

İLETİŞİM BECERİLERİ



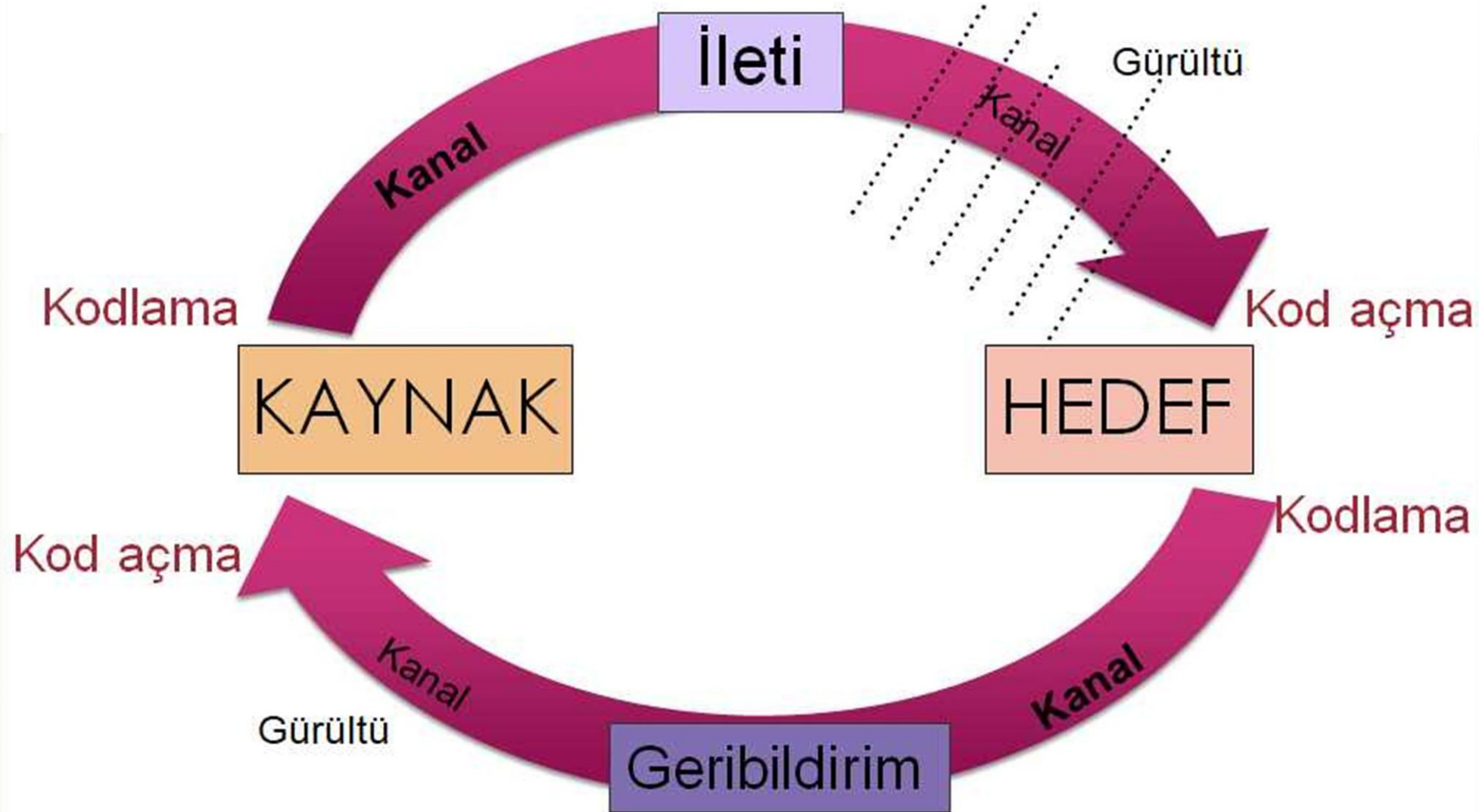
- φ İletişim Nedir?
- φ İletişimde Engeller
- φ Sen Dili ve Ben Dili



İletişim Nedir?



- Kişiler arasında, *duygu, düşünce, bilgi ve haberlerin, akla gelebilecek her türlü biçim ve yolla kişiden kişiye karşılıklı olarak aktarılması.*
- İletişim, kendini özgürce ve bütünüyle ifade edebilme sanatıdır. Kendimizi doğru anlatabilmek ve doğru anlayabilmek için etkili iletişim önemlidir.
- İki kişi birbirinin farkına vardığı andan itibaren iletişim başlar. Yapılan veya yapılmayan bütün davranışların anlamı vardır.



İletişim Türleri



🌸 Sözlü İletişim

🌸 Yazılı İletişim

🌸 Sözsüz İletişim

- Söz ve sözcük gerektirmeden, jest, mimik, göz kontağı vb. beden dili unsurlarıyla gerçekleştirilen iletişim şeklidir. Bazen sözlü iletişime gerek bırakmaması nedeniyle, bazen ise sözlü iletişimi güçlendirmek amacıyla kullanılır.



Etkili İletişim Neden Önemlidir?



- Etkili iletişim, gerek günlük yaşamda, gerek okul hayatında ve hatta ileride meslek yaşamında da birçok avantaj elde etmemizi sağlar. Etkili iletişimle bireyler sosyal çevrelerinde kendilerini doğru ifade edebilecekleri için daha iyi ilişkiler kurar. İletişimin doğru şekilde kurulması yanlış anlamaların ve yanlış anlaşılmaların önüne geçeceği için gereksiz tartışmaları da önlemektedir. **Huzurlu bir ortam sağlıklı kurulan iletişimle mümkün olur.**

- ➔ Yanlış anlaşılmaların önüne geçilir.
- ➔ İkna kabiliyeti yükselir.
- ➔ Özgüvenli bir görüntü sağlar.
- ➔ Daha doğru kararlar alabilmemizi sağlar.



İletişim Engelleri



🌀 Fiziksel Engeller

- Çoğunlukla iletişim kanalıyla ilgili sorunlardır. Telefonla konuşurken kişinin mimiklerini görememek veya kalabalık bir ortamda gürültüden anlaşılamamak vs. sayılabilir.

🌀 Önyargılı Dinlemek

- Dinleyen kişinin mesajı veren kişi hakkında olan önyargıları iletişimin tamamen farklı yönler kaymasına sebep olabilir.

🌀 Konuyla İlgilenmemek

- Verilen mesajın içeriğiyle ilgili olmamak da bir iletişim engelidir.

🌀 Psikolojik Faktörler

- Gerek mesajı veren gerek de dinleyen kişinin ruh hali, sağlık durumu, o anki düşünceleri iletişimde belirleyici faktör olabilir.

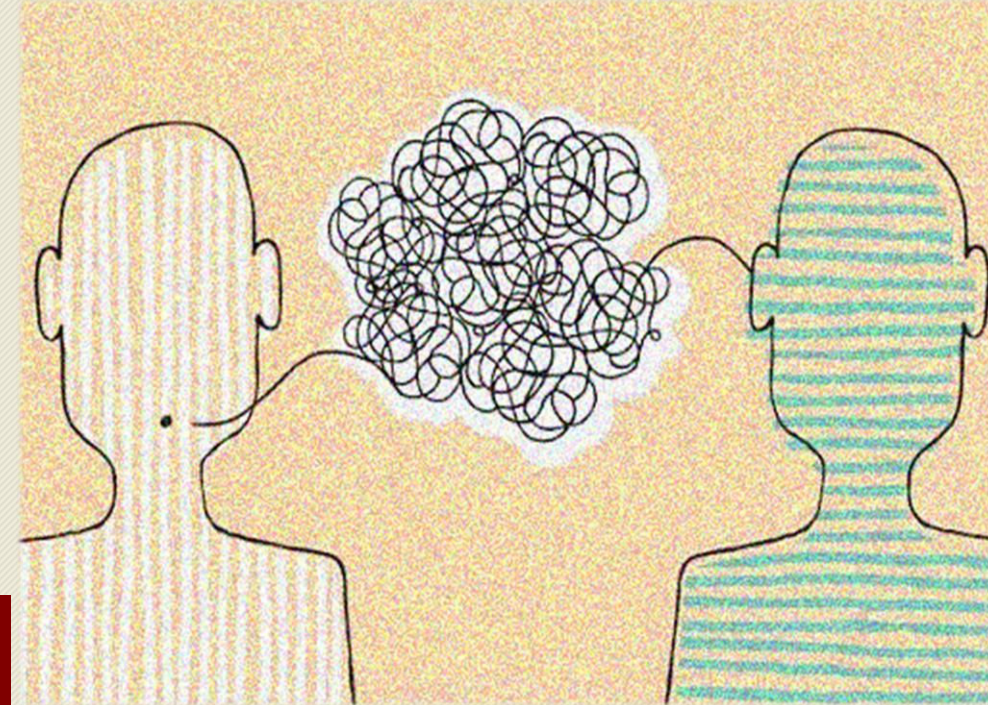
İletişim Engelleri



🌀 Mesaj İçeriğindeki Olumsuzluklar

- Emir Cümleleri Kullanma
- Yargılama
- Eleştirme
- Tehdit Etme Veya Şantaj Yapma
- Alay Edici Cümleler Kullanma
- Lakap Takma vb.

- mesajın içeriğinde bulunan bu öğeler iletişimi engeller.



Aile İçi İletişim



- Aile, bireyin iletişim kurmayı öğrendiği ilk yerdir. Anne – babanızla kurduğunuz iletişim daha sonraki ilişkilerinizde (arkadaş, meslektaş vb.) kendini gösterecektir.
- Aile içi iletişimde anne-babaya düşen sorumluluk kadar bizlerin de dikkat etmesi gereken noktalar olduğunu söyleyebiliriz. Etkili bir iletişim kurmak aile içi ilişkilerin dinamiği ve gelişimi için önemlidir.
- **Etkili bir iletişim nasıl kurulabilir?**



Dinleme Becerisi



❁ Etkili iletişimin ilk basamağı öncelikle karşınızdaki kişiyi dinlemeyi bilmektir. Dinleme, doğru anlamamanın ve doğru mesajlar verebilmenin ilk adımıdır. Ayrıca karşınızdaki kişiyi dinlemeden, onun da sizin mesajlarını dinlemesini bekleyemezsiniz.

❁ Etkili bir dinleme için;

❁ Konuşma bırakılmalıdır. Kimse konuşarak dinleyemez.

❁ Konuşan kişiyle dönerek göz teması kurulmalıdır. (Beden Dili)

❁ Konuşan kişinin dikkati dağıtılmamalıdır.

❁ Sabırlı olunmalıdır.

❁ Cevap vermek için değil, anlamak için dinlenmelidir. Empati kurulmaya çalışılmalıdır.

❁ Kısaca, konuşan kişiye sizin onu dinlediğinizi ve anladığınızı –en azından anlamaya çalıştığınızı– belli etmeniz gerekmektedir.



Empatik Dinleme



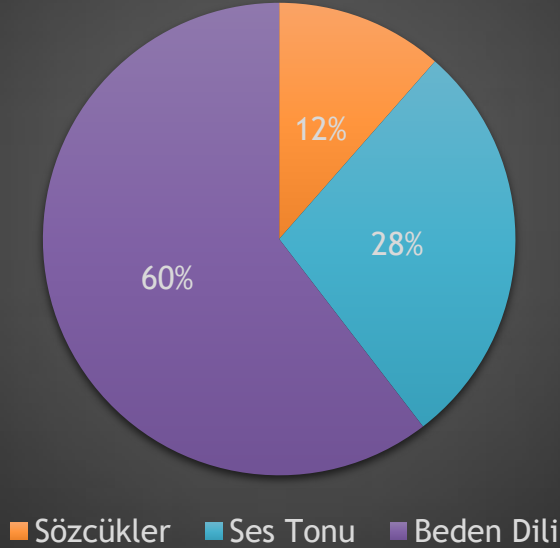
- Empati; bir kişinin kendisini duygu ve düşüncelerinden soyutlayarak bir başkasının inançlarını, arzularını ve özellikle duygularını farkına varabilme ve anlayabilme yeteneğidir. Kişi karşısındakini o kadar iyi anlar ki onun gibi hissetmeye başlar, kendini onunla özdeşleştirir.
- Empatik dinleme ise, karşımızda konuşan kişiyi anlamak isteğiyle dinlemeyi ifade eder.
 - *Anlatılan her şeyin bizimle ilgili olmadığını fark etmeliyiz.*
 - *Eleştiriden/yargılayıcı ifadelerden kaçınmalıyız.*
 - *Doğru anladığımızı teyit etmeli, ona göre tepki vermeliyiz.*
 - *Bizden ne istendiğini iyi anlamalıyız. (Tavsiye istemiyorsa tavsiye vermemeliyiz vb.)*



Etkili Mesaj Gönderme



İletişimde En ok Hangisini Kullanırız?



- Verdiğimiz mesajın doğru, net ve anlaşılır olması için hem ses tonuna hem de beden diline dikkat etmemiz gerekir. Beden dili veya ses tonu mesajın içeriğiyle uyuşmazsa iletişim bozulur.
- Ayrıca kullandığımız sözcükleri özenle seçmek ve doğru kullanmak da mesajın daha doğru gitmesini sağlar.
 - Örneğin; arkadaşınıza bir konuda «sorun değil» diyebilirsiniz, ancak yüz ifadenizden ve duruşunuzdan bir problem olduğu anlaşılabilir.

‘Nezaket’



- Nezaket kuralları, -ahlak kuralları da olarak bilinir- insanların uyması gereken, toplum refahını sağlayan yazılı olmayan kurallardır. Davranışlarımızda olmamız gerektiği gibi dilimizde de nezaketi elden bırakmamamız etkili bir iletişim için vazgeçilmezdir.
 - Merhaba, Günaydın, İyi Günler/Akşamlar gibi kelimeleri karşımızdaki insandan esirgememeliyiz.
 - Gerektiğinde özür dilemeyi bilmeli, Pardon, Kusura Bakma gibi kelimeleri kullanmalıyız.
 - Teşekkür ederim, Rica ederim, Çok Yaşa, Hep Birlikte, Siz de Görün, Geçmiş Olsun, Hayırlı olsun vb. ifadeleri kullanmaktan kaçınmamalıyız.
 - Karşımızdaki kişiden bir isteğimiz olduğunda «Lütfen» kelimesini kullanmayı unutmamalıyız.
 - İyi ki Varsın, İyi ki Bizimlesin gibi karşımızdaki değer verdiğimiz insanları mutlu edecek ifadeleri de bol bol kullanabiliriz.



Sen Dili ve Ben Dili

- İletişimde sen dili ve ben dili denilen iki olgu bulunmaktadır. Sen Dili, daha çok karşıdaki kişinin kişiliğine yönelik, çoğunlukla suçlayıcı, çözüme pek katkısı olmayan bir iletişim şeklidir.
- Ben Dili ise davranışa yönelik, suçlamaya değil davranışı değiştirme isteğine yönelik, kendimizi daha fazla iletişime dahil ettiğimiz iletişim şeklidir.

Sen Dili	Ben Dili
Kişiliğe yöneliktir.	Davranışa yöneliktir.
Karşımızdaki ile ilgili bir şeyler söyler.	Kendimizle ilgili bir şeyler söyler.
Benlik algısına saldırır.	Benlik algısını olumlu etkiler.
Öfke, nefret vb. duygular oluşturur.	Söylenene yardım isteği doğurur.
Çekingen/Saldırganlığa sebep olur.	Güvenli ortam oluşturmaya yardımcı olur.

Örnek olarak...



- Beni hep azarlıyorsunuz!
- Çalıştığımı çok görüyorsunuz sanki!
- Bana emir vermeyin!
- ...
- Bana kızdığınızda üzülüyorum.
- Çabalıyorum ancak bunu görmemeniz benim motivasyonumu düşürüyor.
- İstemediğim bir şeyi yapmamı istediğinizde öfkelenebiliyorum.
- ...

 Sizler de kendi örneklerinizi verebilirsiniz...

Dinlediğiniz İçin
Teşekkürler!

