

ETKİLİ İLETİŞİM DERS NOTU

İLETİŞİMİN TANIMI

İletişim (komünikasyon, haberleşme, bildiriş) sözcüğünün yalın bir ileti alışverişinden çok, toplumsal nitelikli bir iletişim, değiş tokuş ve paylaşımı içerdiğini söyleyebiliriz.

Bir çok kaynak araştırılarak en sık kullanılan tanımlardan bazıları ise : 1- iletişim, katılanların bilgi sembol üreterek birbirlerine ilettikleri ve bu iletileri anlamaya, yorumlamaya çalıştıkları bir süreçtir.

2 – duyu, düşünce ve bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkaları ile paylaşılmasıdır.

3- Bilgi üretme, aktarma ve anlamlandırma sürecidir.

Günlük yaşamda belirli bir sosyal çevre içinde yer alan insanlar farkında olsunlar yada olmasınlar birbirleri ile iletişim içindedirler.

Hiçbir davranışta bulunmama da anlamlı bir mesaj olur. İletişim, sürekli bir mesaj alışverişidir. Konuşan mesaj gönderir, dinleyen bu mesaja tepkide bulunur. Bu döngü içinde iletişim sürer gider. İki insanın karşılıklı konuşmasını iletişim sayabileceğimiz gibi, arıların bal bulunan yeri bir birlerine bildirmeleri de iletişimdir. İletişimin gerçekleşmesi için iki sistem gereklidir. (insan – insan, insan – hayvan insan – makine). Nitelikleri ne olursa olsun 2 sistem arasındaki bilgi, duyu yada düşünce alışverişini iletişim olarak kabul ederiz.

İLETİŞİM TÜRLERİ

Psikoloji kapsamında çeşitli iletişim sınıfları vardır. Yaygın olarak kullanılan sınıflamalarda iletişim dört ana gruba ayrılır. İletişim türleri birer inceleme alanı olmanın yanı sıra, aynı zaman da birer çatışma türüdür. Şöyle ki :

1. kişi – içi iletişim ve çatışma
2. kişiler arası iletişim ve çatışma
3. örgüt- içi iletişim ve çatışma
4. kitle iletişimi ve çatışma

A.KİŞİ – İÇİ İLETİŞİM VE ÇATIŞMA

Karşı karşıya gelen 2 insan arasında gerçekleşen iletişimin benzeri, tek bir insanın içinde de gerçekleşmektedir. İnsanlar kendi içlerinde bir takım mesajlar üreterek ve bunları yorumlayarak kişi- içi iletişimde bulunurlar. İnsanın düşünmesi, iç gözlem yapması, rüya görerek kendi içinden mesaj alması , kendi ihtiyaçlarının farkına varmasını buna örnek olarak kabul edebiliriz. İnsanın çevresi ile kuracağı iletişim, kendi içinde başlar. Kişiler arası iletişim sürecindeki bir insan, kısa sürelerle hem bilgi kaynağı, hem de alıcı olmaktadır. Bilgi kaynağı olduğunda bilgi üretmeye hedef olduğunda ise gelen bilgileri yorumlamaya çalışan bu kişi, her iki durumda da iç iletişim gerçekleştirmek zorundadır. Kişi- içi çatışmaları başlıca 2 grupta toplayabiliriz.

1. bilinç dışında baskıda tutulanlar
2. zihindeki bilişsel yapılar

bu çelişkiden kurtulabilmek için bu üç yoldan birisine yönelir

1. davranışını değiştirme yoluna gider
2. ortaya koyduğu tutumunu değiştirir veya yeni bilgilerle birlikte sahip olduğu mevcut bilgiyi değiştirir.
3. savunma mekanizmalarını devreye sokar. (alkolik birinin “ atın ölümü arpadan olsun “ demesi)

B.KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

İki kişi arasında yüz yüze gerçekleşen iletişimdir. Kişiler arası iletişim genellikle kendiliğinden ve teklifsizdir. İletişimi gerçekleştirenler birbirlerinden sürekli geri bildirim alırlar. Taraflar nöbetleşe gönderici ve alıcı olarak iletişimde bulunurlar. İletişimin gerçekleşmesi sırasında bireyler genellikle aynı fiziksel ortam içerisinde bulunurlar. Fakat teknolojiyle beraber kişiler telefon ve chat gibi iletişim alanındaki gelişmelerden faydalanarak iletişim kurmaktadır. Geri bildirim olmadığında iletişimden bahsedilemez. Bunun adı iletimdir. İletişim çift taraflı, iletim ise tek taraflıdır. Kişiler arası iletişimin diğer bir tanıma göre de başkalarını tartıp varılan yargıya göre davranma

sanatıdır. İletişimin kişiler arası iletişim sayılabilmesi için 3 şart aranır.

1. yüz yüze olması

2. katılımcılar arasında bir mesaj alışverişinin olması

3. söz konusu iletişimin sözlü veya sözsüz nitelikte olmasıdır.

Yazışmalar kişiler arası iletişim sayılamaz.

C. ÖRGÜT İÇİ İLETİŞİM VE ÇATIŞMA

Örgüt, iş ve işlev bölümü yaparak, bir otorite hiyerarşisi içinde, ortak bir amacı gerçekleştirmek için bir araya gelmiş insanların faaliyetlerinin koordinasyonudur. Bir örgütte görev alan kişilerin, önceden tanımlanmış bir takım rollere girerek hiyerarşik bir düzen içinde bu rollerin gereğini yerine getirmeye çalıştıkları anlamını gelmektedir. Örgütlerin işleyişleri sırasında örgüt üyeleri arasında bir takım çatışmalar ortaya çıkabilir. Örgüt içi çatışmaların pek çok türü olabilir se de en çok rastlanan çatışmalar, “ rol çatışmaları “ ve “ast –üst” ilişkilerinden doğan çatışmalar rol çatışmaları ve ast – üst ilişkilerinden doğan çatışmalar, çoğunlukla birlikte ortaya çıkar. Roller ve ast-üst konumları, örgüt üyelerinin çeşitli kişilik özellikleri ile birlikte bir takım kişi – içi yada kişiler arası çatışmalara yol alabilir.

D.KİTLE İLETİŞİMİ VE ÇATIŞMA

Bir takım bilgilerin/sembollerin bir takım hedefler tarafından üretilmesi, geniş insan topluluklarına iletilmesi ve bu insanlar tarafından yorumlanması sürecine “ kitle iletişimi “ adı verilir. Kitle iletişiminde kaynak ile hedef arasındaki kanallara ise “ kitle iletişim araçları “ adı verilir. İlgili kaynaklarda “ kitle iletişim araçları “ denildiğın de genellikle radyo televizyon gazete dergi ve benzeri yayınlar kast edilmektedir. El ilanları, romanlar, çizgi romanlar tiyatrolar hikaye masal kitapları ve benzerlerini de kitle iletişim aracı olarak kabul edilmektedir.

ETKİN BİR İLETİŞİM ÖNÜNDEKİ ENGELLER

A.KORKULAR

Toplum Önüne Çıkma Korkusu : Toplum karşısında, mikrofon veya kamera karşısında konuşurken yüzleştığımız en büyük engel korku ve heyecandır.

Korkunun nedenleri : 1. baskı dolu çocukluk 2. sürekli stres ve hastalıklar 3. asosyal bir iş ortamı 4. başarısızlık inancı 5. söylenecek bir sözün olmaması

B.ÖN KABÜLLER : yerleşmiş fikir ve inançlardır (şimdiye kadar hep başarısız oldum v.b.) eğer “ben yapamam” diyorsanız o zaman bilmelisiniz ki yapmak istemiyorsunuz. Yani “ben yapmak istemiyorum” demek istiyorsunuzdur.

C.DUYARSIZLIK: çoğu zaman başkalarının duygu ve düşüncelerini dikkate almayı bir fazlalık olarak görmekteyiz. Özellikle hayatımızın akışı bazı zamanlar yoğun bir tempo içerisinde koşturmak durumunda kalmamız nedeniyle sadece kendi işimize odaklanmış olabiliriz.

D.İSİM TAKMA: isim takmak kişilerin benlik imajları üzerinde olumsuz etki yapar. Kişiye takılan özellikle kötü anlam ifade eden isimler, lakaplar kişilerin kendilerini buldukları ortamdan soyutlamalarına sebep olabilir.

E.ALINGANLIK: alingan kişi sürekli olarak, iletişim kurduğu kişi tarafından kendisine yönelik bir olumsuzluk arar ve bulduğunu düşünür. Böylece kendisi ve diğer insanlarla iletişim ağının arasına duvar örer, bunun sonucu olarak ta sağlıklı iletişim kuramaz.

F.BEN MERKEZCİLİK: her konuda kendini öne çıkarma, sürekli kendinden bahsetme, hep kendisi hakkında konuşma ve öteki insanlardan daha önemli ve değerli olduğunu ön plana çıkarma haline ben merkezci denir. Ben merkezci biriyle iletişim sürecinde birey çok kısa bir süre sonra kendini önemsiz, değersiz ve varlığının dikkate alınmadığını hissetmeye başlayacaktır. Sağlıklı bir iletişimde her iki tarafında eşit ve dengeli bir biçimde yer almaları gerekmektedir.

G.KARARSIZLIK: kişiler, karşılarındaki insana kendilerini ifade edebilmek için öncelikle kendilerinden emin olmalıdırlar. Kendisinden emin olmayan kişi düşüncelerini ifade etmekte zorlanır ve anlatmak istediklerini de anlatamaz. Buda doğal olarak sağlıklı iletişimi engeller.

İLETİŞİM TEMEL BECERİLERİ

A. KARŞIMIZDAKİNİ DİNLEMEK :

Etkin dinleme : iletişim çatışmalarının çoğu karşıımızdakinin göndermiş olduğu mesajı doğru olarak anlamamız için onu

önyargılardan uzak dinlememiz gerekmektedir. Etkin dinlemede etkileşim daha fazladır. Konuşucuya dinleyenin yalnız duyduğunu değil. Aynı zamanda doğru olarak anladığını da gösterir. Etkin dinleme savunmayı azaltan, öz güvenini zedelemeyen bir iletişim tekniğidir. Etkin dinleyici olmak karşıdakinin duygularını anlayabilmek onlara zamanında yanıt verebilmek ve onları kendi sözcükleriyle tekrarlayarak konuşanın onayını almaktır.

B.KENDİNİ TANIMAK

Toplumsal ilişkilerdeki en önemli ilkelere biri beklide birincisi, insanın kendisinin farkında olması , kendini keşfetmesi olumlu yönlerini keskinleştirmesi ve olumsuz yönlerini olumluya çevirmesidir. Toplumsal ilişkilerde etkili olabilmek için en önemli ilke insanın kendisini tüm artı ve eksileriyle tanımasıdır. “İlim ilim bilmektir. İlim kendini bilmektir. Sen kendini bilmezsen ya nice okumaktır.” **YUNUS EMRE** sözü konuyu açık bir şekilde ifade etmektedir.

C.KENDİNİ AÇMAK VE KENDİNİ DOĞRU İFADE ETMEK

İletişimin amacı, kendini, kendi bildiklerini düşündüklerini veya kendi hissettiklerini anlatmak olduğundan mesajın hazırlanması ve iletilmesi farklı bir özellik kazanır. Duyduğumuz veya okuduğumuz bir şeyi anlatmak genellikle çok kolaydır ama kendinize ait bir şeyi anlatırken başlangıç noktasını seçmek bu kadar kolay değildir.

Kendini ifade etme sürecinde, dinleyicinin kim olduğuna ve özelliklerine göre, kişinin doğru belliğinin seçmesi/belirlenmesi oldukça önemlidir. Bunun için dinleyici ile geçmiş yaşantılar, dinleyiciye ilişkin tutumlar ve dinleyicinin kimliğine(benliğine) ilişkin bilgilere ulaşması yararlı olur. Kendini ilişkin olarak ifade edilecek duygu düşüncelerden emin olmak gerekir. Bir anlatım planı belirlenmelidir. Anlatılmak istenen ve istenmeyen konu başlıkları belirlenmeli, anlatılmak istenenler bir anlatım planı içinde düzenlenmelidir. Konunun sınırlarının doğru çizilmesi dinleyicinin anlamasını kolaylaştıracaktır.

MESAJLAR

İnsan iletişim süreci içerisinde özellikle duygu ve düşüncelerini karşı tarafa aktarma için büyük gayret sarf eder. Özellikle

mesajının karşı tarafa doğru ve eksiksiz olarak gitmesi için çaba harcar. Verdiğimiz mesajlar dört temel öğeden oluşur.

1.Gözlemler 2.Düşünceler 3.Duygular 4.İhtiyaçlar

TAM MESAJ

KİSMİ MESAJ

KİRLİ MESAJ

Tam mesaj: İfade öğelerin dördünü de (Gözlemler, Düşünceler, Duygular,İhtiyaçlar) içeren mesajlardır. Gözlemlerinizi, düşüncelerinizi, duygularınızı ve ihtiyaçlarımızı yansıtırlar. Çoğunlukla en yakınlarımıza tam mesajlar veririz. Dört öğeden birini dışladığımızda kısmi mesaj vermişizdir demektir. Her zaman tam mesaj vermek gerekmez. Gözlem ihtiyaç,m duygu ve düşünceleri açıkça ifade etmeden tümünü birbirine karıştırarak verilen mesaja kirli mesaj denir. Burada gözlem ,düşünce,duygu ve ihtiyaç söylenmiştir, ama üstü örtülü bir şekilde ve kinayeli bir tarzda (yine mi iş?). Kirli mesajlar insanlar arası iletişimi genellikle olumsuz etkiler.

MESAJLARIN HAZIRLANMASI

Mesajların hazırlanmasında üç temel nokta;

1.Kendimizi Hazırlamak: İleti tam mesaj olmalıdır.

2.Karşımızdakinin Farkında Olmak: Mesajı gönderdiğimiz alıcının içinde bulunduğu duygu düşünce atmosferini anlamamız gerekmektedir.

3.Mekanı Hazırlamak: Mesajın ileteceği mekanın, mesajın içeriğine uygun olması gerekir.Özellikle söylenecek söz çok önemli mesajlar içeriyorsa mekanın seçimi çok önemlidir.

İLETİŞİM SÜRECİNİN TEMEL ÖGELERİ

1.Kaynak(verici): Bilgi, duygu ve düşüncelerini aktarma girişiminde bulunan kişi yada kurumdur. Bir başka deyişle iletişimi başlatandır.

2.Alıcı(hedef): Mesajın ulaşması istenilen kişi, kurum yada topluluklardır.Alıcıdan, kaynağın kodladığı anlamı alıp çözmesi ve değerlendirmesi beklenir.

3.Mesaj(ileti-haber):Bir yaşantıya ait duydu ve düşüncenin kodlanarak sözlü, sözsüz veya yazılı bir anlatımla alıcı kişiye ulaşmasını sağlayan sembollerdir.Yani iletilmek istenen konudur.

4.Kanal: Kaynağın mesajının alıcıya ilettiği araç ve yoldur. Kullanılan konuya göre bir duyu organı gibi doğal araçlar yada kitle iletişim araçlarıyla iletişimden söz edilir.Önemli olan istenen etkiyi yaratacak kanal yada kanalları tespit etmektir.

5.Geri Bildirim: Alıcının mesajı çözüp değerlendirmesinden sonra yeni bir mesaj kodlaması ve geri bildirim yapması önemlidir. Kaynaktan gelen mesajın alıcı tarafından nasıl anlaşıldığı ancak geri bildirim mekanizmasıyla bildirilir. Mesajın alıcıda yarattığı etkiye alıcını iletişime katılarak aldığı yerde ancak geri bildirimde ortaya çıkar. Alıcı tarafından geri bildirim verilmemesi iletişimi engeller. En hızlı geri bildirimler ise yüz yüze iletişimde olur.

ETKİN İFADENİN KURALLARI

Ne söylemek istiyorsanız bunu:

- 1.Dolaysız ifade edin(direkt)
- 2.Hemen ifade edin(şimdi)
- 3.Açıkça ifade edin(açıkça)
- 4.dürüstçe ifade edin
- 5.Karşınızdakini kırmadan ifade edin.(nazikçe)

İLETİŞİMİN PÜF NOKTALARI

1.BEDEN DİLİ:

İnsanların iletişimde kullandıkları beş duyu organının yanında, insanlar arası diyalogun görünmeyen kahramanı olan bedenimiz tüm uzuvları da iletişimde önemli bir yer üstlenir.Son yıllarda yapılan araştırmalar her hareketimizin her davranışımızın altında kendi şahsiyetimiz ve kişiliğimizle ilgili bir özelliğinin yattığı göstermiş ve gözler önüne sürmüştür.

Mesajın ulaşma kanalları: Söz:%7, Ses:%38, Beden dili %55'dir. İletişimde verimi daha üst seviyeye çıkarmak için beden dilimizi çok iyi bir derecede tanımalı ve en iyi şekilde kullanmalıyız.

A.Göz İlişkisi:

konuşurken kişilerle göz teması kuran kişi, hem kendine güvenini gösterir hem de çevresindekilerin konu ile ilgilerini korumalarını sağlar. Karşımızdaki konuşan kişinin gözlerinin içine bakarak onu dinlemek aktif bir dinleme faaliyetidir. Denge

gözetilmeli ve rahatsızlık verecek düzeyde kişilerin gözlerinin içine bakılmamalı ama göz irtibatı ihmal edilmemelidir.

B.Yüz İfadesi :

İletişimde canlılık ve dinamiklik için ilk planda iletişimin ana kalıbını oluşturan yüz ifadelerimizin canlı ve sıcak olması gerekmektedir. Donuk ve ifadesiz bir çehre ile iletişim kurmayı kimse istemez.

C.Baş Hareketleri :

Dinleme hadisesine anlam katan uzvunuz ise gözlerimiz kadar başımızın hareketleridir. Karşımızdaki muhatabımızın düşüncelerini kabul etsek de etmesek de, muhatabımıza “anlaşıldım” hissini yaşatmak için söylenenlerin bizde buldukları karşılıklarını başımızın hareketleri sayesinde geri bildirim ile muhatabımıza bildiririz.

D. Jestler

İletişimde kullandığımız jestlerimiz hem bize yakışır düzeyde ince olması, hem de muhatabımızca anlaşılacak derecede açık ve net olması gereklidir. Aksi taktirde iletişimi kolaylaştırmak için kullandığımız jestler iletişimimiz noktasında çeşitli çatışmaların yaşanmasına neden olabilirler.

E.Beden Duruşu

Beden duruşumuz da içinde bulunduğumuz konumdan hoşnutluğumuz konusunda ölçü teşkil eder.

Olumlu noktalar olarak ise, şunları sırayalabiliriz:

1.İletişimde yakınlık : iletişimde yakınlık derken kişilerin mahrem mesafelerini ihmal etmekten kaçınmalıyız bir ölçü oluşturmamız ve denge konusunda gerekli hassasiyeti sergilememiz gerekir.

2.Yöneliş : İletişimde muhatabımıza doğru durmamız önemli bir kuraldır.

3.Bedensel temas : İnsanların dokunulmaya, bedensel temasa ihtiyaçları oldukları anlarda olacaktır.(özellikle bebekler)

4.Dış görünüş : Kendimize özen göstermezsek başkaları gelip bize özen ve ihtimam göstermeyeceklerdir. Uygun kıyafet ve kostüm belki de uygun iletişimin kapılarını açacaktır.

5.Konuşanın Özellikleri : sesimizin tonunu bulunduğumuz ortama göre ayarlamalı, hızlı ve çok konuşmaktan kaçınılmalıdır.

Mekan kullanımı : kişilerin 0-46 cm yakınlarındaki saha, mahrem mesafedir. 46 – 120 cm'lik mesafe ise insanların çok yakınlarının ve çok sevdiklerinin girmesine izin verdikleri şahsı alandır. 120-350 cm'lik alan ise arkadaş ve dost çevresinin girebilecekleri mesafedir. Kişisel alanın istenmeyen kişiler tarafından aşılması 2 tür duygusal değişikliğin yaşanmasına neden olur

- a. sıkıntı, gerginlik ve huzursuzluk
- b. saldırganlık eğilimde artış

2.SESİN VE SÖZÜN ÖTESİ

yarı dilsel göstergeler : sesimizin tonuyla, yüksekliğiyle konuşma hızımızla veya içimizi çekmekte boğazımızı temizlemekle yada homurdanmakla bir şey anlatırız. Bunlara yarı dilsel göstergeler adını veriyoruz. Ses tellerinizi sıkıttığınız zaman perdeniz, sevinç, korku, öfke sesinizin yükselmesine; üzüntü, yorgunluk, düş kırıklığı alçalmasına neden olur.

3. SORU SORMAK – YANIT VERMEK

Düşüncenin yönlendirilebilmesi ve istenen doğrultuda sonuçların elde edilebilmesi soru sormakla mümkündür. Doğru cevaplar ancak doğru sorularla elde edilebilir. Açık uçlu sorular üzerinde yoğunlaşın, çünkü bu sorular daha iyi sonuç verir.

4. KENDİNDEN EMİN KONUŞMAK

Kendinden Emin İletişim Önerileri

- 1.Fikir ayrılıklarınızı yumuşak bir dille ve açıkça belirtin
- 2.Kendisini daha açık ifade etmesini talep edin
- 3.Neden sorun
- 4.Haklarınızı koruyun
- 5.Fikirlerinizi aşırı derecede savunmaktan kaçının
- 6.Tekrardan kaçınmayı öğrenin
- 7.Duygu ve düşüncelerinizi ifade etme yeteneği kazanın
- 8.Kendiniz hakkında konuşabilir.
- 9.Konuşma Başlatın
- 10.Övgüleri kabul edin
- 11.Uyumlu iletişim içinde olun.

5.ELEŞTİRİ SANATI-ELEŞTİRMENİN KURALLARI

eleştiriler kişinin kendini değerlendirme ve aynı hataları tekrar yapmaması için önemli mesajlar vermelidir. Bu nedenle eleştirilenler bir hareket boyutu taşımamalıdır.

- a.eleştirilen davranışı eleştiren kişinin kendisinin yapmamış olması
- b.eleştirileri hakaret unsurları içermemelidir.
- c.kesinlikle genellemelerden sakınılmalıdır
- d.eleştirilerin yapılacağı yer ve mekan iyi seçilmelidir.
- e.eleştiri yapılacak kişinin içinde bulunduğu duygusal zaman ayarlanmalıdır.

6.HAYIR DİYEBİLMEK

Neden hayır diyemeyiz : İnsan iletişim bağı içerisinde olduğu kişilerle arasının bozulmasını istemez. İçinde yaşadığımız sosyal çevre tarafından dışlanan bir durumda olmak istemeyiz.

Hayır deme teknikleri : hem kendi hak ve ihtiyaçlarımızı hem de karşımızdakinin hak ve ihtiyaçlarını dikkate alarak hayır diyebilmek, iletişim ustalığının göstergesi sayılabilir. Kısacası hayır diyebilmek kendi hayatımızın iplerini elimize almak demektir.

EMPATİ

Empati : bir insanın, kendisi karşısındaki insanın yerine koyarak onun duygularını ve düşünce tipi doğal olarak anlamasıdır. Bir kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak olaylara onun bakış açısıyla bakması, o kişinin duygularını ve düşüncelerin doğru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi sürecine "empati" adı verilir.

Empatinin sempatiden farkı : çoğu zaman empatiyi karşınızda ki kişinin duygu ve düşüncelerine katılmak ona kendimizi düşünürüz. Oysa bu empati sempatidir. Karşımızdaki kişinin düşüncelerinin ötesinde hissettiklerinin duygularının aynısını hissetmemiz ise duygusal nitelikli bir etkinliktir. Empati kurarken bu iki boyutun bir arada ele alınması gerekir.

Empatik yaklaşımın günlük yaşamda kullanımı : empati doğrudan doğruya bir yardım etme eylemi değildir. Empati her şeyden önce karşıdaki kişinin duygularını, düşüncelerini onun hissettiklerini anlamak ve anladığını karşı tarafa aktarmaktır. Empatik iletişimin ise bu çatışmalarının önüne geçilmesi açısından kullanmamız ve yaşama aktarmamız gereken önemli bir araçtır.

STRES VE RİSK YÖNETİMİ

1.STRESLE BAŞA ÇIKMA VE STRES YÖNETİMİ

Stres, basit bir anlatımla, herhangi bir canlının dayanamayacağı kadar ağır bir baskı altında yaşamasıdır. Stres durumlarını, her türlü dış ya da iç etkenle vücudun doğal dengesinin bozulması olarak da ifade etmek mümkündür. Belirli derecede ki ve çeşitteki stres başarılı olmak için önemli bir teşvik faktörüdür.

Risk yönetimi : Örgüt içerisindeki belli kişilerce niyetlenen gelecekteki sonuçlar ile, onların nasıl elde edileceği ile ve başarının nasıl ölçülüp değerlendirileceği ile ilgili kararların alındığı sürekli ve sistematik bir süreçtir.

1. sürekli 2. bir karar alma sürecidir 3. sonuçlarla ilgilidir.

2.STRESİN BELİRTİLERİ

Kendimizdeki stres belirtileri

- 1.saldırganlık veya kaygısızlık
- 2.sıkıntı gerilim hali
- 3.sinirlilik
- 4.neşesizleşme, durgunlaşma, çökkünlük hali
- 5.dinlenmekle geçmeyen yorgunluk
- 6.unutkanlık
- 7.korkulu rüyalar
- 8.karamsarlık, kendini küçük görme, yalnızlık hissi
- 9.yersiz suçluluk hissetme

Organik açıklaması olmayan fiziksel belirtiler

- 1.ağız kuruluğu
- 2.üşüme, titreme
- 3.vücutta uyuşukluk, karıncalanma hissi
- 4.sebepsiz çarpıntı
- 5.yersiz soğukluk, sıcaklık hissi
- 6.baş ağrıtan baş dönmeleri
- 7.gürültüye ve sese karşı duyarlılık
- 8.mide bulantısı,kusma, ishal
- 9.uyku iştah bozukluğu
- 10.konuşma güçlükleri
- 11.uykuda diş gıcırdatma, konuşma

3. STRESİN SEBEPLERİ

terfi edeceğini bilen bir çalışanın yaşadığı stres ilk defa bir araba sahibi olan kişinin yaşadığı ile aynı türdendir. Bu tür stres istenen türdendir. Zararlı olan stres istenmeyen olandır. Burada bahsedilecek stres istenmeyen strestir.

SEBEP OLAN ETMENLER:

A, Motivasyon etkileri: Bireylerin yaşamlarında gidermeleri gereken biyolojik ve psikolojik gereksinimleri vardır. Bu gereksinimlerin eksikliği halinde kişi uyarılır ve davranışa geçer.

Stres ve motivasyon karşılıklı ilişki içindedir. Motivasyon olmazsa stres oluşur. Stres oluşursa motivasyon olmaz.

B, Fiziksel ve duyuşal sebepler: fiziksel stres sebepleri bireyin bedenini etkileyen dışsal faktörlerdir. Bunlar bireyin çalıştığı ortamın aşırı sıcak veya soğuk olması, aşırı gürültülü olması v.b. Stres yaratıcı bu etkiler kişiyi endişeye iter.

C, Bireysel etkenler: Bireysel stres kaynaklarından biri ailevi sorunlardır. Kişinin aile fertlerinden birisinin ölümü ,boşanma, hastalık çocukların asiliği, ev değiştirme, yıllık izin uyuma bozuklukları gibi dounlar stres yaratabilir.

D, Çevresel faktörler: Bunlar ekonomik, politik ve teknolojik belirsizliklerdir.

E, İş ortamından kaynaklanan öğeler: Kişiler arası ilişkilerde bir örgütsel stres kaynağıdır. İş arkadaşlarıyla zayıf ilişkileri olan ve sosyal ihtiyaçları karşılanamayan bireyde stres oluşur.

4. STRESLE BAŞA ÇIKMA YÖNTEMLERİ

1. Derin nefes alın 2. zihinsel hayal kurun 3. düşünmeyi durdurun 4. kendi kendinizi yönlendirin.

Günlük Yaşamın Stresiyle Başa çıkabilmenin yolları:

1. Uyumlu bir birliktelik.
2. Ailesiyle birlikte olmak.
3. Çocuklarla birlikte olmak.
4. Doyumlu bir cinsel yaşam.
5. Umulmadık zamanda para elde etmek.
6. Müzikten zevk almak ve dinleyecek zamana sahip olmak.
7. Boş zaman yaratabilmek.
8. Dinlenme ve eğlenmeye olanak sağlayacak maddi güce sahip olmak.

9.İstediklerini yapacak zamana sahip olmak.

İş Ortamının Stresiyle Baş Çıkma Yolları:

- 1.Stresinizin nedenini belirleyin.
- 2.gülümsemeyi öğrenin.
- 3Kendinize karşı nazik davranın
- 4.Bir teknoloji tatili yapın.
- 5.Hayır demeyi öğrenin.
- 6.Affedici olun.
- 7.Olumlu olun.
- 8.Kendi kendinize organize edin.
- 9.Ara(mola) verin.

Stresi Önlemek İçin Kendimize karşı Yapacaklarımız

- a.Kendimize karşı daha anlayışlı olalım.
- b.hayatin basit güzelliklerini keşfetmeyi deneyelim.
- c.Öfke,korku ve endişeden uzak duralım.
- d.geçmişte olanları bir kenara bırakalım.
- e.Eğlendiğimiz zaman vücudumuzdaki stres hormonlarının bundan zarar gördüğünü,hastalıklara karşı savaşan hücrelerin ise güçlendiğini bilelim.
- f.Yaptığımız işin önem ve değerini kabul edelim.
- h.İnsanlarla karşılaştığımız zaman onları içten bir gülümsemeyle selamı karşılayalım.
- l.Akşamları,günün iyi gelişmelerini aklımızdan geçirerek yüzümüzde mutlu bir gülümsemeyle uykuya dalalım.

MOTİVASYON

Motivasyon istekleri,arzuları, ihtiyaçları dürtüleri ve ilgileri kapsayan genel bir kavramdır.Açlık susuzluk gibi fizyolojik kökenli güdülere “dürtü” denir.

1.MOTİVASYON NEDİR?

1-Bir işi yapmak için içimizde duyduğumuz güçlü istek motivasyondur.Motivasyon ne kadar güçlüyse bir işi yapma gücümüz o kadar artar.

2-Hedefe yönelmiş davranış bir şey yapma isteğidir.

3-Bireyin , eylemin yönünü, gücünü ve öncelik sırasını belirleyen iç ve dış bir uyarıcının etkisiyle harekete

geçmesi.Motivasyon insan ilişkilerine yön veren en önemli olgulardan biridir.

2.MOTİVASYON VE İŞ YAŞAMINA ETKİLERİ

motivasyon araçları çalışanların motivasyonunu sistemli olması dolayısıyla performans düzeyinin yüksek olması açısından önemlidir.Bir işletmede sistemli motivasyon araçları kullanmanın faydaları şunlardır.

- a. Çalışanların işletmeye ve iletme kültürüne bağlılıkları artar.
- b. İşletmede verimliliğin artmasında etkilidir.
- c. Motivasyonu yüksek olan çalışanın morali de yüksek olur.
- d. Çalışanların iş tatmini yüksek olur.
- e. Çalışanların işten kaytarma olayı azalır.
- f. İşletmenin maliyetinde azalma olur.
- g. İşletme ve çalışanlar için çalışma hayatının kalitesini yükseltir.İşletmenin ürün yada hizmetlerinin kalitesinin yükselmesinde etkilidir.

3.MOTİVASYONUN ÖZELLİKLERİ

Motivasyon,kişisel ihtiyaçlar, istekler ve dürtülerden kaynaklanır ve kişiye bir davranışta bulunma isteği verir. Motivasyon bir amaca veya ödüle yöneliktir.Yani motivasyondaki anahtar özellik amaca ve istenilen sonuca yönelik olmasıdır. Bazen bu istenilen sonuç istenmeyen bir şeyden kaçıştır.(negatif güdüleme).

Tatmin edilmiş bir ihtiyaç artık motivasyon aracı değildir. Davranışın değişmesine yol açan üç duygu vardır.Korku, görev,sevgi.Korkudan dolayı motive olduğumuzda bunu mecburiyetten yaparız. Görevden dolayı motive olduğumuzda bunu yapmamız gerektiği için yaparız.sevgiden dolayı motive olduğumuzda ise bunu istediğimiz için yaparız.Kişiler her zaman kendi motivasyonlarının nedenlerini anlamazlar.Bazen farkında olmadığımız şeylerden motive oluruz.

4.TAKIM ÇALIŞMASI ANLAM VE ÖNEMİ

Yönetim biriminin ilk yıllarında göz ardı edilen ve verilen emirlerin yerine getirmekten başka bir alternatifi olmadığı düşünülen insan günümüzde yaratıcı gücü ile firmanın rekabetteki en önemli silahı haline gelmiştir.

Takım kavramı aynalın şekilde. İki yada daha fazla kişinin bir amaç doğrultusunda ortak çaba göstermesi olarak

tanımlanabilir. Takım birbirini tamamlayan görevlere sahip olan az sayıda insanın ortak bir amacı yerine getirmesi anında karşılıklı sorumluluk duygusunu taşımalarıdır. Etkili bir takım olmanın bazı önemli satırbaşları vardır.

-Takım elemanları arasında yüksek düzeyde etkileşim ortamının olması .

-Takımın vizyon ve misyonunun olması ve tüm takım tarafından vizyon ve misyonun paylaşılır hale gelebilmesi.

-Takımda paylaşılan ve benimsenen liderlerin olması.

-Liderin takımı yönlendirebilmesi ve geliştirebilmesi .

-Yaratıcılığın arttırılması ve sinerjinin sağlanması ve farklı uzmanlık alanlarından seçilmiş takım üyelerinin olması.

-Takım elemanlarının “biz” düşüncesini benimseyebilmesi.

5.MOTİVASYONU ETKİLEYEN DEĞİŞKENLER

a.Yetenek b.İşe bakış açısı c.Bireyin yapmak istedikleri ve yapması gerekenler

d.İşin kendisi e.işin sunacağı ilerleme sorumluluk ve tatmin edebilme ölçütü.

f.Bireyin zekası becerileri ve bilgi düzeyi

PROBLEM ÇÖZME YOLLARI

İnsan, hayatı boyunca karşılaştığı problemleri çözerken genelde analitik , esnek, orijinal, sistemci düşünme biçimlerinden birini veya bunların herhangi bir kombinasyonu kullanır.

1.PROBLEM ÇÖZÜMÜNDEKİ DÖRT AŞAMA

Bu aşamalar; tanıma, üretme,kuluçka ve değerlendirme aşamaları olarak adlandırılır.

Tanıma aşamasında ortaya çıkan problemi oluşturan durumu ve engelleri tanımaya çalışırız.

Üretme aşamasında çözüm seçenekleri aramaya ve seçenekleri uygulamaya koyar ve değerlendiririz. Uygulamalar çözüm getirmiyorsa o zaman problem “**Kuluçka**” dönemine girer. Problemi bir yana bırakır başka şeylerle uğraşırız ve daha

sonra probleme geri döneriz. Yeniden değerlendirme yapar ve problemi çözüme ulaşıncaya kadar bu aşamadan tekrar tekrar geçeriz. Aşamalar her zaman bu sıralamalarda gelmeyebilir. Bazen atlamalar olur ve belirli bir sırayı izleyebilir.

Alt amaçlar ve Planlama

Karmaşık problemleri bütün olarak ele almak zor olduğunda çözüme yönelik belirli stratejiler geliştiririz. Stratejilerden bir sorunu daha basit alt yapılarına indirgemek ve tüm sorunun çözümüne götürecek alt amaçlar saptamaktadır.

Planlama, soruna uzun bir zaman süreci içinde bakmayı ve önceden hazırlanarak tedbirler almayı gerektirir. Planlama sayesinde birey sorunun büyük bir bölümünü zihninde görerek sorunun çözümüne yönelik daha etkin davranışlarda bulunabilir.

Deneme ve Yanılma yada iç görü

Problem çözümü çok sayıda deneme yanılmaların sonucu olarak yavaş yavaş oluşur. İç görü ile problemin çözümü aniden gelen bir iç görüden kaynaklanır görüşü uzun süre tartışma konusu olmuştur. Deneme yanılma yaklaşımı zihinde süreçlere, planlamaya, problemin tümünü görüp hangi noktadan çözüme başlanacağına önem vermez. Bu süreçlere önem veren iç görü yaklaşımıdır. Deneme yanılma . “Boş durma , sürekli uğraş çabalar , belki bu çabalardan biri çözüme götürür “ anlayışı içinde yapılır.

2.PROBLEM ÇÖZMEDE KARŞILAŞILAN GÜÇLÜKLER

Problem çözme durumuyla karşılaştığımız zaman önceki bilgi ve deneyimlerimizde faydalanırız. Problem çözmede ve önceki bilgi ve deneyimler bize yardımcı olabildikleri gibi bazı güçlükler ve engellerde yaratabilir.

İŞLEVE TAKILMA: Daha önceki deneyimlerimiz bize nesnelere belirli işlevlerini öğretmiştir.örneğin yorgun olan bir kimse otobüs durağında beklerken çantasını iskemle gibi kullanarak oturup dinlenebileceğini akıl edemez.

ZİHİNSEL-KURGU: Bir sorunu belirli yöntemle çözdükten sonra o yönteme bağlanırız. Zihinsel kurgu benzer problemlerde yeni çözüm yöntemleri uygulamamızı engeller sürekli daha önceden kullanmış olduğumuz yöntemler uygulamaya yöneliriz