünürseniz
- Sabit fikirli görünürseniz

## İLETİŞİMDE ÖNEMLİ MESAJLAR

SANA İNSAN OLARAK SAYGI DUYUYORUM

ZEKANA SAYGI DUYUYORUM

FİKİRLERİNİN ÖNEMLİ OLDUĞUNU DÜŞÜNÜYORUM VE DUYMAK İSTERİM

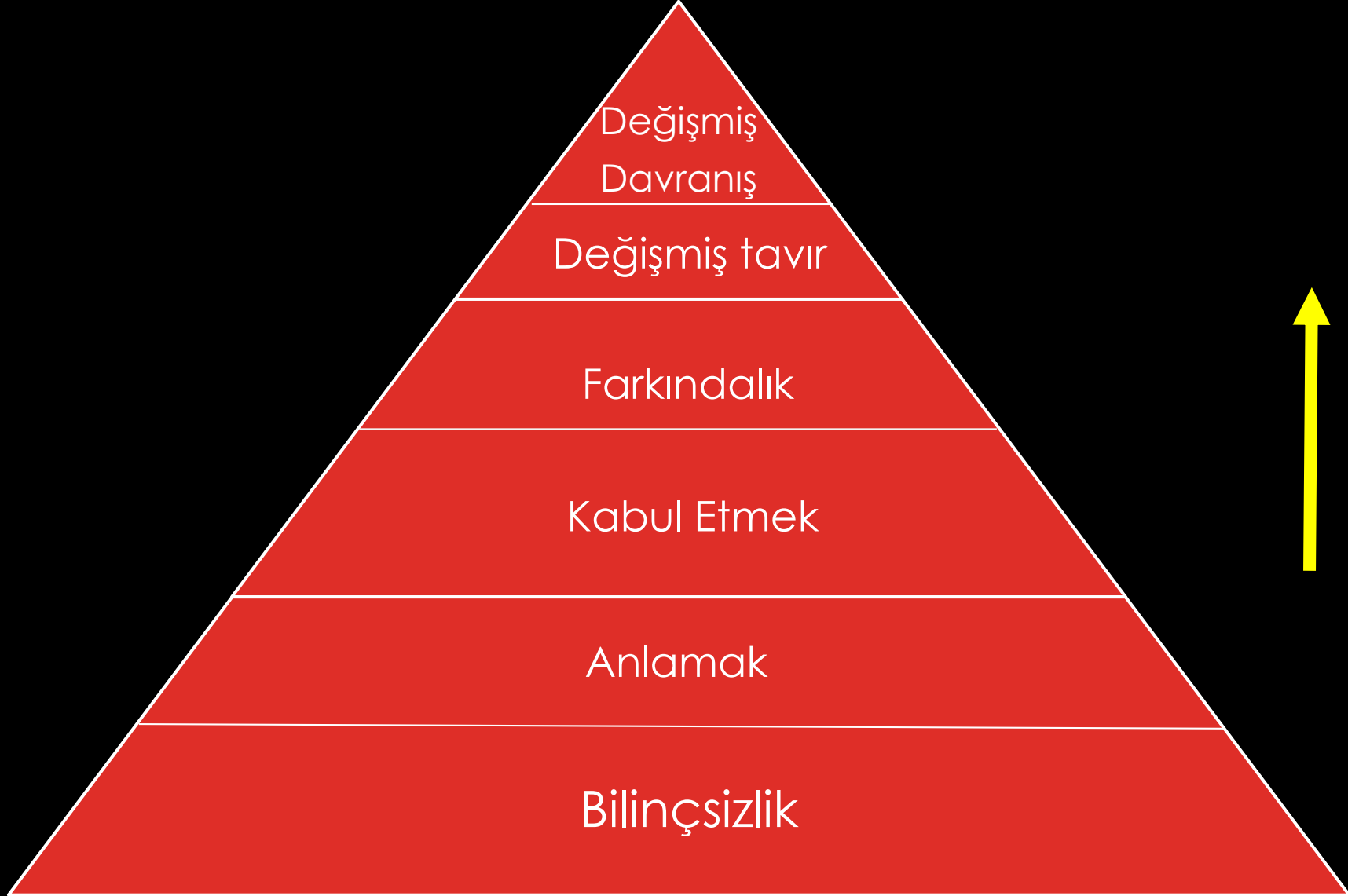
BENİMKİNDEN FARKLI OLSA DAHI BAKIŞ AÇINA SAYGI DUYUYORUM

SAMİMİ OLARAK İNANDIĞIN ŞEYLERE SAYGI DUYUYORUM

SENİ YARGILAMIYOR OLDUĞUN GİBİ GÖRÜYORUM



# DAVRANIŞLARI DEĞİŞTİREBİLMEK İÇİN



**FARKINDALIĞINIZI  
ARTIRABİLİRSİNİZ**

**FARKLI  
DEĞERLENDİREBİLİRSİNİZ**

**SONUÇLARI  
DEĞİŞTİREBİLİRSİNİZ**

DIŞ  
ETKENLER

İÇ  
DÜNYAMIZ

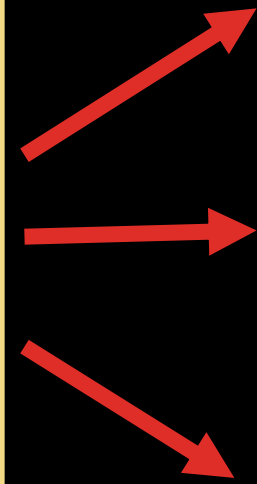
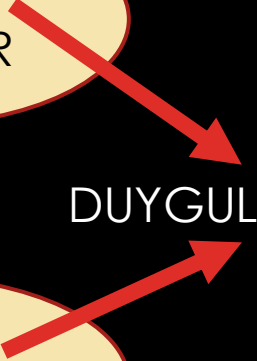
DUYGULARIMIZ

YORUM VE  
DÜŞÜNCELERİMİZ

SÖZLERİMİZ

DAVRANIŞLARIMIZ

BEDEN DİLİMİZ



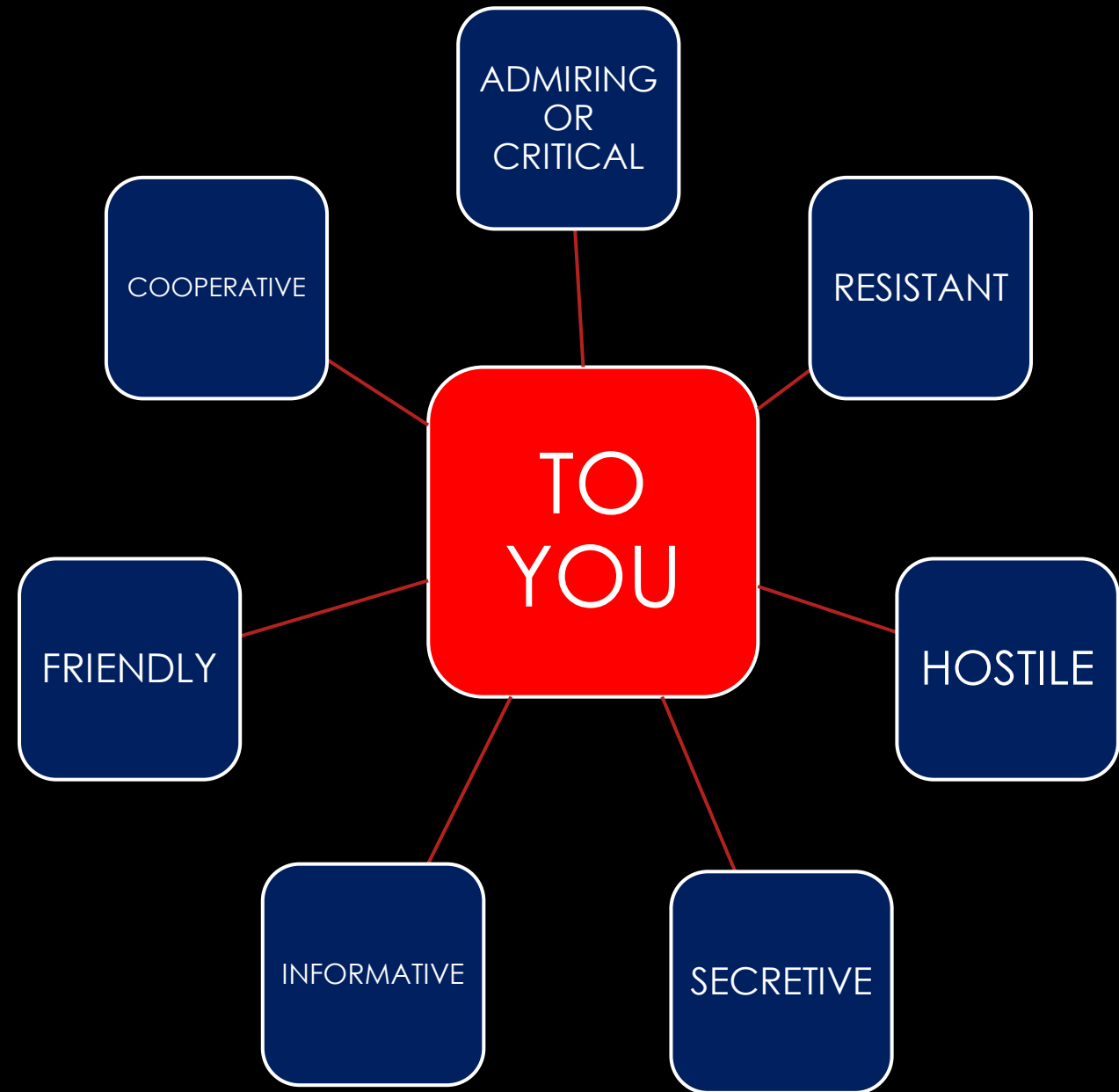
# ETKİN BİR İLETİŞİM KURABİLMEK İÇİN

**SÖZLERİMİZ , DAVRANIŞ VE TAVIRLARIMIZ DÜŞÜNCELERİMİZLE UYUMLU OLMALIDIR**





## REACTIONS OF OTHERS





## **3 WAYS OF ENCOURAGING RESPONSIVENESS**

1. START YOUR CONVERSATION BY TELLING YOUR PURPOSE
2. RESPECT TO OTHER PERSON FEELINGS
3. ACCEPT IRRELEVANCY AND EXPLORE IT'S PURPOSE

## BİRİNİN DÜŞÜNÇESİNİ DEĞİŞTİRMEK İÇİN:

1. YAPMAK İSTEDİĞİNİZ YÖNLENDİRMEYİ ORTAYA KOYUN. Tahmin etmesine müsaade etmeyin.
2. DUYGULARLA GERÇEKLERİ ANALİZ EDİN
3. HIZLI BİR YANIT BEKLEMİYİN
4. DİNLEYİCİ KONUMDA OLUN
5. BİLDİRDİĞİNİZ FIKRİN ÜZERİNDE TEKRAR TEKRAR ISRAR ETMEYİN

## İLETİŞİM KURARKEN :

- KARŞINIZDAKİ KİŞİNİN SİZINKİNDEN FARKLI BİR BAKIŞ AÇISI OLABİLECEĞİNİ KABUL EDİN
- SİZİN KENDİ DAVRANIŞINIZIN BAŞKALARI ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİ GÖZLEMLEYİN
- GÖRÜŞÜNÜZÜ DİNLEYİCİNİN ANLAYACAĞI ŞEKİLDE BELİRTİN
- ALGILAMAYI ETKİLEYEBİLECEK DUYGULARI DİKKATE ALIN