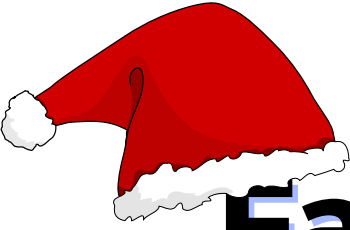




yönderle  
akademi



**Fark Yaratan**  
**Eğitmenin Eğitimi**  
**El Kitabçığı**

İletişim ve Geri Bildirim Teknikleri



**Ece Şiren Özker**

# Eđitime Derin Bakış

## Eđitimin Öğrenim Çıktıları

- Sağlıklı ve güçlü iletişim kurabilmek,
- Doğru yöntemlerle ve tekniklerle geri bildirim almayı/vermeyi öğrenmek,
- Eđitmenliđin ayrılmaz parçası güçlü soru sorma yöntemlerini görmek,
- Etkili dinleme methotlarını öğrenmek.

## İçindekiler:

- İletişim 101
- Etkili Dinleme
- Geri Bildirim
- Geri Bildirim Alma/Verme Teknikleri

## Eđitimin Kısa Özeti

İnsan varlığını sürdürebilmek için geçmişten bu yana sürekli diğer insanlara ihtiyaç duymuştur. Diğer insanlarla birlikte olabilmenin en önemli aracı ise iletişimdir.

İř hayatında başarının %85'i doğru iletişime dayanır. Profesyonel hayatta ve sosyal hayatta bu kadar önemli olan iletişim tabi ki eğtmenlik için de oldukça önemlidir.

"İletişim ve Geri Bildirim Teknikleri" eğitimininde sağlıklı iletişimi ve geri bildirim tekniklerini detaylandırıyoruz.



yönderle  
akademi

## İletişim Nedir?

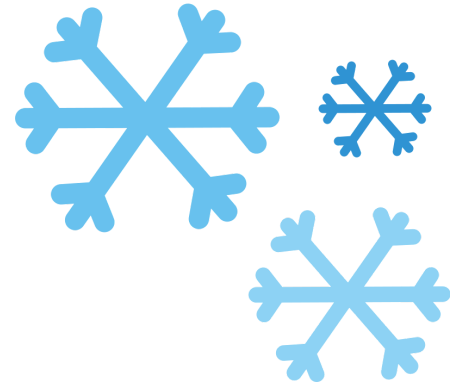
- İletişim duygu ve düşüncelerin konuşma, yazı ve semboller kullanarak paylaşım sürecidir.
- İletişim; bilgi, duygu, düşünce ve deneyimler biçimlendirmek ve anlaşılabilir kılmak için vardır.
- İletişim iki insan birbrinin farkına vardığı an başlar.

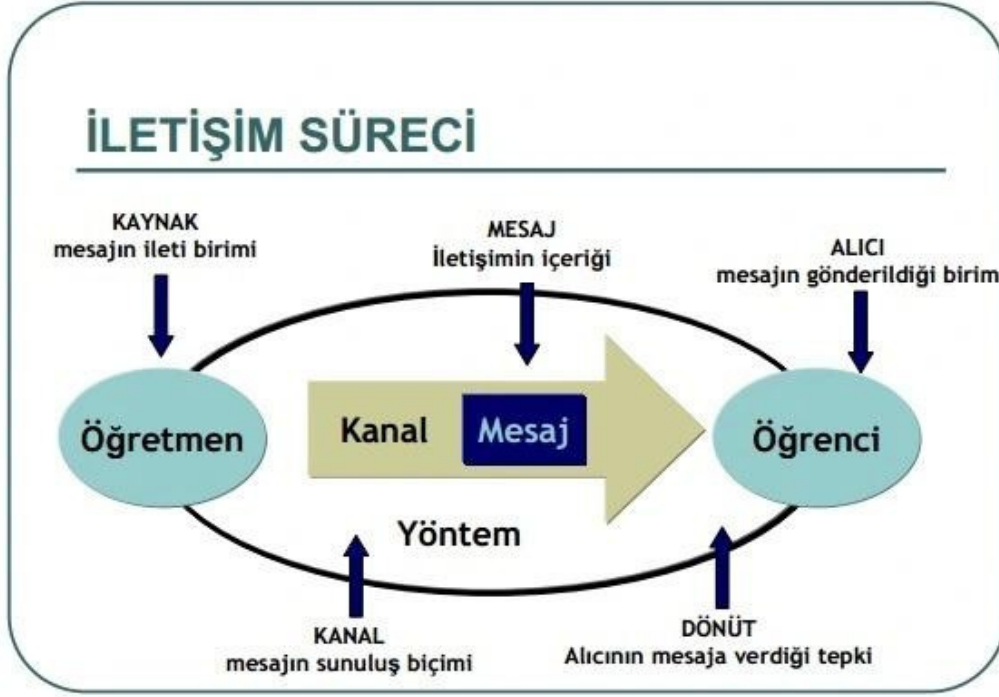
## İletişimin Özellikler Nelerdir?

- İletişim insan davranışlarının bir ürünüdür.
- İletişim dinamik bir olgudur. (Kültürel yapıdaki değişime paralel olarak iletişim değişir.)
- İletişim belirli kalıplara bağlıdır. (İletişim kalıpları, genel kültürel yapıya bağlı olarak gruplarda oluşturulur ve kişilerin kabul etmeler oranında süreklilik kazanır.)

## Pek Ya Neden İletişim Kurarız?

- Sorun Çözmek
- Anlatmak
- Anlamak
- İş Birliği
- Etkilemek
- Bilgi Vermek
- İkna Etmek
- Tartışmak
- Değerlendirmek • Öğrenmek
- Yön Vermek
- Paylaşmak
- Değiştirmek
- Yönetmek
- Paylaşmak
- Eğlence





Bir kaynaktan çıkan fikirler bilgiler, duygular, tutumlar ve beceriler çeşitli mesajlara dönüşür. Bu mesajlar gerçek bir obje, model, resim, hareket ve ses olabilir.

Mesajlar; kanallar işe alıcıya aktarılır. Bu kanallar; iletişimde kullanılan yöntemlerdir. Sözlü, sözsüz, basılı, yazılı iletişim araçlarıdır.

Alıcı; eğer mesajı doğru almışsa; mesaj alıcıda fikirler, bilgiler, duygular, tutumlar ve becerilerden birine dönüşür. Son olarak eğer bu iletişim karşılıklı ise alıcı; dönütler göndererek kaynağa geri bildirimler gönderir.

a) **Kaynak (Gönderici):** Duygu ve düşüncenin aktarılmasında sözü söyleyen kişi veya topluluğa denir.

b) **Alıcı:** Aktarılmak istenen duygu ve düşüncenin aktarıldığı kişi veya topluluğa denir.

c) **İleti (Mesaj):** Gönderici ve alıcı arasında aktarılmakta olan duygu düşünce ya da isteğe denir.

d) **Bağlam (Ortam):** İletişimin gerçekleştiği yere denir.

e) **Dönüt (Geri bildirim):** Eğer varsa gönderici tarafından aktarılan duygu, düşünce ya da isteğe verilen yanıttır.

f) **Kanal (yol, araç, aracı):** Uygun, ulaşılabilir, temin edilebilir, ödenebilir, hoş giden, dikkat çekici ve hitap eden olmalıdır.



## İLETİŞİM ÇEŞİTLERİ

### 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.

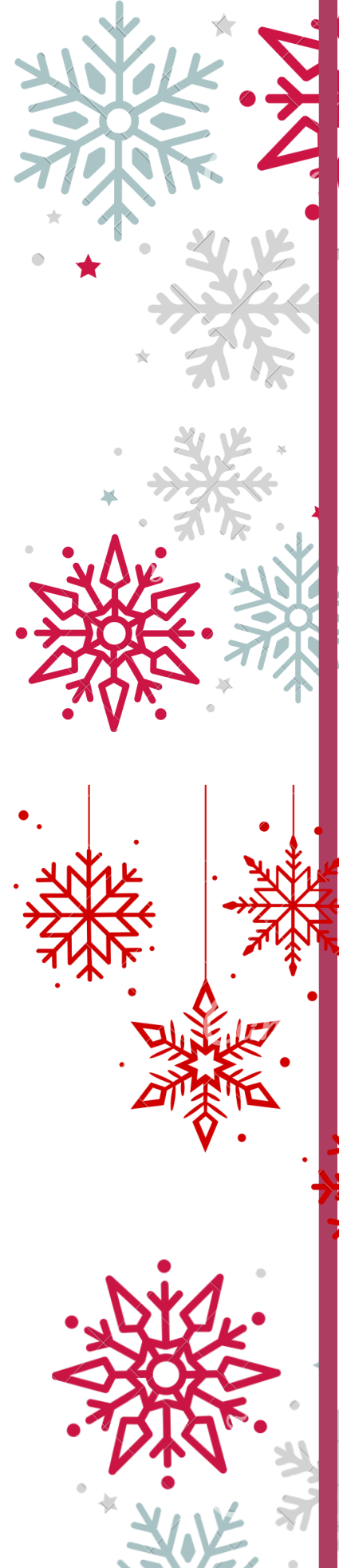
### Sözsüz İletişim

Yüz ve beden, bedensel temas, ortam ve araçlar sözsüz iletişim oluşturur. Beden dil iletişimde büyük öneme sahiptir. Duyguların ve düşüncelerin yansımadır. İnsanlar arasında konuşma olmadan da iletişim vardır.

İnsanların yüz yüze kurdukları ilişkide algılanan anlamın;

1. %10 Kelime
2. %30 Ses Tonu
3. %60 Mimikler le anlaşılmalıdır.

- İletişimin yokluğunu olanaksız kılma,
- Duygu ve coşkuları yetkin bir biçimde dile getirme,
- İnsanlar arasındaki ilişkiler tanımlama ve belirleme,
- Sözel İçerik hakkında bilgi verme,
- Güvenilir iletiler sağlama,
- Kültüre göre biçimlenme



Sözsüz mesajlar beyinde daha derin merkezlerden (spinal kord, beyin sapı, bazal ganglyonlar, limbik sistem), bilinçaltından kaynaklanır ve yine buralardan algılanırlar. O nedenle sözlerin etksi geçtkten sonra da hatırlayabilirler.

## Sözsüz İletişimin Unsurları

### Göz Teması

İletişimde ilginin ve dikkatin göstergesidir. (Kişilerin letişimde ilk etkileşimde buldukları bölgedir.) Göz teması ile iletişim başlatılabilir, sürdürülebilir ve sonlandırılabilir.

### Yüz İfadesi

Yüz ifadeis çevreye olan ilgiyi yansıtır. Sıcak ve dostça tebessüm edilmelidir.

### Baş Hareketleri

Beden Duruşu, Jestler, El ve Kol Hareketler Kişinin o anki ruh halini yansıtabilir.

### Kişiler Arası Mesafe ve Mekân

0-40 cm Mahrem Alan/En Yakın Alan: Buraya seçtiğimiz, izin verdiğimiz kişileri almak isteriz.

Çocuğumuz, eşimiz, sevgilimiz. Bu alanda bizim seçmediğimiz kişiler ile uzun süre birlikte olmak istemeyiz. Uzun süre birlikte olmak kızgınlık yaratabilir. Kalabalık otobüslerde sıklıkla kavga çıkması, sınırların gergin olması bu yüzdendir.

40-75 cm Kişisel Alan: Arkadaşlarımızla, dostlarımızla ve hoşlandığımız, yakın bağlantıda olduğumuz kişiler ile birlikte olduğumuz alandır. Bu alana da kişileri seçerek almak isteriz. Sosyal ortamlarda kişisel alanda yapılan uzun süreli konuşmalar dikkat çekicidir.

1-2 m Sosyal Alan: İş görüşmelerinde, sosyal aktivitelerde, yeni tanıştığımız ya da az tanıdığımız kişiler ile iletişimde kullandığımız mesafedir. Mesaj alışverişinin sürekli ve verimli olması için, görüşmenin bu alan içinde yapılması önem taşır. Aksi halde araya giren mesafe neden ile iletişimde kopukluk olabilir.

3 m + Genel Mesafe: Özel ve önemli konularda, karara bağlanması gereken konularda bu mesafeden sonuç almak pek mümkün olmaz. Büyük ölçüde mesaj kaybı olur. Bu mesafeyi bilinçli olarak kullanan, bilinçli olarak araya bu mesafeyi koyan kişinin iletişime çok az zaman ayırmak istediği ya da iletişim sonlandırmak istediği anlaşılabilir.

## İletişim Becerileri Nelerdir?

### 1) Saygı Duyma

Etkili iletişimde saygı öncelikle kişinin kendini kabul etmesi ve kendisine saygı duyması ile başlar. Kişinin kendisine gösterdiği saygıyı başkalarına da göstermesi beklenir.

### 2) Kendini Açma, İletişim ve Biz

“Başkalarını bilen kimse bilgili, kendini bilen kimse akıllıdır.” Sağlıklı ve etkili iletişimin ilk şartı önce kendimizi tanımaktır!

Hayatınızın; %10'u başınıza gelen olaylardan, %90'ı da sizin bu olaylara yaklaşımınızdan oluşur!

Kişilerin sevinçlerini, üzüntülerini, değerleri, istekleri, yetenekleri gibi kendisi hakkındaki bilgileri diğer kişilerle paylaşmasıdır. Kişilerin karşısındaki bireye kendisini açmasındaki en önemli durum; karşısındaki kişiye güven duymasıdır.

Çoğu kişi için kendini açma korkutucu gelebilir. Çünkü reddedileceğinizi ya da onaylanmayacağınızı düşünürsünüz. Oysaki kendini açma ilişkileri heyecanlı hale getirir ve yakınlık sağlar. Açıklık getirir ve hareketlendirir.



## Dinlemenin Önündeki Engeller

**Karşılaştırma:** Karşılaştırma konuşma esnasında sürekli kimin daha gösterşli, daha yetenekli, duygusal olarak daha sağlıklı olduğu gibi birtakım kişisel özellikleri değerlendirmedir- siz mi yoksa diğer kişi mi? Konuşulnlardan fazla bir şey anlamazsınız çünkü daha iyi olup olmadığınızı anlamaya çalışmakla meşgulsünüzdür.

**Akıl okuma:** Akıl okuyan kişi insanların ne dediğine dikkat etmekten ziyade diğer kişinin gerçekten ne hissettiğini ve düşündüğünü görmeye çalışır. Genellikle söylenenlere güvenmez. Sözcüklerden çok ses tonuna ve gizli işaretlere dikkat eder. “Bahse girerim ki benim salak olduğumu düşündü.”, “Utangaçlığım yüzünden pes etti.” gb.

**Tekrarlama:** Ne söyleyeceğimizi içimizden tekrar etmektir. Böylece kişinin dinlemeye vakti olmaz. Kş bütün dikkatin bir sonraki yorumunu hazırlamaya yönelir.

**Süzgeçten Geçirme:** Bazı şeyler dinlemek bazılarını ise dinlememektir. Sadece öğrenmek istediğiniz konu ile ilgili şey anlamaya yetecek kadar dinlersiniz. Bir kadın oğlunun okulda kavga edip etmediğın öğrenecek kadar oğlunu dinler, etmediğini duyduğunda rahatlar ve dinlemeye devam etmez.

**Yargılama:** Bir kişiye ilişkin aptal ya da yetersiz olduğuna ilişkin önyargınız var ise onun ne söylediğine dikkat etmezsniz. Dinlemenin temel kurallarından bir yargılamaların, dinlendikten ve iletinin içeriğini değerlendirdikten sonra yapılması gerektiğidir.



## Yanlış Dinleme Türleri

### 1)Görünüşte Dinleme

Bu dinleme şeklinde kişi dinliyormuş gibi gözükür ancak kafası farklı yerdedir.

### 2)Seçerek Dinleme:

Kendisini ilgilendiren kısımları veya konuları sadece dinlerler.

### 3)Saplantılı/Saplanmış Dinleme:

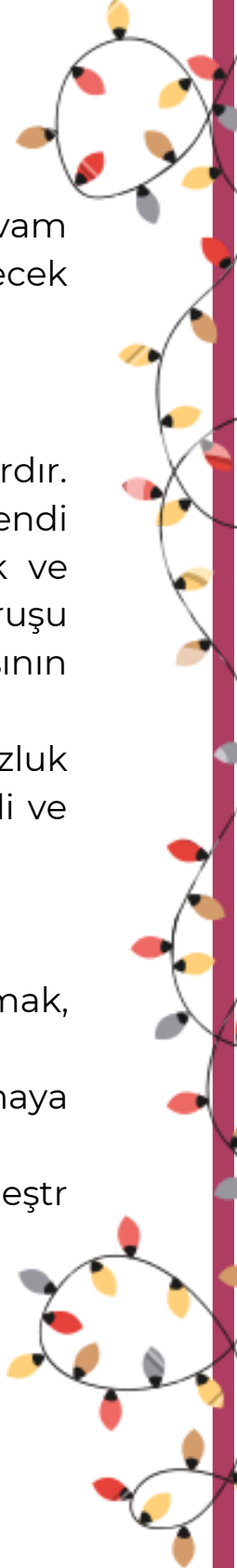
Saplanmış dinleyiciler sadece bir duyguya saplanarak iletişimin devam ettirirler, sürekli her konuyla ilgili ya espiri yaparlar ya da hüzünlenecek bir şey bulurlar ve o duygu dışında duyduklarını o anda unuturlar.

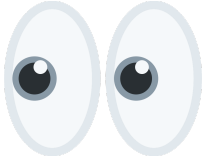
## Açıklıkla ve Farkında Olarak Dinleme

Hata bulmaya çalışmadan yargılamadan dinlemektr. İki yolu vardır. Birincisi söylenenler tarih, insanlar ve yöntemlerle ilgili olan kendi bilgilerinizle karşılaştırmaktır. İkinci yolu ise uygunluğu dinlemek ve gözlemlemektir. Yani kişinin ses tonu, vurguları, yüz ifadesi ve duruşu konuşmanın içeriğine uygun mudur? Örneğin birisi size babasının öldüğünü gülümseyerek söylüyorsa burada bir uyuşmama durumu söz konusudur. Böyle bir durumda bu uyumsuzluk hakkında geribildirim vermek gerekir. Görmezlikten gelmek çelişkili ve eksik bir mesajı kabul ediyorsunuz demektir.

## Tam Bir Dinleyici Olmanın Yolları

- Karşısındakini anladığına ilişkin sözsüz mesajlar verir. (Kafa sallamak, öne doğru eğilmek, yüz ifadeleri kullanmak.)
- Karşısındaki kişinin anlattıklarını uygun sorular sorarak anlamaya çalışır. (Gerçekten mi? Ne kadar ilginç?)
- Konuşulan konuyu özetler, kendi cümleleriyle tekrar eder. Eleştir yapmaz ve yargılamaz.





### 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.

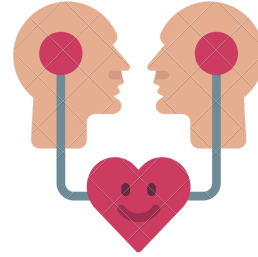
“Bu kişi benim söylediklerimi duyuyor ve anlatmak istediklerimi anlıyor”



### 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.”

## 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

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.



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



## 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.



yönderle  
akademi

## Etkili Geri Bildirim Teknikleri

Geri Bildirim Nedir?

a) Geri bildirim şampyonların kahvaltısıdır! - Ken Blanchard

b) Kişiler bireysel ve takım içi gelişim yolculuklarında aydınlatan bir fenerdir. Kişisel geri bildirimlerin yanı sıra, takımlara da geri bildirim de verilebilir. Geri bildirim, insanların gelişim yolculuklarında daha sağlam adımlar atması için güçlüdür ve insanların işlerin veya durumların nasıl olduğunu bilmelerine yardımcı olacak bir rehber görev görür.

c) Geri bildirim kişilere verilecek, gelişimin aracı olabilecek en değerli hediyedir. Geri bildirim, performansın bir "sonucudur". Genellikle, bir görevin ne kadar iyi olduğunun en gerçekçi göstergesidir. Her zaman için yararlı ve anlamlı olmalıdır. Geri bildirim alan, kendi çıkarları için kullanabilecekleri bir şey: aslında bir hediye, bu yüzden onu bir hediyeye haline getirin.

d) Geri bildirim kişinin doğduğu andan başlar ve hayat boyu devam eder. 1 Yaşındaki bir çocuğun attığı ilk adım karşısında ailesinden gelecek alkış davranışı da aslında çocuğa sunulan davranış tekrar ettirici bir geri bildirim örneğidir.

e) Kişiyi profesyonel anlamda geliştiren en etkili iletişim formülüdür.

Geri bildirim kapsamında neler var?

- Düzeltici bilgiler
- Teşvik
- Değerlendirme şansı (başka bir bakış açısı)
- Açıklayıcı fikirler
- Mükemmel işin tanınması





## Geri Bildirimın Önemi

İşyerindeki çoğu insan, hayatın zamanlarında da etkili geribildirim eksikliğinden muzdarptir. İnsanlar performansları veya ürettikleri şeyin kalitesi hakkında yeterince ve düzenli ger bildirim almadıklarında ortaya çıkan bir boşlukta gelişirler. Başkalarından geri bildirim almadan kendinin farkında olmak çok zordur.

Öz farkındalık ve izleme iyi bir gelişim sağlar, ancak başkalarından gelen ger bildirimler bizim davranışları fark etmemize ve gelişim planlamamıza katkı sunmamızda daha büyük öneme sahiptir.

Geri bildirim, özellikle; grupların/kuruluşların ve takımların performanslarını doğrudan etkiler. Geri bildirim eksikliği veya yapıcı olmayan geri bildirim, şirketlerin stratejilerin raydan çıkarabilir, kurumların/kuruluşların eylemlerinin sonuçları hakkında kötü duruma sokabilir, takım üyelerinin motivasyonunun düşmesine yol açabilir. En sonucunda ekip içinde veya kuruluşlar arasında verimsiz çatışmalara neden olmaktadır.

Etkili bir eğitmenin ustalaşması gereken birkaç yönlerden bazıları da: Geri bildirim Vermek ve Almak Bir geri bildirim mekanzması şu şekilde işlemelidir:  
Süreç → Geri bildirim → Geri bildirimler doğrultusunda sürecin iyileştirilmesi esasına dayanır.



## Etkili Geri Bildirim

- Kişiyi yardımcı olmayı amaçlar.
- Belirli ve ayrıntılıdır.
- Açıklayıcıdır, bilgi datayı paylaşır.
- Zamanlıdır.
- Davranış üzerinde durur.
- Gözlem ağırlıklıdır.
- Güven ve iş birliği yaratır.
- Beceri geliştirir.
- Bir sonraki aşamada ne yapılacağını netleştirir.
- Kişiyi motive eder ve yardım edildiğini hissettirir.

## Etkili Olmayan Geri Bildirim

- Kişiyi küçük düşürme ön plandadır.
- Geneldir.
- Zamansızdır.
- Davranışın nedeni üzerinde durur.
- 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.







## Geri bildirim Verme ve Alma Kuralları

- Her zaman kişiye geri bildirim almak isteyip istemediği sorulmalıdır. (Geri bildirim bir hediye gibidir! Hediyelerle insanları zorlamazsınız, insanlar onları almaya hazır olmalıdır!)
- İzin istemek: Size geri bildirimde bulunabilir miyim?
- Sorulan kişi siz olduğunuzda HAYIR demek GÜZELDİR!  
Ancak, hayır dersanız, diğer kişiye ne zaman iyi bir zaman olabileceğini bildirdiğinizden emin olun (bir takip olduğundan emin olun).
- Ne zaman geri bildirim alırsanız, sadece "teşekkür ederim" deyin, geri bildirim alın ve bırakın. 'Savunma modu' veya 'nedenini açıklama' moduna girmeyin, çünkü bu gerçekten geri bildirim almanızı engeller. Geri bildirim, gelişmemize yardımcı olacak bir "hediye" olmalıdır, bir tartışma değil!
- Geri bildirimde bulunduğunuz kişi savunmaya geçerse, "Size biraz geri bildirim vermek istedim" demeye geri dönün ve geri bildiriminizi tekrarlayın. Bir noktada sizinle tartışmadan alacaklar. Onları önemseydiğiniz ve eleştirmek istemediğiniz fikrinin altını çizmeye çalışın (tekrar etmenin mesajınızı iletmeye nasıl yardımcı olabileceğini unutmayın).
- Geri bildirim halka açık değil bire bir ortamda yapılması önerilir (doğru zamanı ve yeri seçin)





## Geri Bildirim Alırken

Aşağıdaki adımlar, alıcı için geri bildirim değerini artırabilir: Geri bildirim Alma Sürecinde:

1. Dikkatli ve aktif bir şekilde dinleyin ve gülümseyin.
2. İhtyacınız olursa açıklama isteyin veya soru sorun. Belirsiz olan veya anlaşmazlığın olduğu alanlarda açıklama için sorular sorun.
3. Geri bildirim için teşekkür edin.

## Geri bildirim Aldıktan Sonra:

Geri bildirim alındıktan sonra, girdileri analiz etmek için uygun zaman ayırmalısınız.

Bir geri bildirim aldıktan sonra, bunu analiz etmek için gereken zamanı ayırmak ve buna yoğunlaşmak kişinin sorumluluğundadır.

4. Duyduklarınızın doğruluğunu ve potansiyelin dikkatlice değerlendirin.
5. Diğer kaynaklardan veya kendi davranışlarınızı ve diğer kişilerin buna tepkilerini gözlemleyerek ek bilgileri toplayın.
6. Geri bildirim aşırı tepki vermeyin, ancak davranışınızı önerilen yönlerde değiştirmek ve ardından sonuçları değerlendirmek isteyebilirsiniz.

## YAPILMAMASI GEREKENLER

- Savunmaya geçilmemelidir.
- Kendinizi haklı çıkarmak için cevap verilmemelidir.
- Geri bildirim reddetmeyin.
- Odağı değiştirmeyin ve konuşmacıya saldırmayın.
- Her yönden mükemmel ve eksiksiz olduğunuzu düşünmeyin.

## Geri Bildirim Verirken:

1. Geri bildirim, belirli, gözlemlenebilir davranış ve bu davranışın kişisel olarak üzerinizdeki etkisi açısından olmalıdır.
2. Geri bildirim, bir kişi olarak bireye değil, ilgili performansa, davranışa veya sonuçlara atıfta bulunmalıdır.
3. Çözümlere ulaşmak için performansı iyileştirmenin olası yolları hakkında önerilerde bulunulmalıdır.



4. Geri bildirim, bir kişinin üzerinde bir miktar kontrol uygulayabileceği şeylerle ilgili olmalıdır ve geri bildirim iyileştirme veya alternatif eylemler planlamak için nasıl kullanılabilir.
5. Geribildirim, duygusal tepkiler ve artan savunmalar üreten terimlerden kaçınmalıdır.
6. Artan savunmalar veya duygusal tepkilerle karşılaştığında, geri bildirim veren kişi, ikna etmeye, akıl yürütmeye veya ek bilgi sağlamaya çalışmak yerine bu tepkilerle ilgilenmelidir.
7. Geri bildirim, alıcının değerli bir kişi olarak kabul edildiğini ve bu kişinin farklı olma hakkını bildirecek şekilde verilmelidir.
8. Genellikle, geri bildirim, olaydan sonra mümkün olan en kısa sürede verildiğinde en etkilidir (bir kişinin performansının bazı yönler özel olarak ele alınması daha iyi olabilir).

### **Geri Bildirim Verme Süreci:**

1. Geri bildirim için uygun zaman ve ortamı belirleyin.  
Geri bildirimde bulunmak istediğiniz belirli davranışı sunun.
2. Bu davranış nedeniyle ne hissettiğinizi açıklayın.
3. Davranıştan kaynaklanan bu duyguların siz veya işiniz kişisel olarak nasıl etkilediğini anlatın.
4. Kişinin davranışı nasıl geliştirilebileceği konusunda önerilerde ve örneklerde bulunun.

### **Geri Bildirim Verdikten Sonra:**

- Anlaşıldığına emin olmalıyız ve takip etmeliyiz.
- Belirlenen sorunların çözülüp çözülmediğinin ve davranış / performansın gelişmiş mi?
- Anında bir değişiklik görmeyi beklemeyin: Geri bildirim, "derinlemesine düşünülmesi gereken bilgidir."



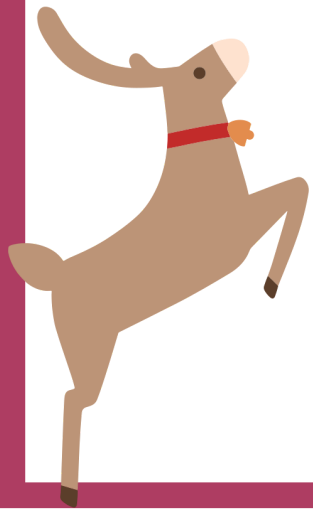
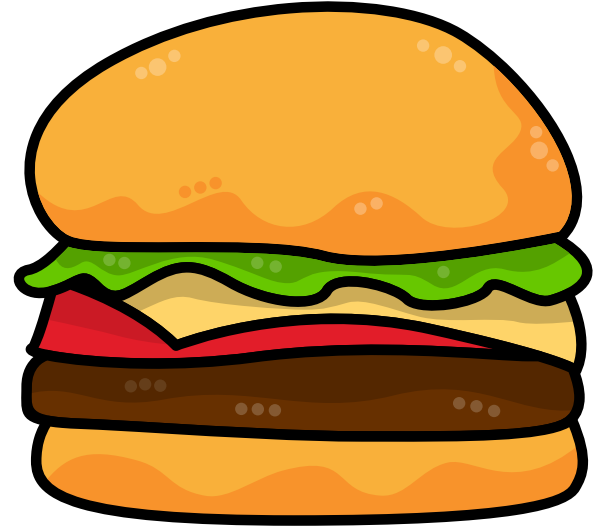
## Geri Bildirim Yöntemleri:

### Sandviç Yöntemi

#### Olumlu + Olumsuz + Olumlu

Bu modeli artık çok fazla kullanmıyoruz. Bu modelde kişinin odaklandığı durum olumlu kısımlar olmaktadır. Bireylerin negatiflere odaklanmasını engeller ve asıl geribildirim amacından sağmasına yol açar.

Projemiz konusunda oldukça ayrıntılı ve iyi bir çalışma gösterdiğini düşünüyorum (+) ancak projeyi zamanını iyi yönetemedin (-) ama yine de ortaya çok güzel bir iş çıktı. (+)



## DEF Model/BIO Model

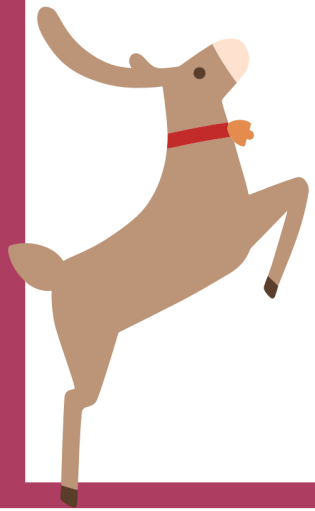
İngilizce sözcükler olan behavior(davranış), impact(etki) ve opportunity(seçenek) kelimelerinin baş harflerinin kısaltılmasıyla oluşturulmuş bir geri bildirim metodudur.

Geri bildirim verirken ne tür bir geri bildirim verdiğinizden bağımsız olarak, bu öğelerden ikisi daima geri bildiriminizde olmalıdır. Gözlenen davranışın ne olduğunu ve bu davranışın sizin üzerinizdeki etkisini daima belirtiniz. Ek olarak, gelişimsel geri bildirim iyileştirme için seçenekler sunar ve işlerin nasıl farklı şekilde yapılabileceğini önererek geri bildirimde bulunabilirsiniz. Alıcıya geri bildirimde bulunurken önerdiğiniz seçenekler karşınızdaki kişiye baskı kurmadan kibar bir şekilde vermeniz, burada altı çizilmesi gereken önemli bir noktadır.

**DAVRANIŞ:** Geribildirim vermek istediğimiz davranışı karşımızdaki kişiye açık bir şekilde söylüyoruz. “Ayşe en son yediğimiz cezerye kutusunu dolabın üstüne bıraktığını gözlemledim.”

**ETKİ:** Sonrasında geribildirim vermek istediğimiz davranışın bizde, çevrede, kendisinde açığa çıkardığı etkiyi karşı tarafa iletiyoruz. “Bu cezeryeleri hızlı bulmamızı zorlaştırabilir.”

**FIRSAT:** Bundan sonraki süreçte bu cümlelerin nasıl söyleyebileceğine dair karşı tarafa fırsatlar sunarak geribildirimimizi bitiriyoruz. “Cezeryeleri daha rahat ulaşabileceğimiz bir yere koymanın daha iyi olabileceğini düşünüyorum.”



## ÖRNEKLER

- Yapılan davranışın tekrar olmasını istememiz durumunda yapılan davranışı pekiştirmek gerekir.
- Yapılan davranışın değişmesini istememiz durumunda kişiye bir öneri sunmak gerekmektedir.
- Öner aynı zamanda mümkün olduğunca objektif kalmalıdır.
- “Bugün bütün kurabyelerimi yediğini fark ettim, acıktığım için üzülmemeneden oldu. Bir dahaki sefere bana önceden sormanı öneririm, böylece tekrar acıkırsam bana biraz bıraktığından emin olabilirsiniz.”
- Konuşurken kollarının çok fazla hareket ettiğini farkettim. Bu durum benim odaklanmamı bozuyor ve konuşmana odaklanamıyorum. Bir dahaki sefere ellerini daha az hareket ettirebilirsin.





## Kitaplar

Hülya Mutlu: Tam Üstüne Bastın

Anadolu Üniversitesi: Medya ve İletişim Bölümü Ders Notları TEGEP Yayınları,  
Anlatmak Eğitim Değildir

TEGEP, KESP "İletişim ve İnsan İlişkileri" Okuma Notları

## Kaynakça

Hülya MutluÇ: Tam Üstüne Bastın

Anadolu Üniversiteis: Medya ve İletişim Bölümü Ders Notları TEGEP Yayınları,  
Anlatmak Eğitim Değildir

TEGEP, KESP "İletişim ve İnsan İlişkiler" Okuma Notları