

Etkili İletişim

Yaşam bir bakıma iletişim kurma serüvenidir. İnsanlar duygularını, düşüncelerini, bilgi ve becerilerini başkalarıyla etkili bir iletişim sayesinde paylaşabilir. İletişim becerisi, insanlara doğuştan verilen bir yetenek değildir. Öğrenilebilir ve geliştirilebilir becerilerdir.

ETKİLİ İLETİŞİMİN UNSURLARI

- Etkin Dinleme
- Empati
- Geribildirim
- Beden Dili
- Göz Teması
- Mesafe
- Sen Dili/Ben Dili



ETKİN DİNLEME: Dinleyen kişi; gönderilen mesajın ne anlama geldiği üzerine yoğunlaşır. Konuşmacının hareketlerini, bakışlarını, ses tonunu gözlemler. Mesajı gönderen kişiye anlaşıldığına dair bilinçli bir şekilde ve sürekli olarak geribildirim verir. Etkin dinleme sırasında hataları düzeltmek ya da bir noktayı belirtmek için konuşanın sözünü kesilmemeli, konuşan kişi yargılanmamalıdır.



İLETİŞİM BECERİLERİ

VELİ
BROŞÜRÜ

Kırac İlkokulu
Rehberlik Servisi
Fatma Nur Şahin

EMPATİ: Kendini karşısındakinin yerine koyarak olaylara onun gözleri ile onun dünyasından bakması, o kişinin duygu ve düşüncelerini anlaması, hissetmesidir. Empati becerisini geliştirmenin yolu: açık uçlu sorular sormak, yavaş hareket etmek ve yorumda bulunmak, hızlı yargılara varmaktan kaçınmak, kendi davranış ve düşüncelerimizi anlamaya çalışmak, geçmişten ders almaktır.

GERİBİLDİRİM: Mesajı alan kişinin karşısındakinin söylediklerinin içerisindeki duygu ve düşünceyi anladıktan sonra, iletişimin devamını sağlayacak nitelikte uygun iletide bulunmasıdır.

BEDEN DİLİ: Oskar Wilde, “Davranışlar kelimelerden daha fazla konuşur daha çok şey ifade eder.” der. Gözler, kıyafet, duruş, mimikler, dokunmalar, eller, oturuş şekilleri sözsüz iletişim için çok önemlidir. Her biri ayrı mesaj içerir. Beden dili ile ilgili yapılan araştırmalarda, insanların yüz yüze kurduğu iletişimde, sözcüklerin %10, ses tonunun %30, beden dilinin %60 önem taşıdığı belirlenmiştir.

GÖZ TEMASI: Gözün kendisi başlı başına bir mesaj kaynağıdır. Göz teması kurmak ilgi anlamına gelmektedir.

MESAFE:

- **Özel (mahrem) mesafe:** Çok yakın hissedilen kişilerin yer aldığı alandır. Eğer kişilerin özel alanlarına izinsiz giriliyorsa ortam gerginleşir ve göz teması kurulmaz (asansör, toplu taşıma araçları...).
- **Kişisel samimi mesafe:** Birbirlerini tanıyan ve rahat konuşan iki insanın yer aldığı mesafe düzeyidir (İki iyi arkadaşın arasındaki mesafe).
- **Genel, topluma açık mesafe:** Topluma açık, birbirini tanımayan kişilerin bulunduğu alandır (meydan, sokak...).

Sen Dili - Ben Dili

SEN DİLİ

- ✓ Suçlayıcıdır.
 - ✓ Davranıştan çok kişiliğe yöneliktir.
 - ✓ Kişiye anlaşılmadığını hissettirir.
 - ✓ Yeniden konuşma isteğini engelleyicidir.
 - ✓ Neye kızıldığının anlaşılmamasına neden olur.
 - ✓ Kişiyi incitir, kırar.
 - ✓ Kişinin direnmesine, yani savunucu iletişime neden olur.
- Örnek:** Çok fazla gürültü ediyorsun. Dikkatini çalışmana vermiyorsun.

BEN DİLİ

Özellikle olumsuz duyguların yaşandığı durumlarda duygularımızı dile getiren iletilerdir.

- ✓ Savunmaya itmez.
- ✓ Suçluluk hissettirmez.
- ✓ Duygunun nedeni anlaşıldığı için iletişim sağlıklı olur.
- ✓ Kişi başkalarını düşünmeyi de öğrenir.
- ✓ Yakınlaşmayı sağlar, anlaşmazlıklar azalır.
- ✓ Konuşan kişiyi rahatlatır.

Örnek: “Ben konuşurken sözüm kesilince tekrarlamak zorunda kalıyorum. Bu da beni kızdırıyor.”

İletişim Engelleri

İletişimin önündeki engelleri fark edip bunları yapmazsak doğru iletişim becerilerini kazanmış oluruz. İşte iletişim engelleri:

- Sürekli emir vererek konuşma
- Sürekli aşağılayarak ve alaycı bir ses tonu ile konuşma, isim takma
- Birisi ile konuşurken başka şeylerle uğraşma, kollarını kovuşturma ve ilgisiz davranma
- Karşıdaki kişiyi sıkboğaz ederek ısrarcı olma ve karar vermeye zorlama
- Akıl verme ve yaptığı seçimleri eleştirme

Kişilerin etkili bir şekilde iletişim kurabilmeleri için bazı önemli noktalara dikkat etmeleri gerekmektedir. Bunlar:

- Kendini tanımak
- Kendini açmak ve kendini doğru ifade etmek

- Karşımızdakini etkin ve ilgili dinlemek
- Empati kurabilmek (kendimizi karşımızdaki kişinin yerine koyabilmek)
- Hoşgörülü ve önyargısız olmak
- Eleştirilere karşı açık olmak
- Beden dili, göz kontağı, hitap, ses düzeyi vb. kurabilmek

Çocuk Ne Yaşıyorsa Onu Öğrenir

Eğer, bir çocuk sürekli eleştirilmişse; Kınamayı ve ayıplamayı öğrenir.

Eğer, bir çocuk kin ortamında büyümüşse; Kavga etmeyi öğrenir.

Eğer, bir çocuk alay edilip aşağılanmışsa; Sıkılıp, utanmayı öğrenir.

Eğer, bir çocuk sürekli utanç duygusuyla eğitilmişse; Kendini suçlamayı öğrenir.

Eğer, bir çocuk hoşgörüsüyle yetiştirilmişse; Sabırlı olmayı öğrenir.

Eğer, bir çocuk desteklenip, yüreklendirilmişse; Kendine güven duymayı öğrenir.

Eğer, bir çocuk övülmüş ve beğenilmişse; Takdir etmeyi öğrenir.

Eğer, bir çocuk hakkına saygı gösterilerek büyütülmüşse; Adil olmayı öğrenir.

Eğer, bir çocuk güven ortamı içinde yetişmişse; İnançlı olmayı öğrenir.

Eğer, bir çocuk kabul ve onay görmüşse; Kendini sevmeyi öğrenir.

Eğer, bir çocuk aile içinde dostluk ve arkadaşlık görmüşse; Bu dünyada mutlu olmayı öğrenir.

Dorothy Law Nolte