

İletişim ve Geri Bildirim Teknikleri



Ece Şiren Özker

15.01.2023

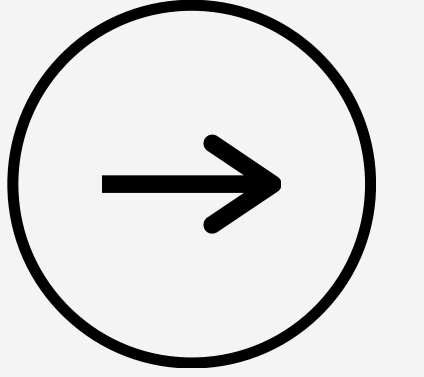
Menüde Neler Var?

İletişim 101

Etkili Dinleme

Geri Bildirim

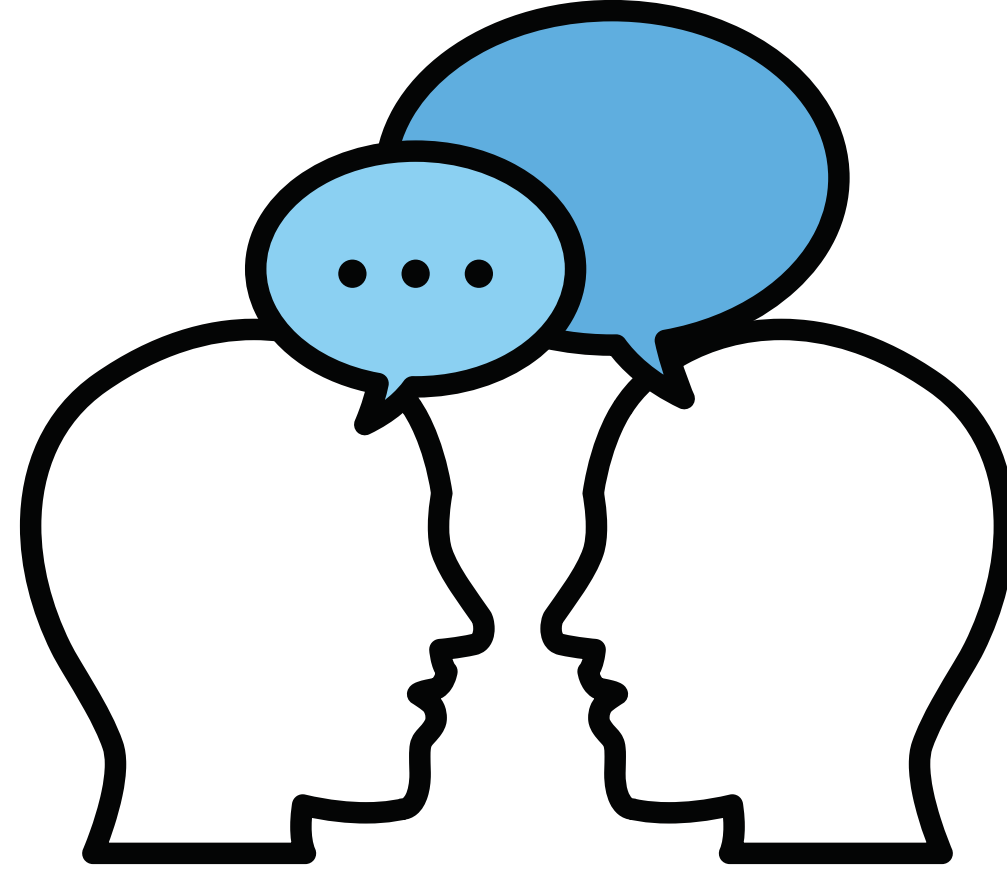
Etkili Geri Bildirim Yöntemleri



Sen anlat, ben çiziyorum.

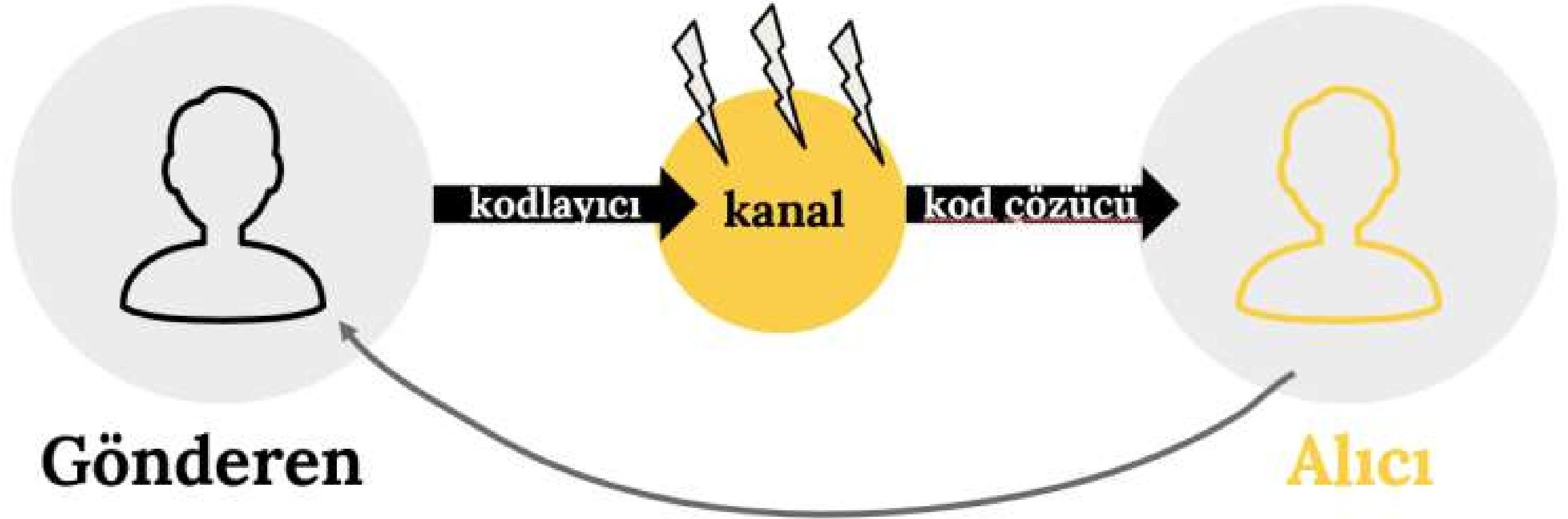


İletişim Nedir?



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

Shannon - Weaver İletişim Modeli



Shannon and Weaver (1949)

'Peki Ya
Neden
İletişim
Kuruyoruz?'



'Peki Ya
Neden
İletişim
Kuruyoruz?'



MentiMeter



3657 3291

'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 İletişim

Sözsüz İletişim

Yazılı İletişim

İletişim Çeşitleri



Sözlü İletişim

Kişilerin yazdıkları ve konuştukları sözcüklerle olur, bu iletişimde dil önemlidir.

Dilin iletişimde etkili bir biçimde kullanılması için:

- Standart dil kurallarına uyulmalıdır.
- Dilin sembolik yapısına uyulmalıdır.
- Duygusal sözcükler özenli seçilmelidir ve kullanılmalıdır.

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 İletişimin Unsurları



1 Göz Teması

2.Yüz İfadesi

3 Baş Hareketleri

4.Beden Duruşu, Jestler, El ve Kol Hareketleri

5.Kişiler Arası Mesafe ve Mekan

Peki Ya Dinlemek?



Dinleme Çalışması



www.yonderle.com



İletişim
+0850 532 6950

Etkili Dinleme



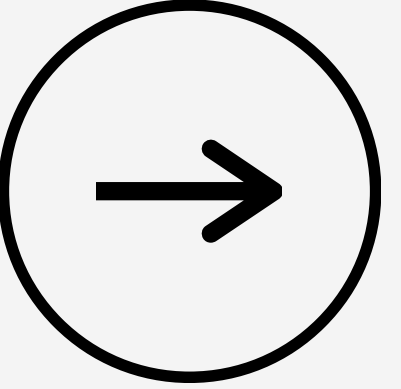
Dinlemek, yeni ilişkiler kurmak ve var olan ilişkilerimizi sürdürmek için gerekli bir beceridir. Dinlemek bir sorumluluk ve saygı belirtisidir. İletişimde başarılı olabilmek için anlamak ve dinlemek önemlidir, **çünkü işitmek sadece fiziksel bir eylemdir, duymak ise bilinçli ve farkında olarak dinlemektir.**

Neden Etkili Dinleme?

1) Bardağın taşmasını önlemek için...

2) Karşılıklı Anlaşılabilmek...

3) Gerçek bir iletişim ortamı için...



BREAK TIME!



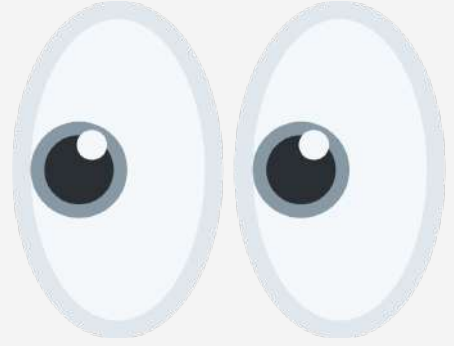
www.yonderle.com



İletişim
+0850 532 6950

DİNLEME SEVİYELERİ

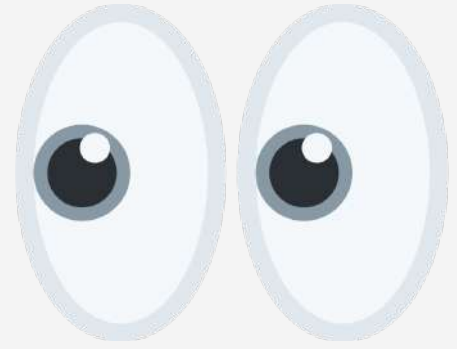
DİNLEME SEVİYELERİ



Seviye 1: KATILMA

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

DİNLEME SEVİYELERİ



Seviye 1: KATILMA

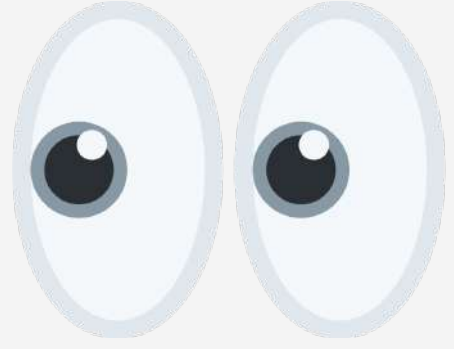
Göz teması ve duruş karşısındakini dinlediğini gösterir.
“Bu kişi beni dinlemek istiyor”



Seviye 2: DİKKATLİ DİNLEME

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

DİNLEME SEVİYELERİ



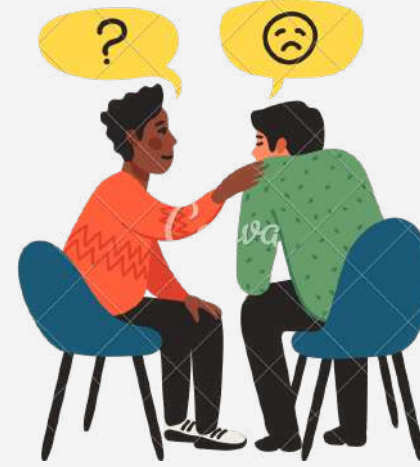
Seviye 1: KATILMA

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



Seviye 2: DİKKATLİ DİNLEME

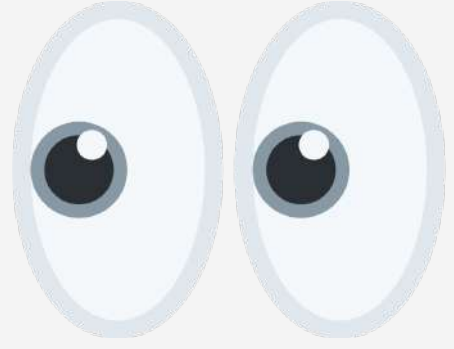
Seviye 1+ karşı tarafın söylediklerini doğru biçimde tekrar edebilmek.
“Bu kişi benim söylediklerimi duyuyor ve anlatmak istediklerimi anlıyor”



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



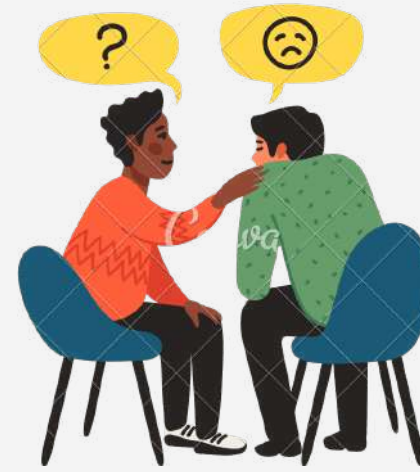
Seviye 1: KATILMA

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



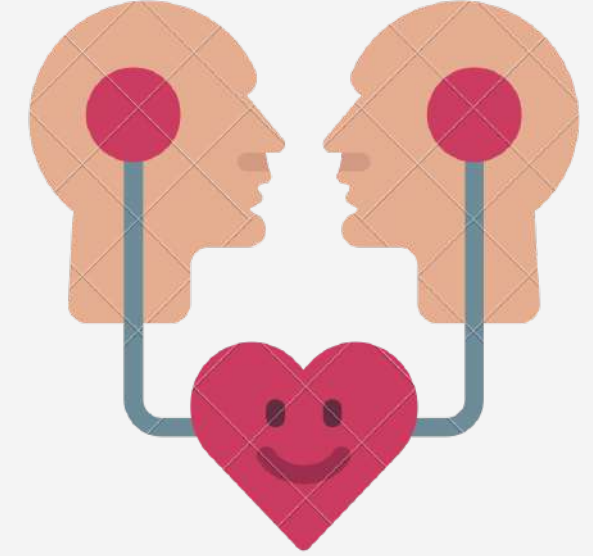
Seviye 2: DİKKATLİ DİNLEME

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



Seviye 3: EMPATİK DİNLEME

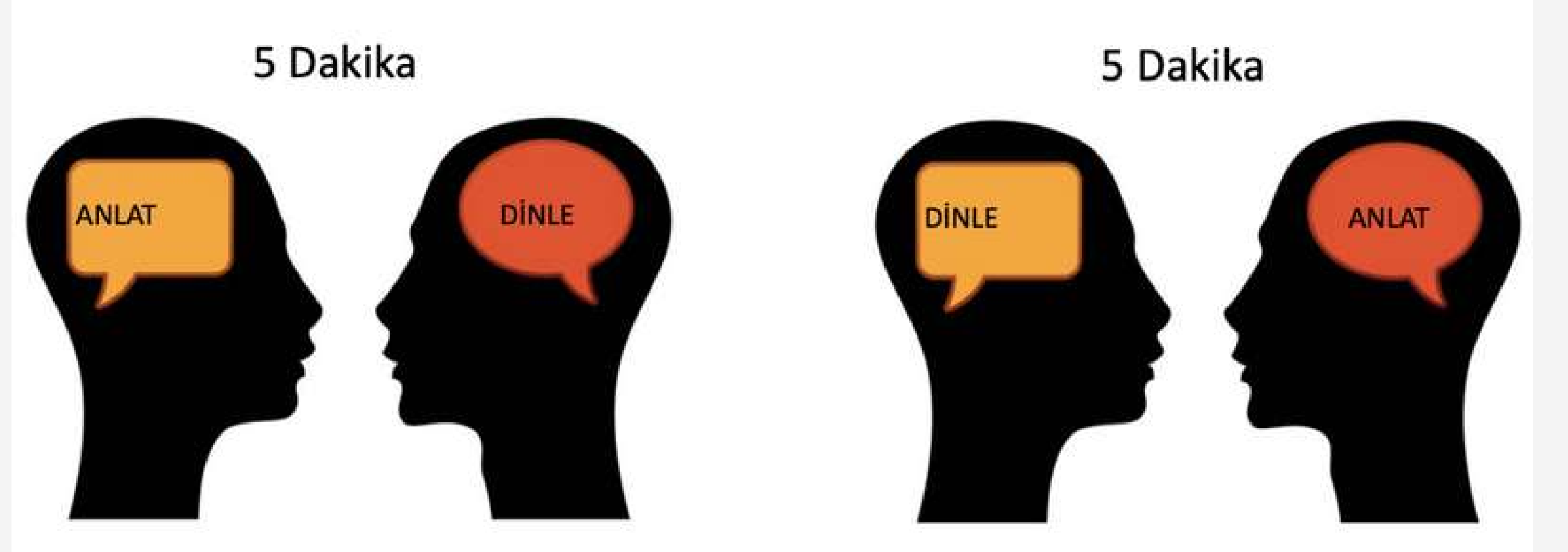
Seviye 2+ sözlü olmayan iletişimi anlamak; metaforlara, sembollere dikkat etmek ve duygusal bağ oluşturmak. "Bu kişi benim yerimde olmanın nasıl bir his olduğunu anlıyor, benim gerçekliğimi hissediyor"



Seviye 4: ÜRETKEN EMPATİK DİNLEME

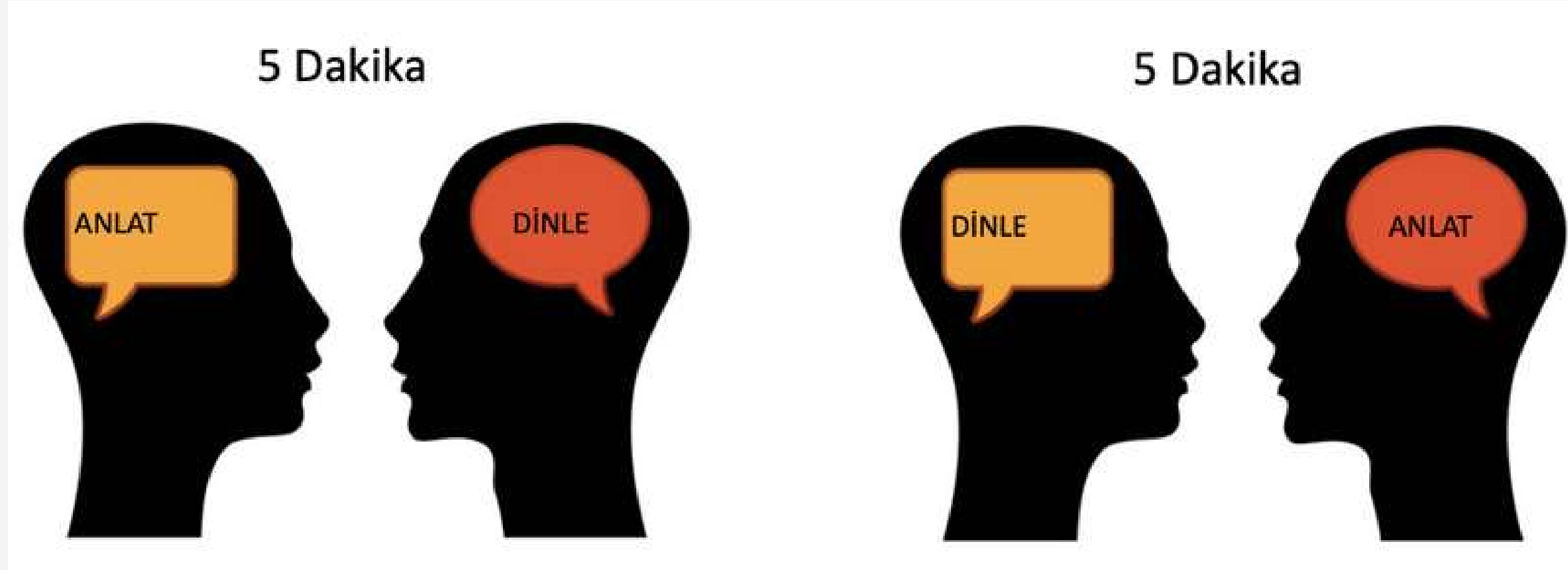
Seviye 3+ sezgileri ve hisleri de kullanarak karşı tarafın içinde bulunduğu durumu enine boyuna değerlendirebilmek. "Bu kişi benim tek başıma yapabileceğimden daha derin bir seviyede kendimi anlamama yardımcı oluyor."

gençlik başımda duman



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

gençlik başımda duman



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



Dinlemenin Önündeki Engeller Nelerdir?



Dinlemenin Önündeki Engeller Nelerdir?

Neden Dinlemiyoruz ?

1)Konuşmaya Aşırı Değer Verme

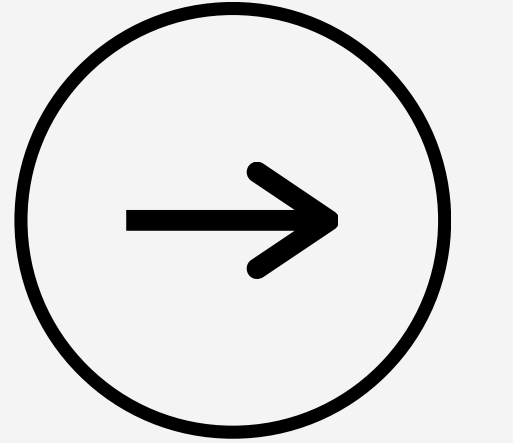
2)Kendimizle Meşgul Olma Durumu

3)Yorulma (Etkin Dinleme yorucudur.)

4)Gürültülü Ortam

5)Önyargılarımız (Kalıplarımız,Şablonlar)

6)Yüzeysel Dinleme



Jacob Morgan:

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

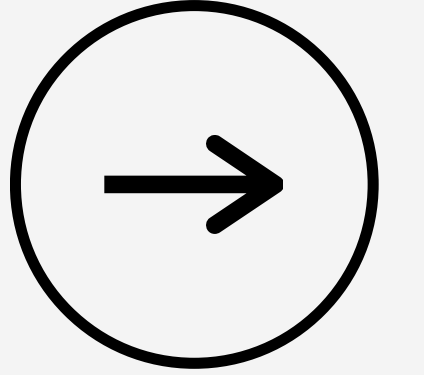
1)Body Language (Beden Dili)

2)Understanding (Anlamak)

3)Interrupting (Sözü Kesme)

4)Look Them In The Eye (Gözlerine Bak)

5)Don't Judge (Yargılama)



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.



SİSTEM 1

Otomatize olmuş
Kötü sorular

SİSTEM 2

Derin düşünme hali
İyi sorular

Beyin önce bir cevap aramaktadır ve hızlıca cevap vermektedir. **(SİSTEM 1)**
Sonra yanlışı doğruyu düşünür **(SİSTEM 2)**

Eğitmenler olarak katılımcılarımızı düşündürmek ve bir farkındalık yaratmak için sorularımızla **Sistem 2** kısmının tetiklenmesi gerekir.

SİSTEM 1

Otomatize olmuş, kalıp
Kötü sorular

SİSTEM 2

Derin düşünme hali
İyi sorular

Benimle ilgili duygu ve düşüncelerin neler?

Düşündürücü soru...

www.yonderle.com



İletişim
+0850 532 6950

Beni seviyor musun?

Evet, hayır, otomatize olmuş soru

Değerlerin sana ne hissettiriyor?

Düşündürücü soru...

Doğru Soru Formatının Özellikleri

1) Açık uçlu olmalıdır.



2) Yönlendirme olmamalıdır.



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

4) Kısa ve net olmalıdır.

5) Sistem 2 tetiklenmelidir.

Bu dünyaya hangi değerli katkıyı sağlamak için gelmiş olabilirsin?

Uzun , yönlendirme var, pozitif etkili ve açık uçlu

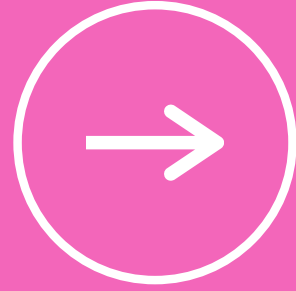
Son günlerde yaşanan durum karşısında alınan tedbirleri yeterli buluyor musunuz?

Uzun , yönlendirme var, nötr etkili ve kapalı uçlu

Yaşam amacın ne?

Kısa ve net, yönlendirme yok, nötr etkili ve açık uçlu

Güçlü Soru Sorma Becerileri



TOP Sende



BREAK TIME!



Neden Geri Bildirim ?

Geri Bildirim Nedir?



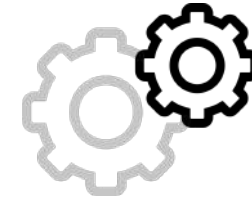
Geri Bildirim



Geri bildirim şampiyonların kahvaltısıdır! - Ken Blanchard



"Hepimiz bize geri bildirimde bulunacak insanlara ihtiyaç duyarız.Zira bu şekilde gelişiriz." - Bill Gates



Geri bildirim kişilere verilecek, gelişimin aracı olabilecek en değerli hediyedir.



Geri Bildirim



Türk Dil Kurumu'nun tanımına göre;

Gönderilen bilgi veya talimatın alıcıda yaptığı etkiye ilişkin edinilen bilgi, dönüt.

Yapılan davranışın, düzenlemenin sonucu hakkında insanın çevreden edindiği bilgi.

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:

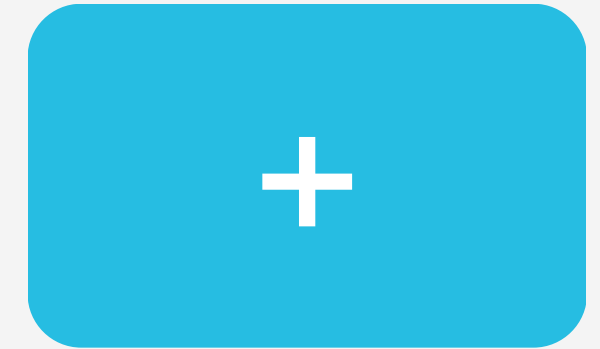
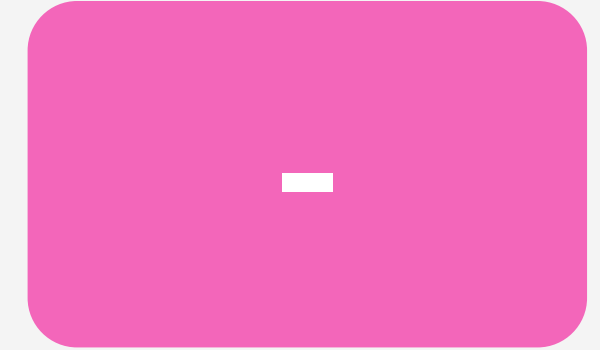
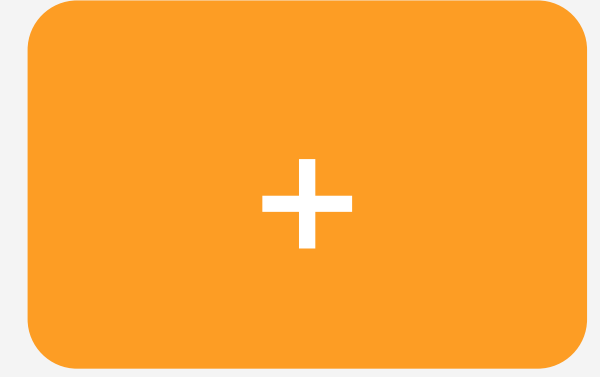
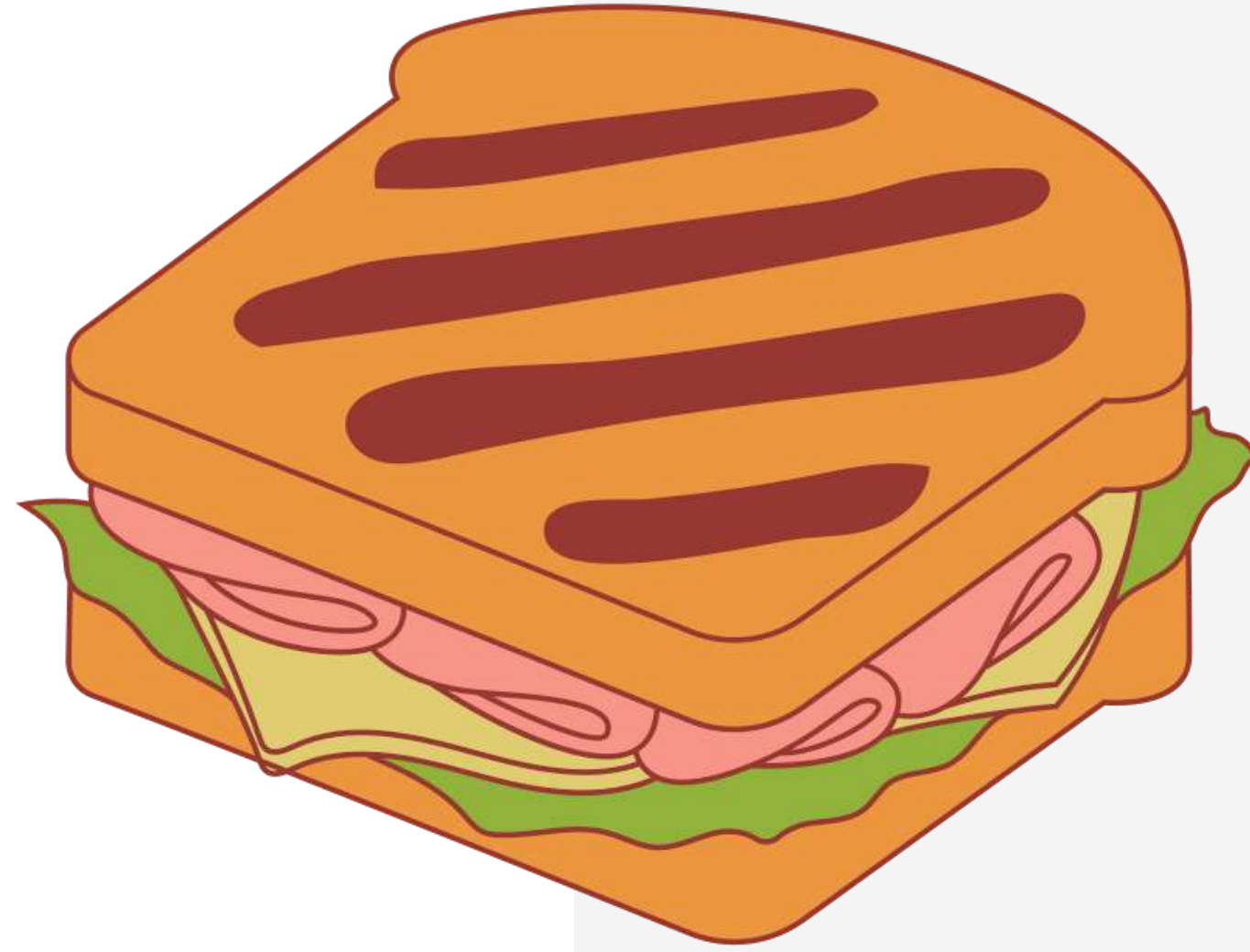
Bu aşamada gözlemin size olan etkisi ve sizi nasıl hissettirdiği yansıtılır. Burada dikkat geri bildirim verilen kişiye değil, sizin üzerinizdedir.



3. Sonuç (öneri):

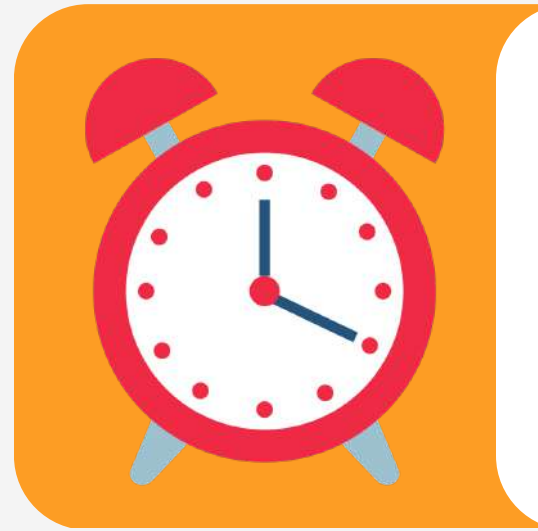
Bir davranışı ve bu davranışın bizi nasıl etkilediğini belirttikten sonra, Yapılan davranışın tekrar olmasını istememiz durumunda yapılan davranışı pekiştirmek gerekir. Yapılan davranışın değişmesini istememiz durumunda kişiye bir objektif öneri sunmak gerekmektedir.

Sandviç Yöntemi



Kişinin odaklandığı durum olumlu kısımlar olmaktadır. Bireylerin negatiflere odaklanmasını engeller ve asıl geri bildirim amacından sağmasına yol açar.

Köprüden
önceki
son çıkış



DOĞRU BİR ZAMAN MI?



ANLAŞILIR MI? OBJEKTİF Mİ?



BEKLENTİLERİM GERÇEK Mİ?



1.Senaryo Hazırlama Oturumu



2. Geri Bildirim Tasarlama Oturumu

Nasıl Alınır Bu Geri Bildirim ?



geri bildirim alma evreleri

Kayıtsızlık

Savunma

Olası Nedenler

Pasif Dinleme

Anlama

Harekete Geçme

Nasıl Alınır Bu Geri Bildirim?



İSTİYOR MUSUN? HAZIR MISIN?



ANLIYOR MUSUN?



KULLANABİLİR MİSİN?

Etkili Geri Bildirim

- Kişiyeye 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.



Etkili Olmayan Geri Bildirim



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



www.yonderle.com



İletişim
+0850 532 6950



Soru/Katkı/Geri Bildirim

