

İletişim, insanın var olduğu her yerde olan bir süreçtir ve iletişim önce insanın içinde başlar. İletişim, bir bireyden diğerine bilgi ve anlayışın aktarılması, anlamın paylaşılmasıdır. İletişim, insanların birbiriyle ilişki kurma aracıdır

İletişim; Akla gelebilecek her türlü yolla insanların duygu düşünce ve bilgilerini birbirleri ile paylaşmasıdır.

- İletişim, katılanların bilgi sembol üretmek birbirlerine ilettikleri ve bu iletileri anlamaya, yorumlamaya çalıştıkları bir süreçtir.
- İletişim bilgi üretme, aktarma ve anlamlandırma sürecidir.
- İletişim bir kişiden (kaynak) diğer kişi veya kişilere (alıcı) bilgi aktarım sürecidir.

İnsanların davranışı, konuşması, susması oturuş biçimi, kendini ifade etmesi yani çevresine mesaj iletmesi bir iletişimdir.

İletişimde asıl amaç; anlaşılabilir mesajlarla, alıcıların tutum ve davranışlarında değişiklik yapmaktır.

İletişim; Toplumun temelini oluşturan bir sistem, Bir kurum yönetiminin düzenli çalışmasını sağlayan bir araç, Kişisel davranışları etkileyen bir teknik, Sosyal ilişkiler bakımından zorunlu bir bilim, Sosyal uyum için gerekli bir sanattır.

- Var olmak için ,
- Haberleşmek için,
- Paylaşmak için,
- Etkilemek ve yönlendirmek için,
- Eğlenmek ve mutlu olmak için **iletişim kurarız.**

İLETİŞİMİN TEMEL ÖĞELERİ

1. **Kaynak (Verici)** : İletişim sürecinin başlangıcını temsil eder. İletinin hedef üzerinde istenilen etkiyi yada sonucu oluşturmasında birinci derecede önemlidir. İletişim sürecinde istenilen sonuca ulaşılması açısından kaynağın iletiyi aktarmadaki durumu hem iletinin anlaşılabilirliğini hem de hedef üzerinde etki oluşturması açısından ele alındığında geniş bir kapsama sahiptir.
2. **Mesaj (İleti)** : Kaynaktan alıcıya gönderilen bilgilerdir. İletişim sürecinin amacı mesaj üzerine kodlanmıştır. İletişimin daha iyi olması için mesajın hedef tarafından algılanabilirlik seviyesinin yüksek olması gerekir.
3. **Kanal** : Kaynak ve hedef alıcı arasında yer alan ve simge veya sembollere dönüşmüş iletinin gitmesine olanak sağlayan araç ve yöntemlerdir.
4. **Hedef (Alıcı)** : İletişimin aktarıldığı kişi ya da gruba denir.
5. **Geri Bildirim (Dönüt)**: İletişimin son aşamasıdır. Hedefin kaynak tarafından gönderilen uyarıcılara gösterdiği tepkidir, (yansıma-feedback)

İLETİŞİM TEKNİKLERİ

Enfaryasyon ;Tek yönlü bilgi iletimine denir.

Dezenfaryasyon ; Yanlış veya doğruluğu bulunmayan ve kasıtlı olarak yayılan bilgi. Özellikle kitle iletişim araçlarının kullanımı ile geniş kitlelere de ulaşabilen, ancak kişiler arası ilişkilerde de fazlasıyla ortaya çıkan ve yanlış bir bilginin paylaşılması anlamına gelen iletişim tekniğidir. **Komünikasyon**; Çift yönlü bilgi aktarımına denir. Bu ayrımı dikkate aldığımızda insanlar arasındaki tüm konuşmalara da iletişim diyemeyiz. Örn; amirler memurlarına emir verirse bu iletişim değil enfaryasyondur.

Sosyalizasyon ; Kişilerin, içinde yaşadıkları toplumun etkin üyeleri olarak, faaliyet göstermelerini sağlayarak, toplumsal bağlılığı ve bilinci besleyecek genel bilgi birikimini oluşturmak ve böylelikle, toplumsal yaşama aktif bir şekilde katılmalarına izin vermek.

Eğlence ; Kişisel ve toplu olarak eğlenme amacıyla işaret, ses, sembol ve görüntü aracılığıyla

aktivitelerin yaygınlaşmasını sağlamak.

Entegrasyon ; Tüm insanların, grupların ve ulusların birbirlerini tanıma ve anlamalarını sağlamak, kendileri dışındakilerin yaşam koşullarını, görüşlerini ve isteklerini değerlendirebilmek için ihtiyaç duydukları farklı mesajlara ulaşmaları sağlamak.

Eğitim ; Yaşamın tüm aşamalarında kişilik oluşumu, kişisel yetenek ve kapasitenin gelişimi için bilgi aktarmak.

Kültürel Gelişme ; Geçmişin mirası korumak amacıyla kültürel ve sanatsal ürünlerin yayınlanması, bireyin ufkunun genişletilmesi, hayal gücünün geliştirilmesi yoluyla kültürel gelişimin sağlanması

Kanaat Önderi; İletişimde en önemli rol oynayan grup üyelerinden biridir, kanaat önderi, iletişimi grubun dünya görüşüne göre biçimlendirerek, saygı duyulan bir önder, dolayısıyla güvenilir bir kaynak olarak etkide bulunur, (örnek kırsalda yaşayan insanlar için muhtar, imam, öğretmen, ağa; kentler de yaşayanlar için ise gazeteciler, iş adamları, ticaret odaları, dernek ve birlikler (tüketici hakları derneği; esnaf ve sanatkarlar odası, vb.) vs. kanaat önderi olarak öne çıkarlar.

İmaj; Bir kişi ve kurumun diğer kişi ve kurumların zihinlerinde isteyerek ya da istemeyerek bırakmış olduğu hizmetle ilgili personel, kullanılan araç-gereçler ve çevresi hakkındaki fikirler, anlayış ve değerlerdir.

Kamuoyu ; Halkla ilişkiler açısından, toplumun çıkarımı ilgilendiren bir konu hakkında halkın genel kanaat ve düşünceleridir.

İLETİŞİMİN SINIFLANDIRILMASI

Kişiler Arası İletişim ;Kaynağını ve hedefini insanların oluşturduğu iletişimidir. Karşılıklı iletişimde bulunan kişiler, bilgi/symbol üreterek bunları birbirlerine aktararak ve yorumlayarak iletişimi sürdürürler. İki kişi arasında ve genellikle yüz yüze olur .Genellikle kendiliğinden ve teklifsizdir. En üst düzeyde geri bildirim alınır. Çünkü taraflar karşılıklı olarak gönderici ve alıcı konumuna geçer. Kişilerarası iletişimle konuların tartışılması ve belirsizliklerin ortadan kaldırılması sağlanır. Ön yargıların ortadan kaldırılmasını sağlar.

Grup İletişimi; Grup, ortak bir amaç için birbirini etkileyen ve birbiriyle etkileşim halinde olan birden fazla insan olarak tanımlanır. Gruptaki bireyler birbirlerinden etkilenir ve grup normları oluşturarak, gruptaki bireylerin birbirlerine ve grup dışındaki birey ve gruplara karşı tutum almalarına neden olur. Bu da bireylerin iletişimlerini etkiler.

Grup iletişimi kişi-grup iletişimi ve gruplar arası iletişim olarak ikiye ayrılabilir.

Örgütsel İletişim;Örgütler, önceden belirlenmiş amaçları gerçekleştirmek için kurulmuş sistemlerdir. Dolayısıyla belirsizliği azaltmak için çeşitli kurallar çerçevesinde işlerler. Örgüt içi ve dışı iletişimde bu kurallardan etkilenir.

Örgütlerde iletişim; dikey, yatay, çapraz veya çok yönlü olabilir.

Kitle İletişimi ; Bir mesajın üretilerek birden fazla kişiye ulaştırılabildiği, çoğunluklar üzerinde olumlu veya olumsuz anlamda ciddi etkileri olabilen, hızlı ve pratik haberleşme sağlayan iletişim türüdür.Toplumsal iletişim de olarak adlandırılan kitle iletişimi, değişik bilgilerin değişik yollarla geniş insan topluluklarına iletilmesi ve değerlendirilmesine denir. (Kitap, gazete, radyo, dergi, Televizyon, İnternet vb.)

İLETİŞİM ÇEŞİTLERİ

Genel olarak iletişim üç başlıkta sınıflandırılabilir:

- **Sözlü İletişim:** Genelde yüz-yüze veya telefonla gerçekleştirilen iletişim biçimidir. İletişim sürecinde kaynak, ulaştırmak istediği bilgi, fikir ve duygularını, kelimeler ve diğer sözlü sembolleri kullanarak hedefe iletir. Sözlü iletişimin temel ögesi dildir. Dille iletişimde kişilerin ‘ne söyledikleri’ önemliyken, **dil ötesi iletişimde ‘nasıl söyledikleri’ önemlidir.** Sözler kadar nasıl söylendikleri de dikkate alındığından konuşma dili, ses tonu ve geribildirim sözlü iletişimde önemli rol oynar.
- **Sözsüz İletişim:** İnsanlar, tüm bedenleriyle iletişim kurarlar. Sözcüklerle olduğu kadar, bakış, yüz ifadesi, baş, eller, kollar, parmaklar, bacakların kullanılışı, oturma şekli, duruş mesafesi, bedensel temas ve kıyafet yoluyla da mesajlar yollarız.

Beden dili, jest ve mimikler sözsüz iletişimin en önemli unsurlarıdır.

İletişimi değişik şekillerde sınıflandırmak mümkündür. En yaygın sınıflandırma ise şunlardır:

1. **Kişi İçi İletişim :** Bireyin kendisi ile olan iletişimidir. Duygularını, düşüncelerini gözden geçirmesi, kişisel, ihtiyaçlarının farkına varması, iç gözlem yapmasını ve kendi kendine sorular sorarak cevaplar üretmesidir.
2. **Kişiler Arası İletişim :** Kaynağını ve hedefini insanların oluşturduğu iletişimlere “kişiler arası iletişim” denir. Sosyal etkileşim, gönderici ile alıcı arasında zaman ve mekan birliği bulunmasıdır. Geri bildirim olmadığı takdirde iletişimden bahsedilemez, bunun adı iletimdir. **İletişim Çift Taraflı, İletim Tek Taraflıdır.** İletişimin kişiler arası iletişim sayılabilmesi için 3 ön şartın olması gerekir. Bunlar;
 1. Yüz yüze olması
 2. Katılımcılar arasında bir mesaj alışverişinin bulunması
 3. Söz konusu iletişimin sözlü veya sözsüz nitelikte olmasıdır.

Yazışmalar kişiler arası iletişim sayılmaz, ancak yazılı iletişim çeşididir.

- **Yazılı İletişim:** Mesajı, katılımcıların anlayabileceği ortak simgeler aracılığı ile (tahta, slayt vb.)iletmemizdir. Burada iletişim aracı yazıdır. İçerik, destek materyaller ve ortamlarla sunulur bu yönüyle de iletişimde teknoloji devreye girer.

Yazılı iletişimde amaç net açıklanmalı, mesaj iyi planlamalı, kısa, öz ve somut örneklendirilmiş olmalıdır.

Sözlü İletişimde Dil ve Dil-Ötesi :Dille iletişimde kişiler, ürettikleri bilgileri birbirlerine ileterek anlamlandırır. İnsanların karşılıklı konuşmalarını hatta mektuplaşmalarını **dille iletişim** kabul edebiliriz. **Dil-ötesi iletişim**, sesin niteliği ile ilgilidir; ses tonu, sesin hızı, şiddeti, hangi kelimelerin vurgulandığı, duraklamalar ve benzeri özellikler, dil ötesi iletişim sayılır.

Dille iletişimde kişilerin “ne söyledikleri”, dil-ötesi iletişimde ise “nasıl söyledikleri” önemlidir.

Sözsüz İletişimde Yüz ve Beden Sözsüz iletişimde jest beden hareketleri, mimikler ise yüz hareketleri anlamına gelir

Kitle iletişim araçları; Gazete – Radyo – Televizyon – Uydular- Bilgisayarlar, (İnternet Twitter, Facebook)

Kitle İletişim Araçlarının Fonksiyonları

Haber verme, eğitme, eğlendirme,

Dış dünyayı görmemizi sağlama,

Kültürün toplumumuzdan, bizden sonraki toplumlara ve nesilden nesile geçişini sağlama,

Eşya ve hizmetlerin tanıtılmasına, satılmasına yardım etme,

KİŞİLERARASI MESAFENİN İLETİŞİM SÜRECİNDEKİ YERİ

İnsanlar, içinde buldukları mekanı gelişigüzel kullanmazlar. Birbirlerine olan duygulara göre, konuşurken, aralarındaki uzaklık artar yada azalır.

İnsanlar birbirleriyle ilişkilerini temel olarak dört bölgede düzenlerler.

Mahrem Alan: (Cilt teması- 0, 35 cm. mesafe) Anne, baba, eş ve çocuklar gibi duygusal yakın kişilerin kullandığı mesafedir. Bu kimselerin dışında herhangi bir kişinin bu mesafeyi aşması bizde rahatsızlık yaratır.

Kişisel Alan : (40-80 cm.) Birbirlerini tanıyan ve rahat konuşan kişilerin kullandığı mesafedir. Samimiyeti ve yakınlığı ifade eder. Genellikle yakın dostların ve arkadaşların kullandığı alanlardır.

Sosyal Alan : (80 cm.-2 m.) Ast-üst, satıcı müşteri ve iş arkadaşlarının kullandığı mesafedir. Her şeyin rahatça konuşulduğu ve resmi işlerin yürütüldüğü alandır. El sıkışma dışında fiziksel bir yakınlığı gerektirmeyen mesafedir.

Genel Alan: (2 metre...) Topluma açık olan ve tanımadığımız kişiler ile kullanılan mesafedir. Mesafe yaklaşık 10 m. geçmesi halinde karşılıklı iletişim ve ilişki güçleşir.

ETKİN BİR İLETİŞİMİN ÖNÜNDEKİ ENGELLER

1. **Korku (Fobi) ;** Utanç verici bir duruma düşmekten, onaylanmayacak bir davranışta bulunmaktan, alay edilmekten, rezil olmaktan, eleştirilmekten, reddedilmekten, beğenilmemekten, olumsuz olarak değerlendirilmekten duyulan korkulardır.
Korkunun nedenleri ; Baskı dolu çocukluk, Sürekli stres ve hastalıklar, Asosyal bir iş ortamı, Başarısızlık inancı ve Söylenecek söz bulunamamasıdır.
2. **Ön vargı – Ön Kabuller :** Birevin sahip olduğu genellikle olumsuz düşünceler ve yerleşmiş fikir ve inançlardır.
3. **Duyarsızlık ;** Başkalarının duygu ve düşüncelerini dikkate almamaktır.
4. **İsim takmak (Lakap Takmak) ;** Olumsuz isim veya lakaplar isimler, kişilerin kendilerini buldukları ortamdan soyutlamalarına sebep olabilir.
5. **Alınganlık ;** Kişi sürekli olarak, iletişim kurduğu kişi tarafından kendisine yönelik bir olumsuzluk arar ve bulunduğunu düşünür. Böylece kendisi ve diğer insanlarla iletişim ağının arasına duvar örer, bunun sonucu olarak ta sağlıklı iletişim kuramaz.
6. **Egoizm, (Bencilik, Benmerkezcilik) ;** Kişinin her konuda kendini öne çıkarma, sürekli kendinden bahsetme, hep kendisi hakkında konuşma ve öteki insanlardan daha önemli ve değerli olduğunu ön plana çıkarma halidir.
7. **Kararsızlık ;** Kişinin kendisinden emin olmaması ve kendi düşüncelerini ifade etmekte zorlanmasıdır.

İLETİŞİMİN TEMEL BECERİLERİ

Temel İletişim Becerileri KARŞIMIZDAKİNİ DİNLEMEK , KENDİNİ TANIMAK ve KENDİNİ DOĞRU İFADE ETMEK (KONUŞMA) olarak Üç Kısımdan Oluşur

- **KARŞIMIZDAKİNİ DİNLEMEK:** İletişim .mesajın doğru anlaşılmasıyla anlaşılır bunun için dinleme şarttır.

Dinleme ; İletişimin gerçekleşmesinde dinleme en önemli unsurdur.

Dinleme Türleri;

1. **Görünüşte Dinleme :** Aslında dinlememek sadece dinliyormuş gibi yapmaktır.
2. **Seçerek Dinleme :** Dinleyicinin sadece kendisi ile ilgili olan kısmı duyması diğer anlatılanlara kulaklarını kapatması anlamıdır.
3. **Saplantılı Dinleme:** Dinleyicinin siz ne dersiniz deyin kendi duymak istediğini duymasıdır.
4. **Savunmada Dinleme :** Dinleyicinin konuşmayı kendisine yönelik bir saldırı gibi sürekli savunma durumunda dinlemesidir.
5. **Tuzak Kurucu Dinleme :** Dinleyicinin konuşmacının konuşmasında açık arayarak dinlemesidir.
6. **Yüzeysel Dinleme:** Dinleyicinin konuşmanın ayrıntılarına dikkat etmeden dinlemesidir.

7. **Edilgin Dinleme** : Dinleyici söylenen her şeyi dinlemesi ama tamamen pasifte kalması, konuşmaya herhangi bir katkı sunmaması .eleştiri getirmemesi,sadece dinlemesidir.
8. **Etkin Dinleme** : Dinleyicinin konuşmacının konuşmasını ilgi ve alakalı bir şekilde dinlemesidir.

Dinlemenin Kuralları;

- Yüzünüzü konuşmacıya dönün.
- Konuşmacının gözlerine bakın
- Kesinlikle konuşmayınız
- Konuşmacının sözünü kesmeyin, sabırlı olun.
- Konuşma sırası size geldiğinde konuyu değiştirmeyin.
- Konuşmacının duygularını ve içinde bulunduğu durumu anlamaya çalışın.
- Konuşmacının sözlerini anlamaya çalışın. Soru sorun.

KENDİNİ TANIMAK: İyi bir iletişim için bireyin kendini tanınması gerekir,bunun için fiziksel özelliklerimizi, yeteneklerimizi, duyu ve düşüncelerimizi, olumlu ve olumsuz yanlarımızı bilmemiz gerekir.

Kendimizi tanımak için;

Kişiliğimiz * Zaaflarımız * Güçlü Yönlerimiz * Tepkilerimiz * Niyetimiz

Empati yeteneğimiz *Beklentilerimiz ‘Duyularımızı ifade biçimimiz

Kendimizle iletişimimiz * V.b. özelliklerimizi bilmemiz gerekir.

KENDİNİ DOĞRU İFADE ETMEK (KONUŞMA) :Ne kadar iyi niyetli olursak olalım duyu ve düşüncelerimizi karşımızdakine olduğu gibi aktaramazsak iyi bir iletişim kuramayız. Bu nedenle kendimizi doğru ifade etmek yani düzgün konuşmak zorundayız.

Ses Tonu: Konuşmada sesin yüksek veya alçak oluşu, tonlama, vurgulama, akıcılık, işitilebilirlik, tınlama, gibi farklılıklar mesajın anlaşılmasında olumlu veya olumsuz rol oynar.

Sözcüklerin Seçimi: Etkili sözlü iletişimde kullanılan sözcüklerin anlamlarının açık olmasına dikkat edilmelidir.

Vurgu: Konuşurken bazı sözcüklerin daha baskılı ve şiddetli olması sayesinde mesaj belirginleşir.

Konuşmanın İçeriği: İletişim için, daima açık sözcükler kullanılmalı fazla teknik veya farklı cümleler kullanılmamalıdır.

Simgesel Dilin Kullanılması: Mecaz, teşbih (benzetme), abartma, vb. gibi simgeler konuşmaya renk katar ve anlamı kuvvetlendirir.

Konuşmada Mizahın Kullanılması: Konuşmadaki espriler dinleyenlerin dikkatlerini toplayabilir ve konuşmaya renk katabilir.

Konuşma Hızı: Konuşma esnasında ,çok hızlı ve çok yavaş konuşmak konuşmanın etkisini azaltabilir.

ETKİN DİNLEMEDE SEN- BEN İLETİLERİ

İletişimde “Sen” dili, çatışma dili, “Ben” dili, iletişim dilidir.

SEN DİLİ doğası gereği karşımızdakini yargılayan ve durumu yorumlayan mesajlar taşır. Sen iletilerini kullanmak, iletişimi engeller. Karşımızdaki kişi “benim de söyleyeceklerim var!” ruh haline girmiş, misillemeye hazırlanmadır. İletişim sırasında kişi eleştirildiğini, suçlandığını ya da yargılandığını hissettiğinde, kendini savunmak için önlem alır.

Sen dili:

1. Suçlayıcıdır.
2. Davranıştan çok kişiliğe yöneliktir.
3. Kişiyi anlaşılmadığını hissettirir.
4. Yeniden konuşma isteğini engelleyicidir.
5. Neye kızıldığının anlaşılmasına neden olur.
6. Kişiyi incitir, kırar.
7. Kişinin direnmesine, yani savunucu iletişime neden olur. Savunucu iletişim ise iletişimin içerik düzeyinden ilişki düzeyine geçmesine, ilişkinin bir savaş, bir kazanma sorununa dönüşmesine neden olacağı için öğretimin asıl amacına ulaşmasını engelleyecektir.

BEN DİLİ:Kişinin o anda karşılaştığı durum ve davranış karşısında kişisel tepkisini duygu ve düşüncelerle açıklayan bir ifade tarzıdır yani duygu ve düşüncelerimizi içtenlikle ifade eden sözcüklerdir.

Ben dili:

Savunmaya itmez.

Suçluluk hissettirmez.

Duygunun nedeni anlaşıldığı için iletişim sağlıklı olur.

Ben iletilen alan kişi başkalarını düşünmeyi de öğrenir.

Yakınlaşmayı sağlar.

Anlaşmazlıkları azaltır.

Konuşan kişiyi rahatlatır

İLETİŞİM ENGELLERİ

Bireyden kaynaklanan faktörler, bireyin cinsiyeti, yaşı, doğduğu yaşadığı yer, ailesi, eğitim durumu, mesleği gibi özelliklerden oluşur. Bireyin fiziki, zihinsel, sosyal, psikolojik ve ekonomik ihtiyaçları ile bireyin ilgileri, istekleri, güdülleri, duygu ve ilgi gibi özellikleri iletişim sürecinde önemli rol oynar. Ayrıca bireyin topluma, örgüte, çalışanlara ilişkin inançları, değerleri, tutumları, ilgileri ve ön yargıları da iletişim sürecinin etkililiği açısından önemli bir yer tutar.

Örgütten kaynaklanan faktörler, ast-üst, gruplar ve bireyler arası çatışmalar, yetkinin az ya da çok aktarılması, kontrol alanının geniş ya da dar tutulması, düzensiz veri akımı, algılanan statü ile bulunan statü arasındaki fark, rol algılamaları ile beklentileri arasındaki fark, örgütsel hiyerarşinin çok katı veya esnek olması, kaynaklar ve zaman sınırlılığı, kaynakların ve ödüllerin dağılımındaki sorunlar, rol çatışmaları, hızlı personel değişimi, personele ulaştırılamayan politika ve kararlar, yetki-sorumluluklara ilişkin belirsizlikler, yetki ve yeterlik arasındaki uyumsuzluklar, formal iletişim kanallarının yetersizliği, etkisizliği ve sınırlılığı gibi nedenlerden oluşur

İLETİŞİMİ ENGELLEYEN DAVRANIŞLAR

Yıkıcı eleştiriler ve dedikodular, Çatışma, Baskı ve şiddet, Dalkavukluk, Genelleme yapmak, Akıl ve öğüt verme, Geçmiş getirmek, İşi yokuşa sürmek, Mantığı silah olarak kullanmak, Kendini hep haklı görmek, Sorumluluk almamak, Gereksiz soru sormak, Seçim hakkı tanımamak, İyi dinlememek, Gereksiz el kol hareketleri, Ses tonunu yükseltmek, Oturma ve bakış şekli, Yardım etme fırsatı vermemek, Övgü ve onay vermemek

İletişimde İlk Adım, Etkili Dinlemektir.

İyi bir dinleyici;

Söz kesmez ‘Yargılamaz

‘Karşılık vermeden önce düşünür

- ‘Yüzü konuşana dönüktür
- ‘Konuşanı işitebileceği uzaklıkta durur
- ‘Sözel olmayan mesajları gözler
- ‘Ne dendiğine odaklaşır
- ‘Dinlerken ne diyeceğinin provasını yapmaz
- ‘Son sözü söyleme çabasına girmez.
- ‘Anlayamadığı bir şey olursa, konuşmacının sözü bittikten sonra sorar.

Kötü Dinleyicinin Özellikleri

- ‘Konuşmacının sözünü keser.
- Konuşan kişi ile göz teması kurmaz.
- ‘Konuşmacı ve söylediklerini umursamaz bir tavır içindedir.
- ‘Cevapları yargılayıcı bir tarzdadır.
- ‘Dinlemek yerine konuşmayı tercih eder.
- ‘Sürekli tavsiye vererek karşıdaki kişiyi rahatsız eder.

İyi bir konuşmacı;

- ‘Konuşmaya başlamadan önce ne söyleyeceğini düşünür.
- ‘Ses tonunu ayarlar.
- ‘Çok yüksek veya alçak sesle konuşmaz.
- ‘Konuştuğu kişinin yüzüne bakar.
- ‘Konuşmanın kısa ve özlü olmasına dikkat eder.
- ‘Kullandığı sözcük ve tümcelerin seçimine özen gösterir.
- ‘Karşısındakinin kendini dinleyip dinlemediğini izler.

Etkili iletişim ile,

- ‘Sosyal ilişkiler kurma, yeni beceriler edinme kolaylaştırır.
- ‘Sorun çözme becerileri gelişir.
- ‘Arkadaşlık ilişkilerimiz sağlıklı hale gelir.
- ‘Kişinin güven duygusu gelişir

GÜRÜLTÜ; İletişimi bozan unsurlara denir.

1. **Fiziksel gürültü:** konuşmaları bastıran seslerdir. Toplumsal olaylardaki kalabalığın sesi, Fabrikadaki makinelerin sesi, Televizyonun cızırtılı olması Telefon parazitleri vs.
2. **Nöro-fizyolojik gürültü:** işitme, görme bozuklukları
3. **Psikolojik gürültü:** heyecan, sevinç, korku, önyargı
4. **Toplumsal-kültürel gürültü:** kültürel çevreler arasındaki farklılıklardan kaynaklanır

ÇATIŞMA: Grup içerisinde kişinin hem kendisi, hem de iki ya da daha fazla birey ve grup arasında çeşitli nedenlerden kaynaklanan anlaşmazlığa çatışma denir.

BEDEN DİLİ :İletişimin üst seviyeye çıkarılabilmesi için beden dilini çok iyi bilinmesi ve kullanılması gerekir.En etkili iletişim kanalıdır. **İnsanların yüz yüze kurdukları ilişkide, kelimeler %10, ses tonu %30, beden dili %60 önem taşır.**

Empati: İnsanın , kişinin kendi duygularını koruyarak, karşı tarafın da duygularını fark edip o şekilde davranmasıdır. Empatinin en önemli boyutu duygusal boyuttur. Empati kuracak kişi kendisini karşısındakinin yerine koymalı, olaylara onun bakış açısıyla bakmalıdır.

İyi bir empati için:

- Ne olursa olsun karşıdakine saygı duyun
- Yargılamayın

- Onu anlamaya çalışın
- Dünyaya onun gözüyle bakmadır

Bir kimsenin gönderdiği mesajı doğru algılamak için Önyargılardan uzak, etkin bir dinleme gereklidir

Sempati ; “Bir insanın bir başkasına karşı duyduğu sevgi ve yakınlık” anlamında kullanılan sempati Karşıdaki kişinin duygu ve düşüncelerine katılma, kendimizi ona benzetmeye çalışmadır. Karşısındaki kişi üzüldüğü, ağladığı veya sevindiği zaman ona yandaş olması, onunla aynı şeyleri hissetmesi, ağlayanla ağlaması, sevinenle sevinmesi demektir.

Empati ile Sempati arasındaki en belirgin fark Empatide anlamak Sempatide ise hak vermek ön plandadır.

Antipati; Karşı tarafın duygu, düşünce ve davranışlarına aksi tavır sergilemektir.

Onun hissettiğinin zıddını hissetmek, itiraz etmek veya muhalefet etmektir.

Telepati; Düşünceler arasında doğrudan doğruya bağlantı kurulması, iki zihin veya ruh arasında imaj, fikir, sembol tarzında ortaya çıkan etki alış verişidir. Bilinen duyular, ya da herhangi bir araç kullanmaksızın, her türden düşünce ve duygunun zihinden zihine gönderilip, alınması tarzında yapılan bir haberleşmedir.

Stres: İç ve dış etkenlerle vücudun doğal dengesinin bozulması, kişinin baş etme yeteneğini aşan yada zorlayan bir durum algılandığında verilen tepkiye **stres** denir.

Strese Neden Olan Faktörler: 1-Dürtüler 2-Acelecilik 3-Mükemmelliyetçilik, 4-İnsanları memnun etmek 5-Çok çalışmak 6-Her zaman Güçlü olmak isteği 7-Ulaşılması imkansız standartlara yetişmeye çalışmak, 8-Değişken şartlarda çalışmak 9-İşini kaybetme endişesi 10-Gereğinden fazla sorumluluk üstlenmek, 11 -Çok fazla iş yüklenmek, 12-Yaşlanma

Stresin Belirtileri

- Genel öfke hali -Bunalım veya aşırı heyecan,
- Yüksek tansiyonun işareti olan çarpıntı,
- Boğazın ve ağzın kuruması,
- Duygusal kararsızlık,
- Saklanmak-kaçmak-ağlamak, -Kendini işe verememek,
- Düşünce karmaşası ve genel uyumsuzluk,
- Baş dönmesi, iradesizlik ve gerçek dışı duygular,
- Aşırı yorgunluk ve yaşama sevincini yitirme,
- Belirsizlik, huzursuzluk, korku ve korkunun kaynağını bilmeme,
- Duygusal gerginlik ve tetikte olma hali,
- Titreme, sinirsel tikler, en küçük bir ses karşısında irkilme eğilimi
- Tiz sesli sinirsel kahkahalar
- Kekelemek ve diğer konuşma güçlükleri
- Aşırı hareketlilik, terleme sık lavaboya çıkma ihtiyacı
- Mide bulantısı, boyun ve sırt ağrıları
- İştahsızlık veya aşırı iştah

Stresle Başa Çıkma :Stres yapan faktörleri ortadan kaldırmak her zaman mümkün değildir. Bu nedenle onunla baş etmeyi bilmek gerekir.

- Sizi nelerin strese soktuğunu ve bunlara karşı tepkilerinizin neler olduğunu öğrenin
- Neyi değiştirebileceğinizi tespit edin
- Duygusal tepkilerinizin yoğunluğunu azaltın
- Fiziksel tepkilerinizi makul hale getirin

- Fiziksel gücünüzü oluşturun (Spor)
- Duygusal gücünüzü muhafaza edin
- Düşünce ve davranışlarınızı değiştirin.

MOBBİNG ;Kişilere, objelere, organlara ve ruhsal yapıya uygulanan psikolojik şiddet, baskı, kuşatma, taciz, rahatsız etme veya sıkıntı vermek güç ve zorlama olgusuna **Mobbing** denir.

MOTİVASYON (Güdüleme): İnsanların veya Bireyin çeşitli etkenlerle belli bir amaca ulaşabilmek için işi yapmaya hazır hale gelmesi veya harekete geçmelerine motivasyon denir/ Bir işi yapmak için içimizde duyduğumuz güçlü istek” motivasyon denir.

Takım: İki yada daha fazla kişinin bir amaç etrafında ortak çaba göstermesidir

PROBLEM ÇÖZME ; Problemin tanımlanması, probleme ve çözümüne ilişkin bilgilerin toplanması, en uygun çözüm yolunun uygulamaya konulması ve sonucun değerlendirilmesidir Problemler hayatımızın değişmez unsurlarındandır ve bizim bunlardan kaçınmamız mümkün değildir. O zaman yapılması gereken şey problemlerle baş edilmesini bilmektir. Yani problemi çözebilmektir.

Problem çözmenin aşamaları;

1-Tanıma 2-Üretme 3-Kuluçka 4-Değerlendirme

- Problemin tam olarak tanımlanması,
- Yardıma ihtiyacın olup olmadığının belirlenmesi,
- Tüm çözüm yollarının belirlenmesi,
- Çözüm yollarının muhtemel sonuçlarının düşünülmesi,
- Kararın verilmesi ve Kararın uygulanması,

Problem Çözmenin Önündeki Engeller

- Algısal etkenler
- Duygusal etkenler
- Geçmiş deneyimlerin etkisi
- Kültürel etkenler