



ULAŞTIRMA DENİZCİLİK VE HABERLEŞME BAKANLIĞI

İlişkiler, İletişim, Dinleme, Empati ve
Çatışma

02 NİSAN 2015

Önce Sorular 😊

1. İnsanlarla iletişim kurduğumuzda onların fiziksel görünüşlerinden genelde etkilenmeyiz.
2. Düşünceleri ifade etmek duyguları ifade etmekten daha kolaydır.
3. Kadınlar, erkeklere kıyasla duygularını daha iyi ifade ederler.
4. Olumsuz geribildirimlerin sözel olarak verilmesi iyi bir yöntemdir.
5. Olumlu geribildirimlerin sözel olarak verilmesi iyi bir yöntemdir.



Temel Kural

Her zaman diğer insanlarla aynı olduğunuzu ve bu nedenle diğerlerinin düştüğü hatalara sizin de düşebileceğiniz bilin.



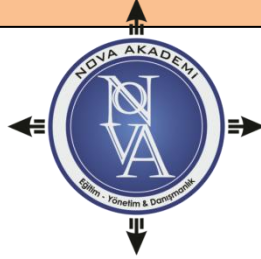


Bana Neler Oluyor?

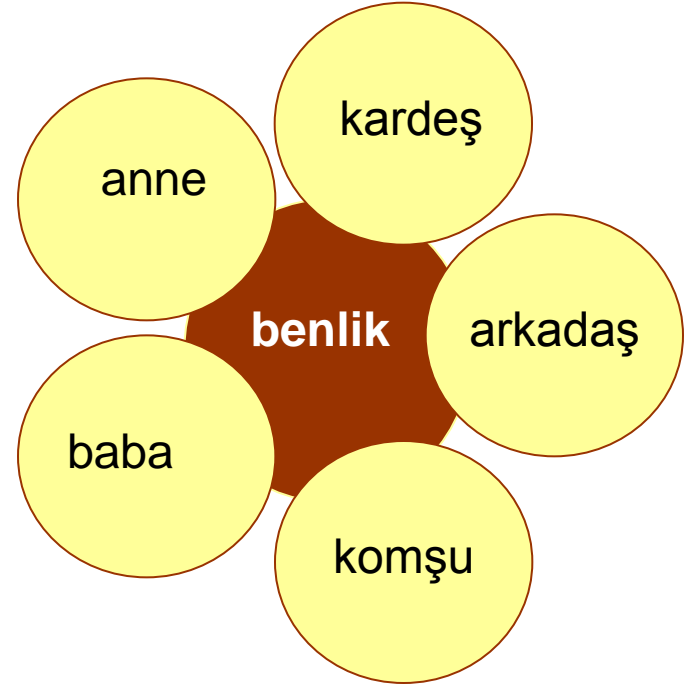
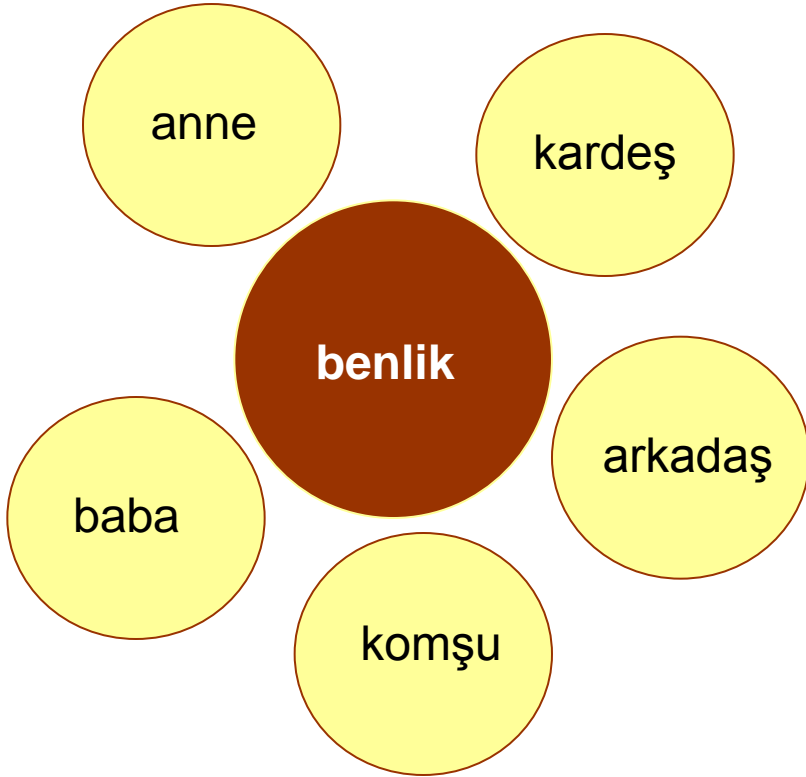
Kalbim çok hızlı çarpıyor, ellerim terliyor,
başım dönüyor,... Sanırım ...

- aşığım
- korkuyorum
- hastayım
- heyecanlandım
- ...

Duygularınızı gerçekten *tanıyor* ya da *biliyor* musunuz?



Kültür Ne Kadar Etkili?



Neden İletişim Kurarız?

- Düşünceleri ve duyguları paylaşmak
- Bilgi almak
- Sosyal ilişkiler kurmak ve yürütmek
- Geribildirim vermek
- Kendimizi kabul ettirmek
-



Paylaşılan Semboller



- Dil, sözcükler, deyimler
- Belirli davranışlar
- Yüz ifadeleri
- Benzetmeler
- Metaforlar

*Paylaştığımız semboller
olmadan iletişim kurmak
olanaksız.*



İyi İletişimin Önündeki Engeller



- Önyargılarımız
- Beklentilerimiz
- İsteklerimiz
- Kişiliğimiz
- Kişisel sınırlılıklar



İletişimin Altın Kuralı

Duyun

Empati
kurun

Özür
dileyin

Sorumluluk
alın



İletişim ve Çatışma



- Çatışan
 - Duygular
 - Düşünceler
 - Amaçlar
- Güç çatışmaları
- Empati



Her Şey Yolunda Ama Mesaj Ne?

- İletişim sürecinin net olmaması
- Mesaj karışıklığı
- “Paylaşıldığı varsayılan semboller”



Düşünceleri Paylaşmak Zordur



- Reddedilme korkusu
- Utanma
- Dağınık ve karmaşık düşünceler
- Diğerleriyle ilgili inançlarımız
- Hakkımızda düşünölebilecekler



Duyguları Paylaşmak Zordur



- Duyguların farkında olmak zor
- Duygu ifade eden sözcükleri az kullanıyoruz
- Utanma
- Kültürel sınırlamalar
- Kendimize biçtiğimiz imaj - benlik



Doğru Bilgi Edinmenin Önündeki Engeller



- İlişkideki güven eksikliği
- Anlatılanları bildiğimizi varsaymak
- Sonuca atlamak
- Farklı düşüncelere kapalı olmak
- Dinleme, okuma ve soru sorma becerilerinin yetersizliği



Herkes Aktif Olarak Dinleyemez

- Dinlemeye hazırlanmak
- Tutumlarımız belirleyici olabilir
- Yalnızca dinlemek
- Sözel olmayan davranışlar



Aktif dinleme;

- yorumcudur.
- zaman ve enerji gerektirir.
- iletişim aksamalarını önler.



Dinleme Ortalamaları

- 125 – 150 kelime / dakika (konuşma)
- 275 – 300 kelime / dakika (dinleme)
- 1000 – 3000 kelime / dakika (düşünme)



Geribildirim

...bir insana hangi işi nasıl yaptığını ifade etmektir.



GERİBİLDİRİM ne zaman gerekli?

- Fikrimiz sorulduğunda
- İlişkilerimizde sıkça problem çıkmaya başladığında
- Bir insanın davranışları olumsuz sonuçlar doğurmaya başladığında



Kimi Düşünmeli?

ONLAR

- Eleştirildiğini düşünebilir.
- Savunmaya geçebilir ve saldırganlaşabilir.

BİZ

- Olumsuz sonuçlardan çekinebiliriz.
- Karşımızdakini kırmaktan korkabiliriz.
- Zamanlamamız yanlış olabilir.



Doğru Geribildirim İçin Birkaç Öneri



- **Amacınızı ve iyi niyetinizi belirtin.**
- **Gözleminizi somut olarak ifade edin.**
- **Size ne hissettirdiđini ifade edin.**
- **Alternatif davranışı belirtin.**
- **Desteyinizi hissettirin.**



Çatışma

- Düşünceler farklıdır
- İnsanlar bu düşüncelerde ısrarcıdır
- Duygusal bir yoğunluk yaşanır

OLASILIKLAR

- Kaçınma
- Konuyu uygun olmayan biçimde ele alma
- Konuyu doğru biçimde ele alma

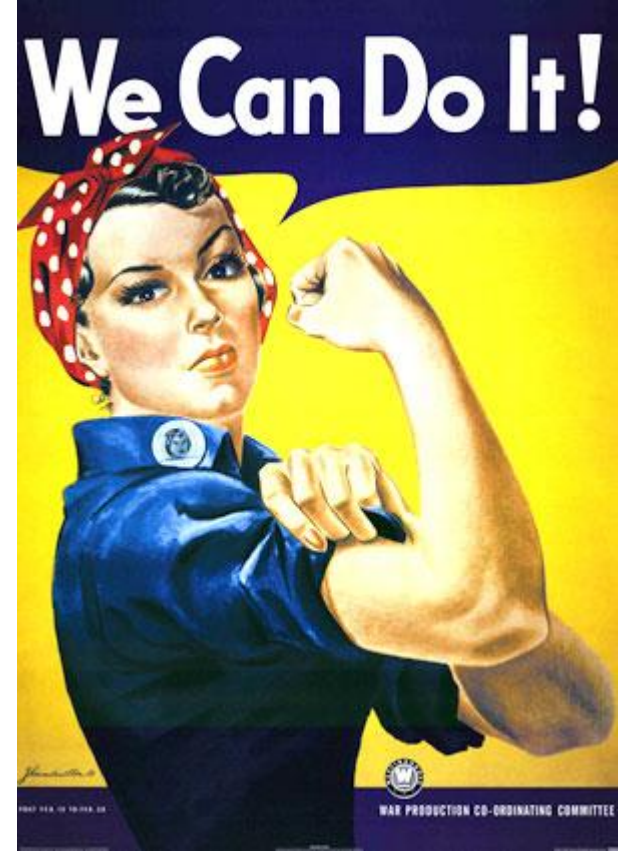


Problem Çözme Stilleri

Dürtüsel
(Dikkatsiz)
Stil

Kaçınma
Stili

Rasyonel
Stil



Özel Bir Stil: Geviş Getirme



Rumination: Uzun uzadıya düşünmek, geviş getirmek, dalıp gitmek.

- olumsuz yönelim
- problem tanımlamada yetersizlik
- olumsuz duygu durumu
- olumsuz otomatik düşünceler
- çözüme değil soruna odaklanma
- suçlama
- çözümden kaçınma
- kendini doğrulayan kehanet

Co - Rumination: Karşılıklı geviş getirme.



Özel Bir Stil: Saldırganlık

Sözel saldırılar fiziksel saldırılardan daha sık görülür.

- Sözel olarak saldırırız.
- Karşıdaki insanın konuşmasını keseriz.
- Kimi zaman tehdit ederiz.
- Her şeyi biliyor gibi davranırız.
- Karşımızdakinin direncini kırmaya çalışırız.
- Karşımızdakini ya da durumu etiketleriz.
- Tüm “gücümüzü” kullanırız.



Çatışmayı Doğru Biçimde Ele Almak

- Duyguları kontrol altında tutmak
- Anlamaya çalışmak
- İhtiyaçları ve ortak amaçları belirlemek



Anlamaya Çalışmak

- Kendi duygu ve davranışınızı izleyin ve kontrol edin
- Somut gerçekler ve yargıları ayırıştırın
- Aktif dinlemeden yararlanın
- Anlamak için soru sorun, eleştirmek için değil
- Karşınızdaki insanlar da “hissederler”
- Geribildirim verin ve alın



Son Birkaç Öneri

- Kendinizi doğru ifade edin
- Öncelikle somut gerçekleri paylaşın
- Kendi amaçlarınızı anlatın
- Karşınızdakinin amaçlarını dinleyin
- Ortak sonuç ortak amaçların ürünüdür



Genel Toplam

1. Kendiniz olun.
2. Teşekkür etmeyi unutmayın.
3. Komplimanlar ya da iyi cümleler konusunda cimri olmayın.
4. Çok yüksek sesle / bağırarak konuşmayın.
5. Önce dinleyin.
6. Kibar ve ölçülü olun.
7. Eleştiriden ve şikayetten uzak durun.
8. Zamanı iyi kullanın.
9. Utandırmayın.
10. Kendinizi iyi hissettirin.

