

İLETİŞİM VE ZAMAN YÖNETİMİ

Prof. Dr. Ünsal SİĞRI

Başarılı ve Huzurlu Kurum



Çalışan



Patron
Yönetici



Müşteri
Vatandaş



Paydaş

Değişen Dünya ve Yeni Kamu Hizmeti

1900...

1980...

Verimsizlik, Bütçe açıkları, Hizmette Kalite sorunları, İmaj sorunları, İsraf, Hantallık, Kırtasiyecilik, Yavaşlık

Kamuda
paradigma
değişimi

Yeni Kamu Yönetimi- Hizmeti Anlayışı

- Verimlilik
- Sürat
- Hizmette kalite ve istikrar
- Vatandaş memnuniyeti
- Etik değerlerle iş görme

Yeni Kamu Yönetimi «Çalışanın Alet Çantası»



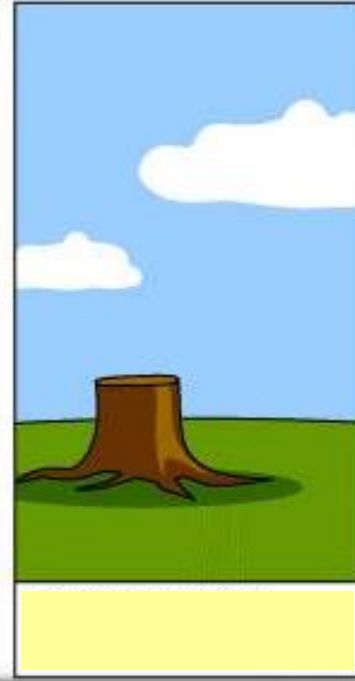
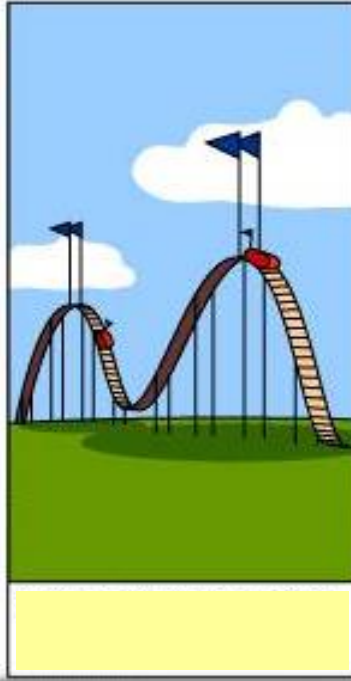
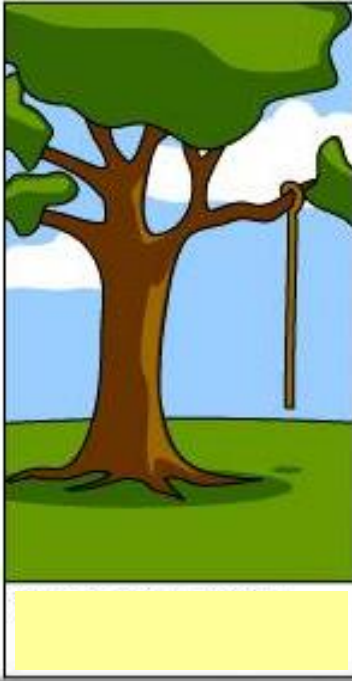
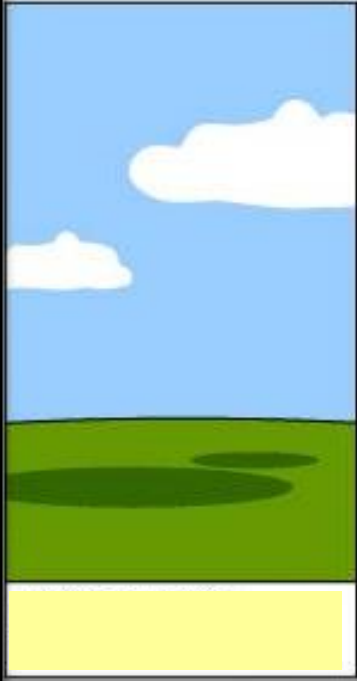
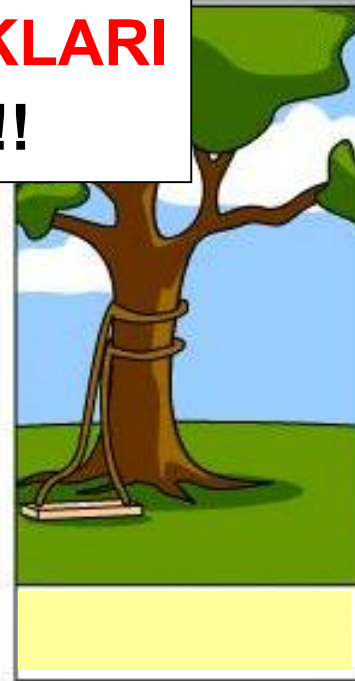
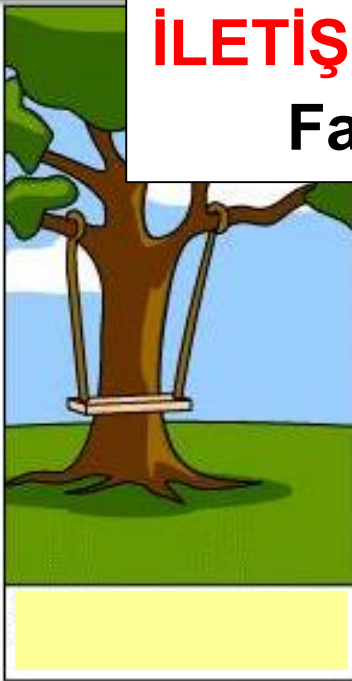
Fabrika Çıkış Ayarımızla Oynamak Gerekli...
Alet Çantasına **Teknik-Operasyonel Yetkinliklerin** yanına
Sosyal Yetkinlikler de konulmalı...

Etkili İletişim

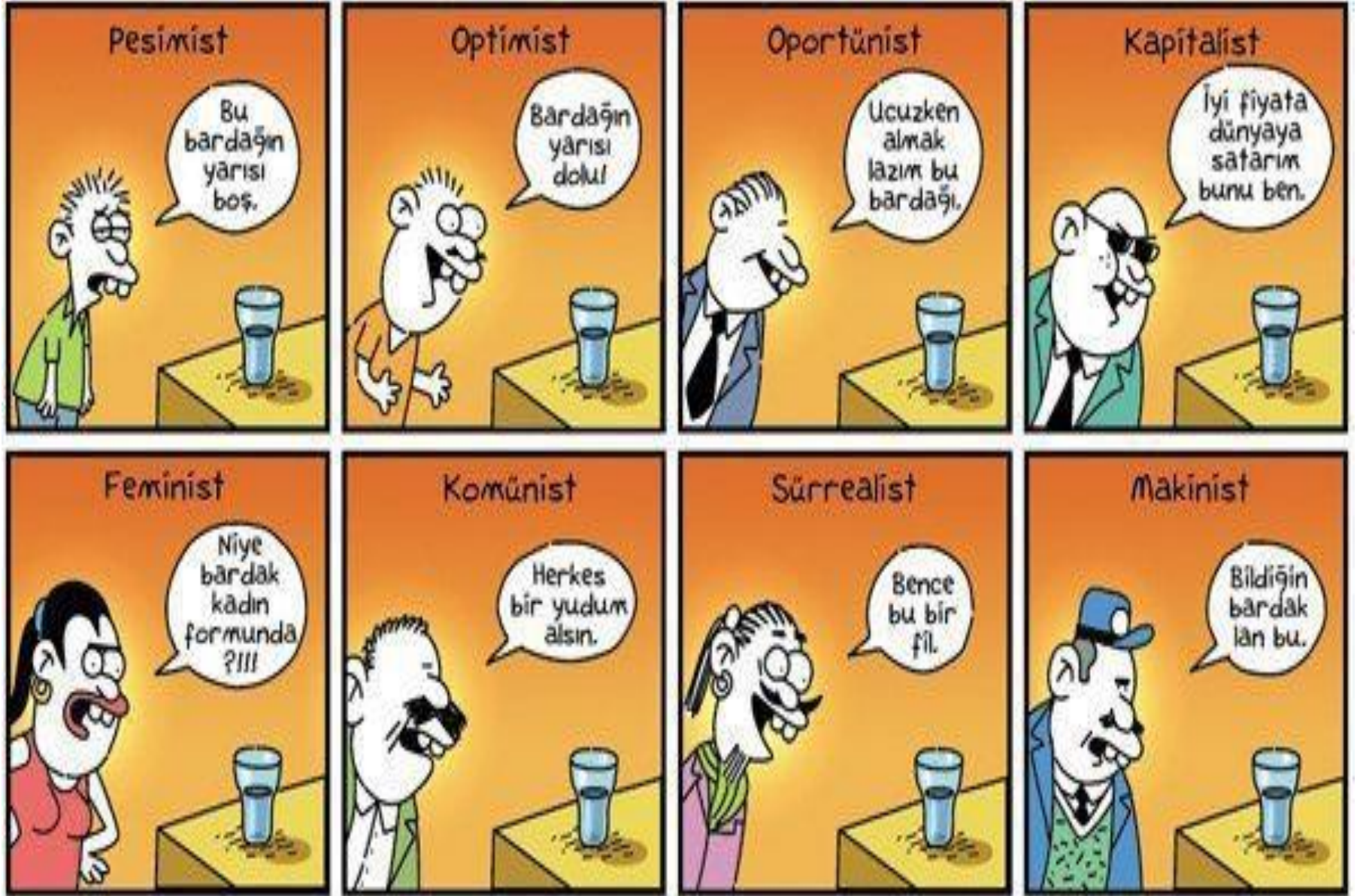
- İletişim Çatışmalarını Çözmek
- İletişimde Uygun Dil Kullanımı
- Empati Kurma
- Zor Kişilerle İletişim
- İkna Teknikleri
- İletişimde Uygun Dil Kullanımı
- Etkili Dinleme
- Şiddetli İletişim (Sen-Ben Dili)
- Kuşak Çatışmaları
- Geribildirim Alma ve Verme
- Uygun Benlik Seçimi
- Kendini Tanıma ve Açık Alanlarda İletişim

İLETİŞİMİN ZORLUKLARI

Farklı Birimler!!!

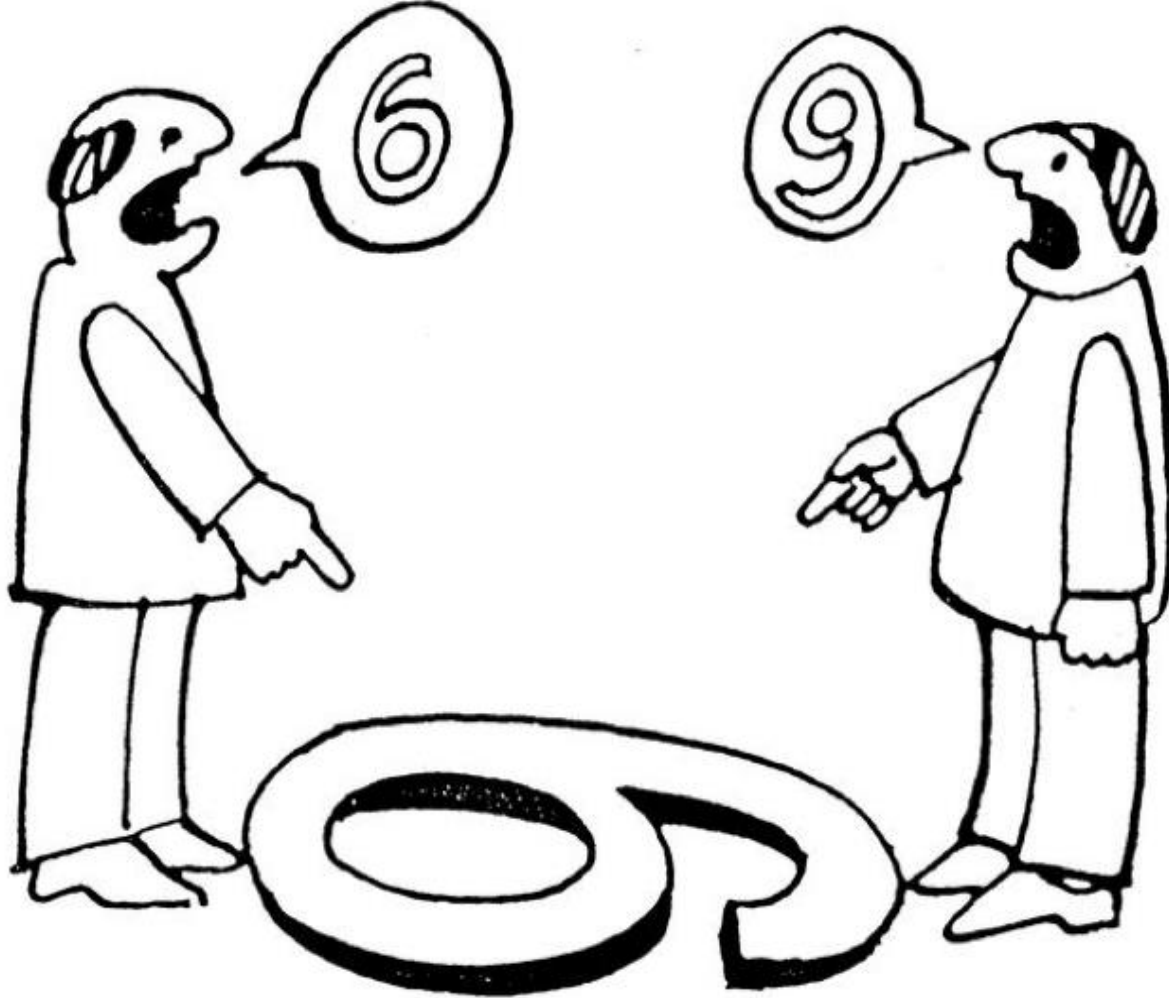


Farklı Yapıdaki Çalışanları Kabul Etmek Gerekli!!!

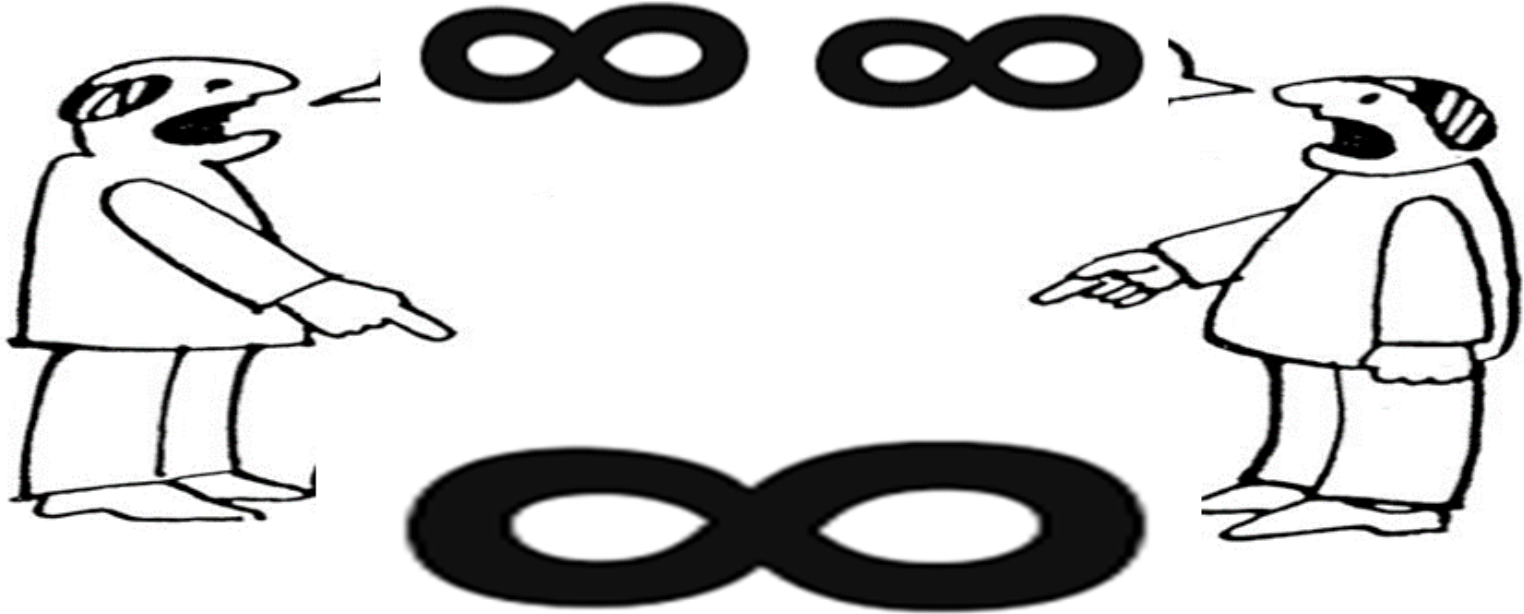


İletişim Çatışmalarını Çözmek

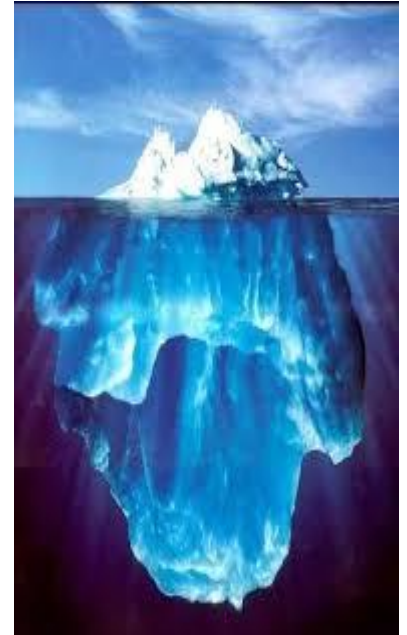
Farklı Bakış Açıları



Farklı Bakış Açıları

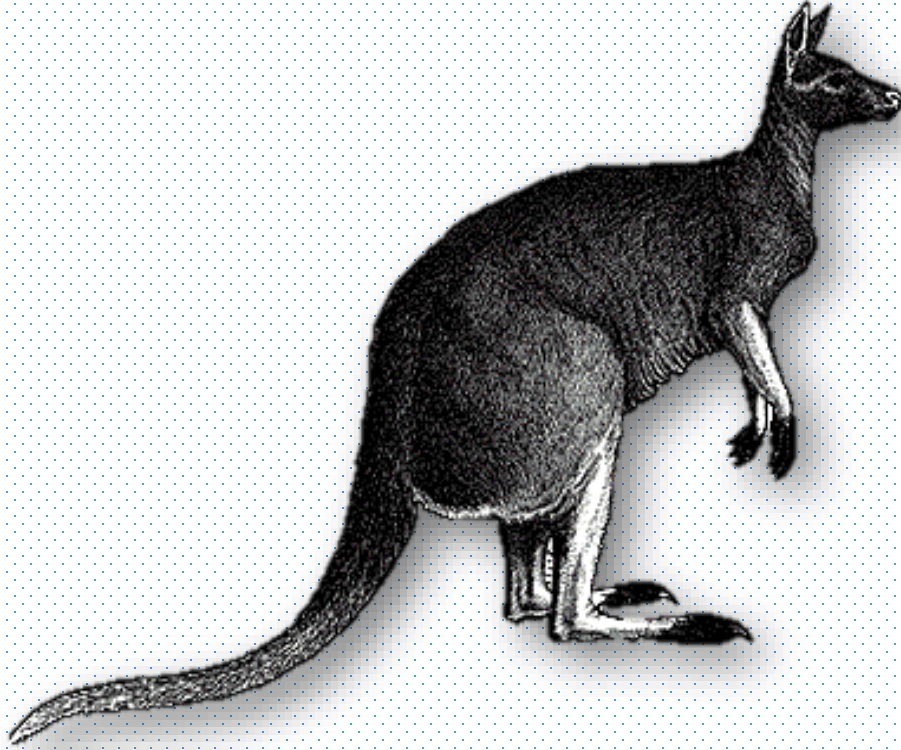


Anlaşmazlığın Analizi ve Yeniden Tanımlanması





İletişimde Uygun Dil Kullanımı:
«İletişimde kot farkını» yok etmek.
«Lisan-ı münasip»



KANGURU

(KANGAROO – BEN SENİ ANLAMİYORUM...)

Frekans Uyuşmazlığı İletişim(sizlik)

Ha Uşaklar
Size de
Merhaba!!!

Görsel
iletişim



Farklı Roller !!!

Elimi kesiyorum



Benim gördüğüm



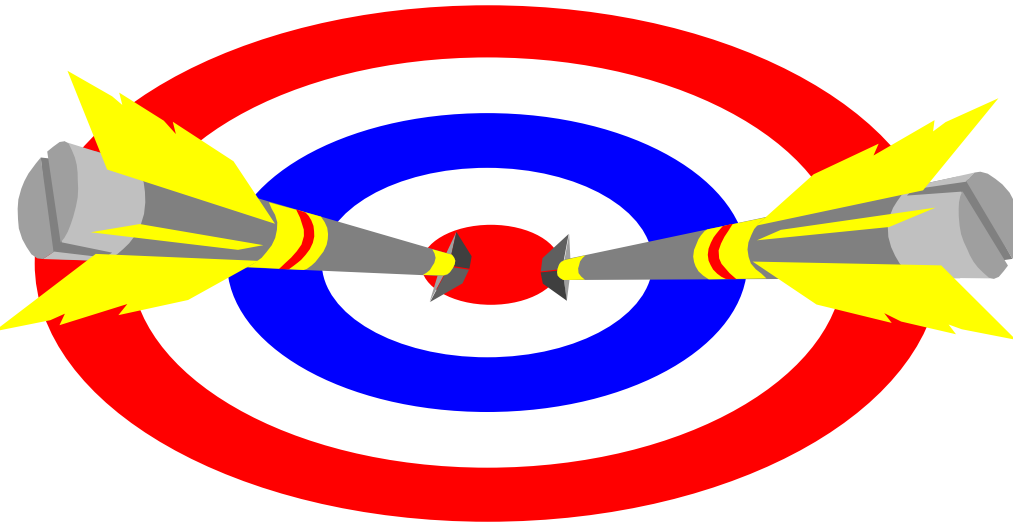
Babamın gördüğü



Annemin gördüğü



DUYGULARI
FARKEDİP
YANSITMA



İÇERİĞİ
FARKEDİP
YANSITMA

Empati = Başkalarını okuyabilmek

- Karşımızdakinin bakış açısıyla olaya bakabilmek
 - Rol Değişimi yapabilmek
- Karşımızdakinin duygu ve düşüncelerini doğru anlayabilmek
- Hak vermemek! Anladığımızı karşımızdakine gösterebilmek
- Kendi yerimize geri dönmek- Sınır ihlali yapmamak

HATA:

- Eğer karşıdaki, “anlaşıldım” hissini yaşamıyorsa, empati gerçekleşmemiştir.
- Eğer sempati duyarsak, karşıdakine koşulsuz hak veririz, istismar edilebilir.
 - »İyiymiş bu iş. Kötü hissettiğimi söyledim, üstümdeki işleri aldılar!!!»

- A ve B'nin cansız bedenleri yerde yatıyordu ve çevrelerinde su ve kırık cam parçaları bulunmaktaydı.

Nasıl öldüler sizce?

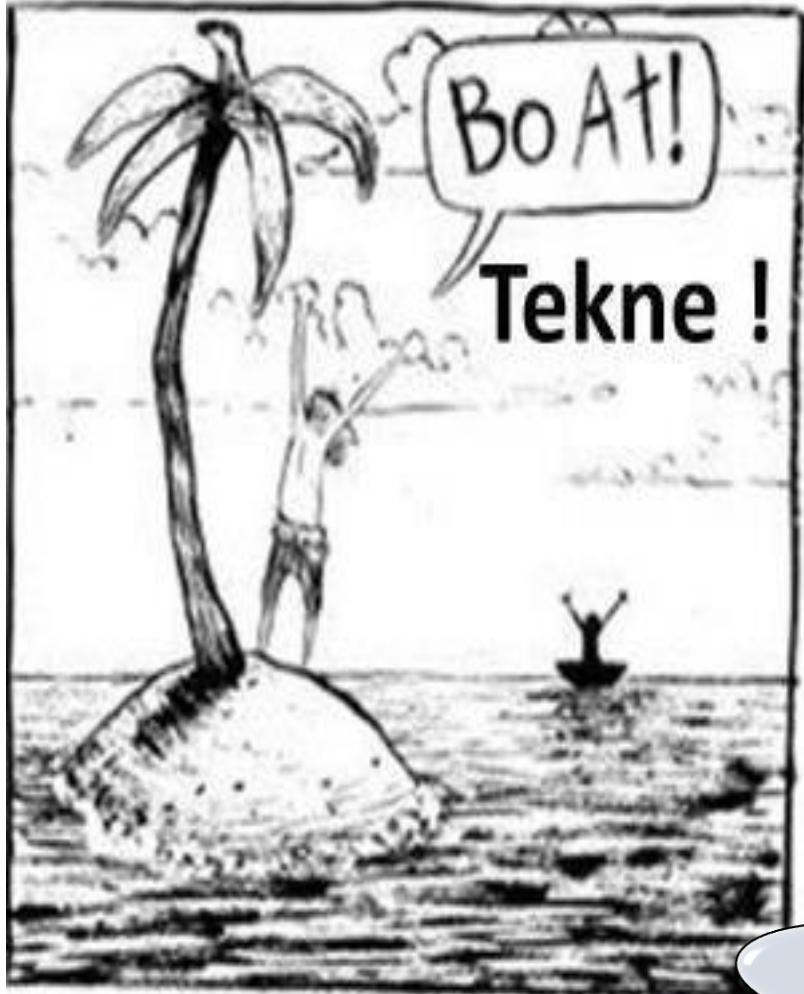
- A ve B akvaryum kaselerinin kırılmasıyla yere düşen iki kırmızı balıktı.

İletişimde Önyargılar: eksik/hatalı olumsuz düşünce

Örnek:

Sadece kendisinin-kendi biriminin çalıştığını düşünme...

Eyvah yine geldi vatandaş, yine beni anlamayacak, 40 kere tekrar etmem gerekecek!



Akşam
yemekte
ne var?



**Önyargıları Azaltmak İçin;
Konuşma Balonlarını
(İç Sesi) Azaltmalı,**

- Soru Sormalı,
- Konuşmaya Başlamalı,
- Aktif Dinlemeli...



Düşündüklerim



Söylediklerim

İletişimde Uygun Benlik Seçimi-

Teybe Konulan Kaset

- Ana-Baba Benliği

- Egemen, denetleyen, kısıtlayıcı
- Yardımcı, koruyucu, sevecen

- Çocuk Benliği

- İçgüdüsel, ilkel, fevri, duygusal, inişli-çıkışlı, talepkar
- Peter Pan Sendromu

- Yetişkin Benliği



- Soru soran, açıklama isteyen, dinleyen, bilgi toplayan ve değerlendiren, duygulardan çok gerçeklere odaklı, tutarlı, olgun, sağduyulu, problem çözücü, yaşa değil başa bağlı olan

- Örnek:

«Ben burada size yardımcı olmak için varım.

Hangi konularda yardım istersiniz?»

Empatik Dinleme



Sözsüz Mesajlar ile Sözlü Mesajların Bir Olması

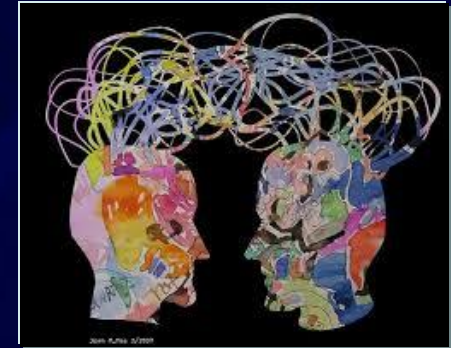
Sözsüz mesajlarımız, asıl mesajımıza zarar verebilir!!!

- "Endişelenmen için bir gerekçe yok. Rahat ol..."
- "Ben rahatım" (vücut kasılmış, ses titriyor)
- "günaydın" + olumsuz ses tonu + olumsuz yüz ifadesi
- "günaydın" + gülümseme + göz teması kurma

Gizli mesajların azaltılması...

İstemediğimiz yaptıklarımız, asıl mesajımıza zarar verebilir!!!

- Arkadaşınızın endişesi ve üzüntüsü çok yüksek. Olası tepkilerimiz:
 - Benim de başıma geldi. Üzülme, yarın tüm sinirin geçecek. Zaman en iyi ilaçtır. Yarın daha iyi hissedeceksin.
- Gizli mesajımız:
 - Aslında şikayet edilecek bir şey yok. Kesinlikle şikayet ettiğin için senin bir problemin olmalı. Zaten tembelin tekisin...



Hatayı Kabullenmek

«Düşman Dışarıda» Yaklaşımına hayır!!!
Sorun, benim sorunum...



Herkes karşıdakinin Değişmesini İster,
Ama Kimse Kendinden Başlamak İstemez.
Oysa kimse kendinden başkasını değiştiremez.

Geribildirim Verebilmek

Hamburger Metodu

Çalışmalarını takdir diyorum, bu bizim ofisimizin işlerimiz için çok önemli...



Son günlerdeki işi yetiştirmede geç kalman ekip olarak bizi yöneticiye karşı çok zor durumda bırakıyor. Bu konuda daha titiz olmanı rica ediyoruz.



*Senden her zamanki hızlı çalışma temponu tekrar takınmanı diliyoruz. Bu konuda yapabileceğimiz bir şey varsa lütfen söyle...
Şimdiden teşekkürler...*



Sen Dili = Şiddetli İletişim

- Ben sizi anlıyorum,
asıl siz beni anlamıyorsunuz !!!

yerine «Ben Dili»

Tam olarak size bu durumu
aktaramadım galiba... Yeniden denemek isterim.
Sen dili saldırıldığı hissini verir, ve savunmaya geçerek
gerginliğe yol açar.

Ben Dili Formülü =

Sizi Etkileyen Davranış + Yarattığı Duygular + Çözüm Önerisi

X-Y Kuşığı İletişim Çatışmaları

Nasıl Önlenir?

- Karşıdakini olduğu gibi kabul etmek
- Lisan-ı münasip kullanmak
- İstişare yapmak, danışmak, birlikte çözüm üretmek
- Farklılıklara hoşgörü göstermek, yargılamamak
- Eskiden yapılmış olanlara ve yapan kişilere saygı göstermek.
- «İyiyim-İyisin» yaklaşımını benimsemek.
- İletişim Kanallarını her zaman açık tutmak

KENDİNİ TANIMA PENCERESİ (JOHARI PENCERESİ)

SİZİNLE İLGİLİ HER ŞEY

KENDİNİ TANIMA PENCERESİ (JOHARI PENCERESİ)

**KENDİNİZCE
BİLİNENLER**

**KENDİNİZCE
BİLİNMEYENLER**

KENDİNİ TANIMA PENCERESİ (JOHARI PENCERESİ)

BAŞKALARININ BİLDİĞİ

BAŞKALARININ BİLMEDİĞİ

Kendini Tanıma Penceresi

- Şeker hastalığı
- İşitme kaybı
- Satılan araba

- Yüze kapatılan telefon
- mükemmeliyetçilik X bilgi saklama

Kişi
tarafından
bilinen

Geribildirim
iste

Kişi
tarafından
bilinmeyen

Diğerleri
tarafından
bilinen

Kendini aç

Diğerleri
tarafından
bilinmeyen



Zaman Yönetimi

- Zaman Tuzakları
- Etkili Zaman Yönetimi

Zaman Tuzakları - Zaman Gaspçıları

- Her işi üstüne almak, yetki devretmemek
- Öncelikleri belirleyememek
 - “yapılması gereken işlerden” **değil**,
 - “yapmaktan hoşlanılanlardan”, «kolaydan», «çabuk bitecek olandan» başlamak
- Sürekli ertelemek
- Acelecilik
- Aşırı detaycılık - Öze inememe
- Aşırı Sosyal İlişkiler
- Hayır diyememek
- Uzun telefon/ziyaretler
- Dağınık ofis-masa-tezgah-yerleşim düzeni



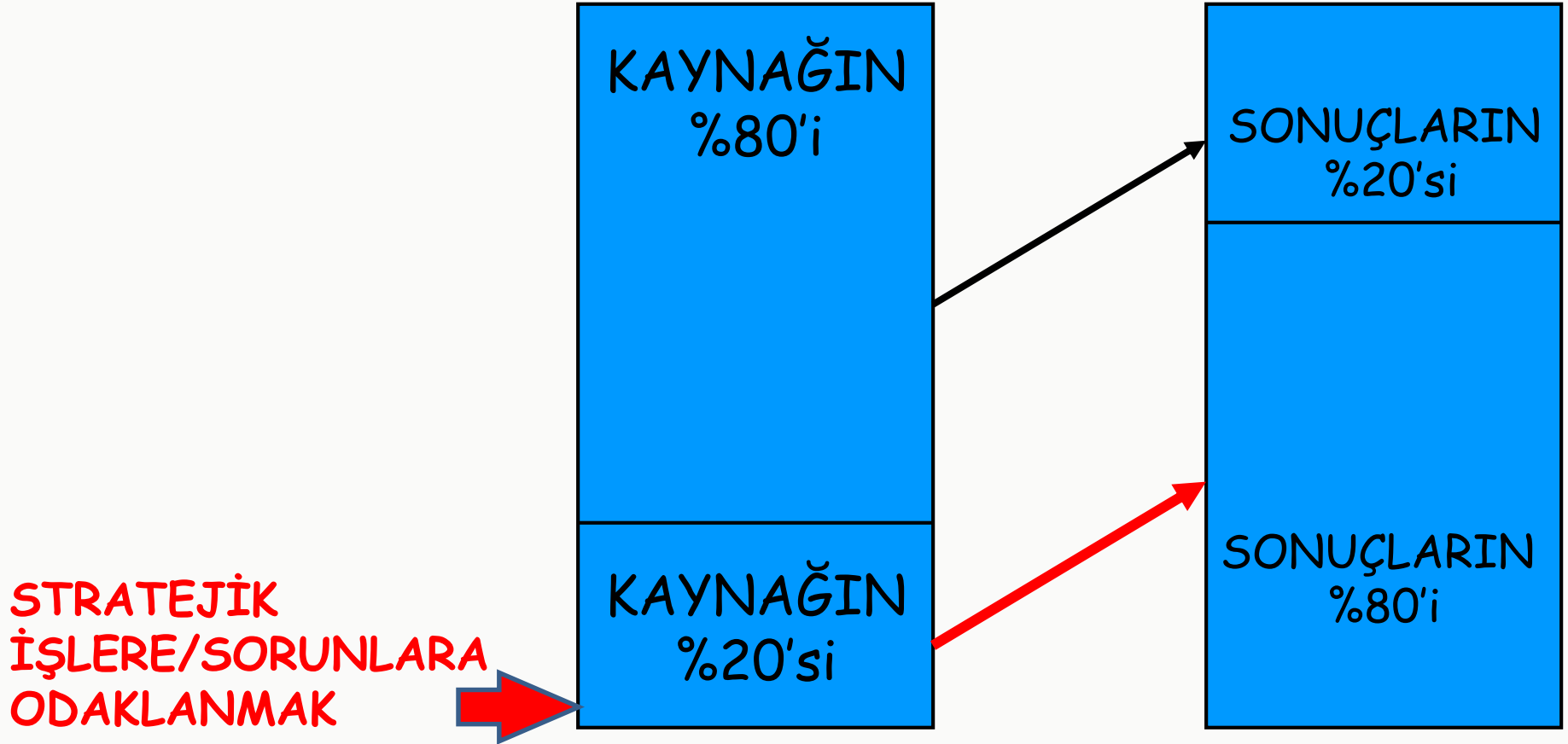
YAPILACAKLARA ÖNCELİK VERMEK : Kavanozdaki Taşlar



kavanoz

Pareto İlkesi

Yaptıklarımızın %20'si, sonuçlarımızın %80'ini oluşturur.
%20 işleri belirlemek ve zamanı yönetmek,
önemli işlere enerji harcamayı sağlar



Atılan taşın, ürkütülen kurbağaya değmesi gerekli...
«İvrir Zıvrır» bazen bir kenara bırakın. Asıl Konulara bakın...

İşine Anlam Katmak:

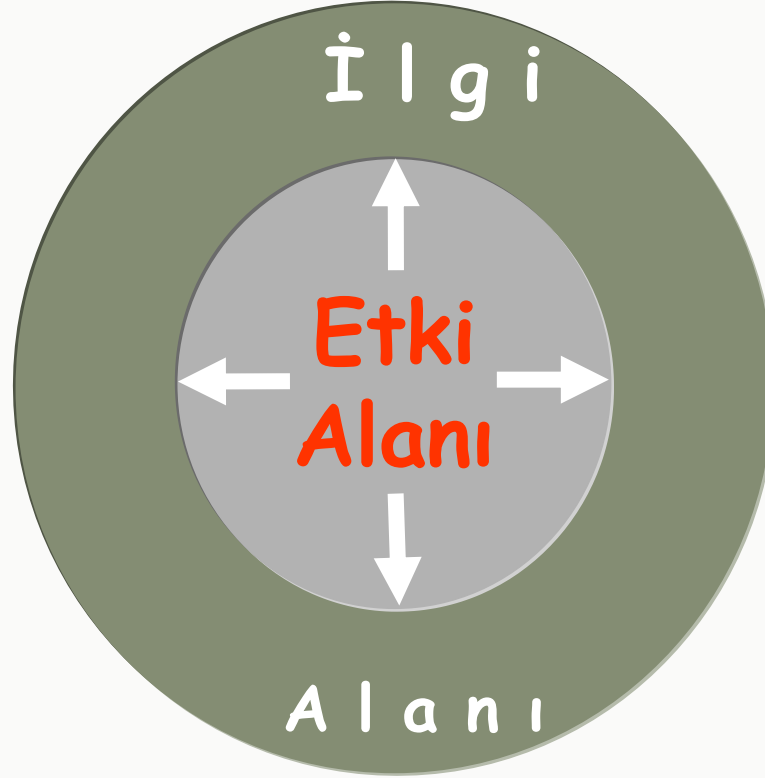
söylenmeden bir işi yapmak, kendinden bir şeyler katmak



Duygusal katılım sağlayın:

İş sadece iş olarak görmek yetmez, işin anlamı bilinmeli, insanlara nasıl etki yapacağı ve ihtiyaçlarını nasıl karşılayacağı, yapılan işin bir şeyleri değiştireceğine inanılmalı

Kendi Etki Alanına Odaklanmak



Gün bugün, yer burası, yapacak olan SEN'sin!

Çalışmaya Başlamanın En İyi Yolu, Çalışmaya Başlamaktır!
Eğer Bir Şey Yaparsan Olur, Yapmazsan Hiçbir Şey Olmaz.



Stresle Sağlıklı Şeklide Başa Çıkmak: Psikolojik Sağlamlık

- Değişmeye açıklık
- Yaptığı iş ne ise, kendini o işe verebilme
- Olayların kontrolünü elinde tuttuğuna inanma
- Stresli olayları «tehdit» yerine, yetenek ve becerilerin sınandığı bir fırsat olarak algılama

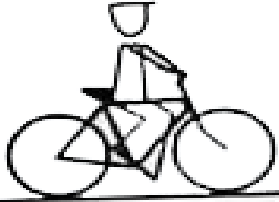
Memleketimden bir Takım Çalışması Manzarası !!!



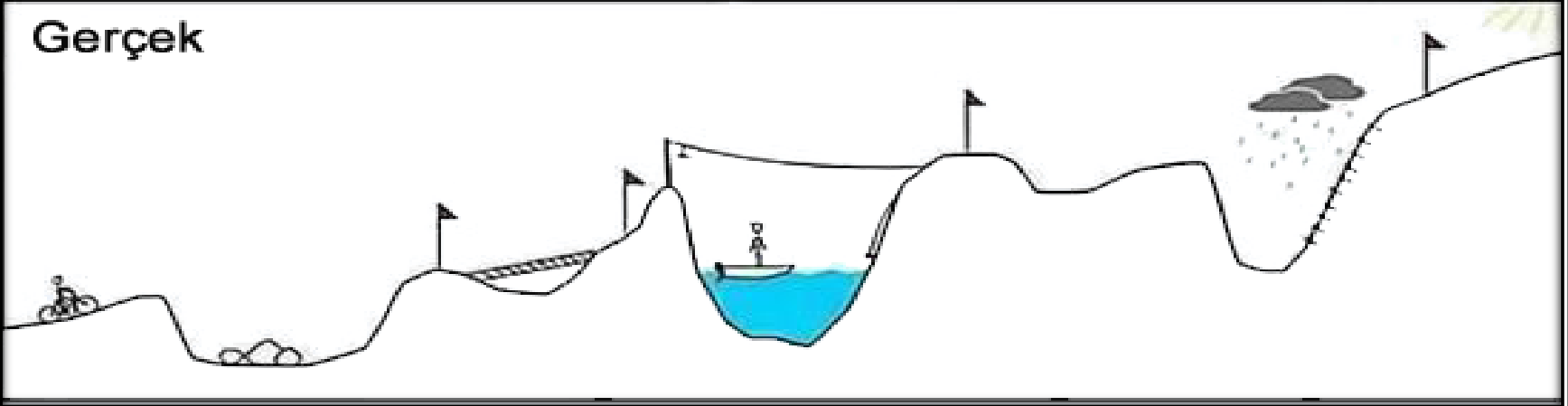
Planlama

Ozel
planlama

Senin Planın



Gerçek



Geleceđi planlayan tek canlı insandır.

Önemli olan planlar değil, planlamadır!!!

Acele inşaat kibleyi şaşırttı

Trabzon'un Maçka ilçesi... Devamını Oku



Planlamada, «Hataları Ayıklamak» Önemlidir

Karar Vermek Zor: Son Top, el yakar

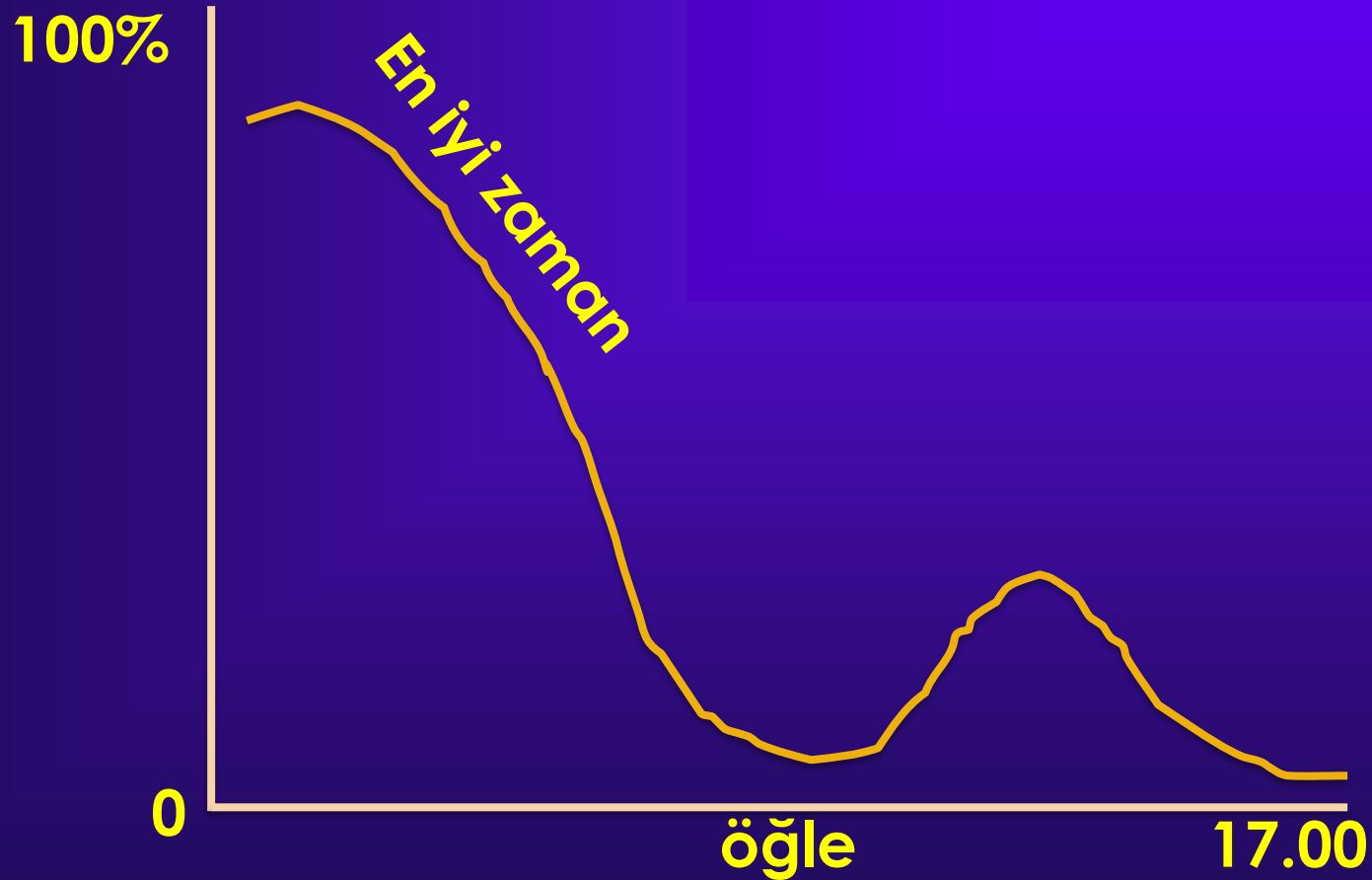


HATA:

Vatandaşı/Çalışana tam ve kesin bilgi (berrak ti sesi) vermemek

VERİMLİ SAATLER:

herkesin kısa zamanda daha fazla iş yapabildiği saatler vardır ve farklıdır.





 info@fokusakademi.com



Teşekkür Ederiz.