

# *ETKİLİ İLETİŞİM*



*Psk. Danışman Merve PUL*



# *Peki bunu nasıl yapacağız?*

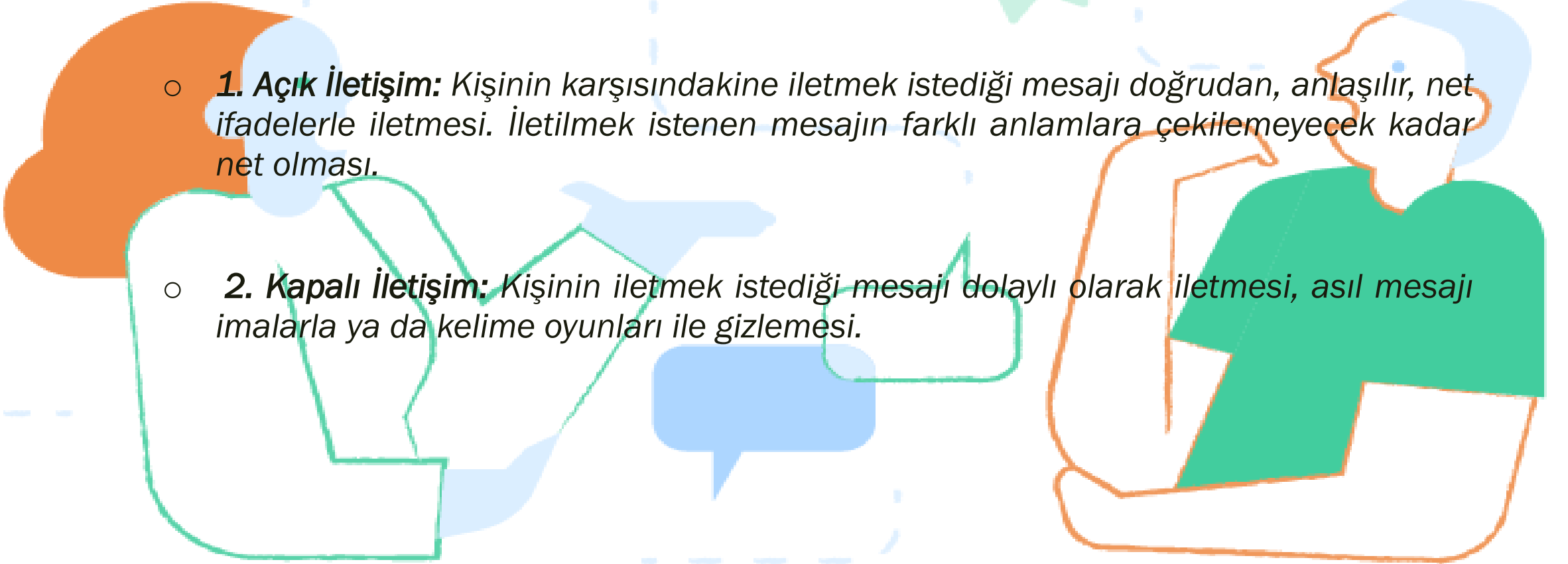
- *İletişim benimle başlar. Öncelikle işe "BEN KİMİM?" sorusunu sorarak başlıyoruz. Kendimizi tanımamız çok önemli. Kendisi ile barışık olmayan, kendisini sevmeyen biri başkaları ile barışık olamaz, başkalarını sevemez ve iyi iletişim kuramaz.*
- *Etkili iletişim için etkin dinleme, tepki verme, olumlu yaklaşım ve ben dili kavramları önem taşımaktadır.*

# *İletişim Şekilleri*

- *Çevremizdeki insanlarla iletişim kurarken, gereksinimlerimizi gidermek, sorunlarımızı çözmek için üç farklı türde davranabiliriz:*
  1. *Başkalarına ve kendimize (sözel ya da fiziksel, dolaylı ya da dolaysız biçimlerde ) saldırgan davranmak;*
  2. *Başkalarına ve kendimize karşı oldukça etkisiz, pasif davranmak;*
  3. *Başkalarına ve kendimize karşı etkili, girişken güvenli davranmak.*
- *Bunlar arasında sorunları çözmeye, başkalarına yardımcı olmaya, kendimizi iyi ve güçlü hissetmemize yarayan yol etkili davranmaktır. Pek çok davranışımız gibi en sık hangi yolu kullanacağımızı geçmiş yaşantılarımız aracılığı ile öğreniriz. Bazen etkili olmayan ilk iki yolu sık kullanmayı öğrenebiliriz.*

# İletişim Mesajlarının Veriliş Biçimi

- **1. Açık İletişim:** Kişinin karşısındakine iletmek istediği mesajı doğrudan, anlaşılır, net ifadelerle iletmesi. İletilmek istenen mesajın farklı anlamlara çekilemeyecek kadar net olması.
- **2. Kapalı İletişim:** Kişinin iletmek istediği mesajı dolaylı olarak iletmesi, asıl mesajı imalarla ya da kelime oyunları ile gizlemesi.



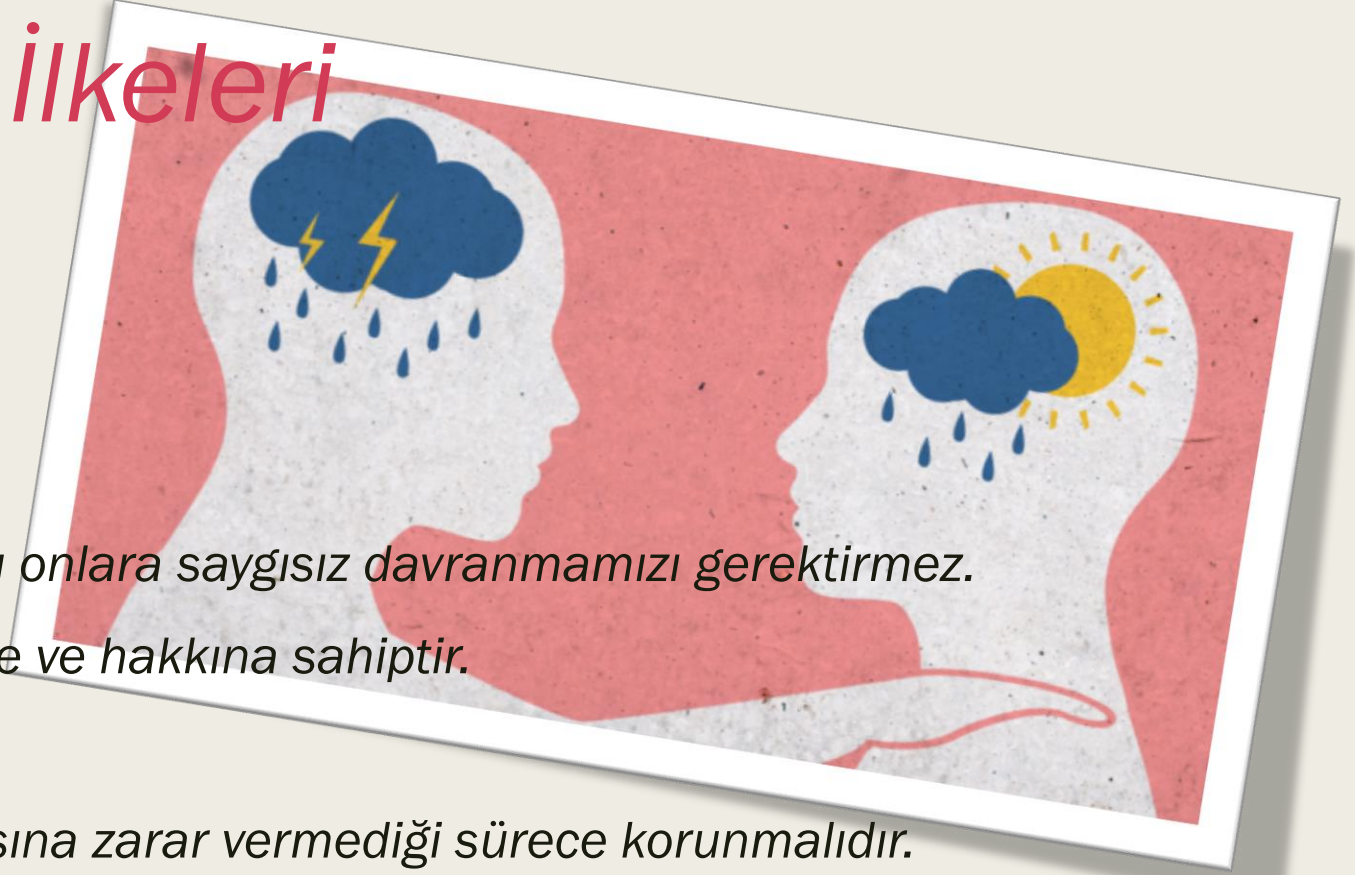
# *İletişim Türleri*

- *1. Sözel iletişim: Sözel iletişim, kullandığımız sözcüklere, ses tonumuza, sesimizdeki iniş ve çıkışlara işaret eder. Burada kişinin ne söylediğine odaklanılır.*
- *2. Sözel olmayan iletişim: Sözsüz iletişim ise, beden diline, yani hareket tarzımıza, yüz ifademize, bedenimizin duruş şekline, jestlerimize, vb.ne işaret eder.*

*Etkin bir şekilde iletişimi yürütmek için, sözel ve sözel olmayan mesajlar uyum içinde olmalıdır. İletişimdeki sorunların birçoğu, sözlerimizin davranışlarımıza ters düşmesi sonucunda ortaya çıkar. Örneğin bir annenin “Tamam bundan sonra sürekli ders çalış diye baskı yapmayacağım.” demesine karşın sürekli saatine bakıp televizyon izleyen çocuğuna sinirli sinirli bakması ve derin derin iç çekmesi gibi. Burada kişinin ne söylediğinden çok nasıl söylediğine odaklanılır.*

# Sağlıklı İletişimin İlkeleri

1. Her birey biriciktir.
2. Tüm insanlar saygıya değerdir.
3. Herkesi sevmeyebiliriz, ancak bu onlara saygısız davranmamızı gerektirmez.
4. Her birey karar verebilme gücüne ve hakkına sahiptir.
5. İlişkilerde gönüllülük esastır.
6. Gizlilik kişi kendine ya da başkasına zarar vermediği sürece korunmalıdır.



# Etkili İletişim İçin

- **1- Saygı Duymak:** Karşımızdaki kişilere saygı duymak onların varlığını kabul etmek, önemli ve değerli olduklarını hissettirmek, olduğu gibi benimsemek anlamını taşır.
- **2- Doğal Ve İçten Davranabilmek:** Abartıdan uzak, olduğu gibi davranmaktır.
- **3- Açık iletişim:** İma etmeden, kırmadan, saldırmadan düşüncelerimizi duygularımızı gizlemeden uygun ifadelerle paylaşmak,
- **4- Paylaşım:** Geçmişte yaşadığınız benzer sıkıntıları ifade etmek, o zamanki duygu ve düşüncelerinizi paylaşmak.
- **5- Etkili İletişim Becerilerini kullanmak:**



# Etkili İletişim Becerileri

## 1. ETKİN DİNLEME

- İletişim içinde bulunulan kişiyi yargılamadan, sözünü kesmeden, bedene uygun biçim vererek, göz teması kurularak yapılan dinlemeye denir. Etkin dinleyen kişi karşısındakinin yüzüne bakar, göz iletişimini hiç kaybetmez, dinlediğini anladığını ifade edecek biçimde beden dilini kullanır. Sözlü geri bildirimlerde bulunur. (Evet , anlıyorum, hı hı..gibi.) Anlamadığı yerleri geçiştirmez, anlamak için sorular sorar.
- Etkin dinleme dinleyenin, anlatılanı yalnız duyduğunu değil, aynı zamanda doğru olarak anladığını da gösterir.



# Nasıl Dinliyoruz?

- **Görünüşte dinleme:** *Beden orada, zihin başka yerde,*
- **Seçerek Dinleme;** *İstedini dinleme,*
- **Şartlanmış Dinleme:** *Ön yargılı, kavram arayışı içerisinde olma,*
- **Savunucu dinleme:** *Alıngan, suçlayıcı,*
- **Tuzak kurucu dinleme:** *Açık yakalama, zora sokma.*

## 2. ETKİN SORU SORMA:

*Çeşitli amaçlarla soru sorarız ancak soru sorarken dikkat edilmesi gereken noktalar vardır:*

- *Yargılayıcı, hesap sorucu soru sözcüklerinin kullanılmasından kaçınarak,*
- *“Ne” ve “Nasıl” soru sözcüklerini kullanarak,*
- *Konuşmayı sürdüreceğ biçimde açık uçlu soru sorulmalıdır.*



### 3. EMPATİ:

- *Empati kendimizi karşısındaki kişinin yerine koyarak, olaylara onun bakış açısıyla bakmaktır.*
- *Empatinin gerçekleşebilmesi için o kişinin bakış açısını dünyasını, düşüncelerini doğru anlamamız ve yüz ve beden ifadelerini kullanarak onu anladığımızı ifade etmemiz gerekir.*
- *Sorununu ifade eden birine sorular sormaktan, öğüt vermekten, öneri getirmekten, takma kafanı deyip sorunu önemsememekten daha işlevsel olan, onu anladığını ifade eden cümleler kurmak.*



#### 4. BEN DİLİ KULLANMAK:

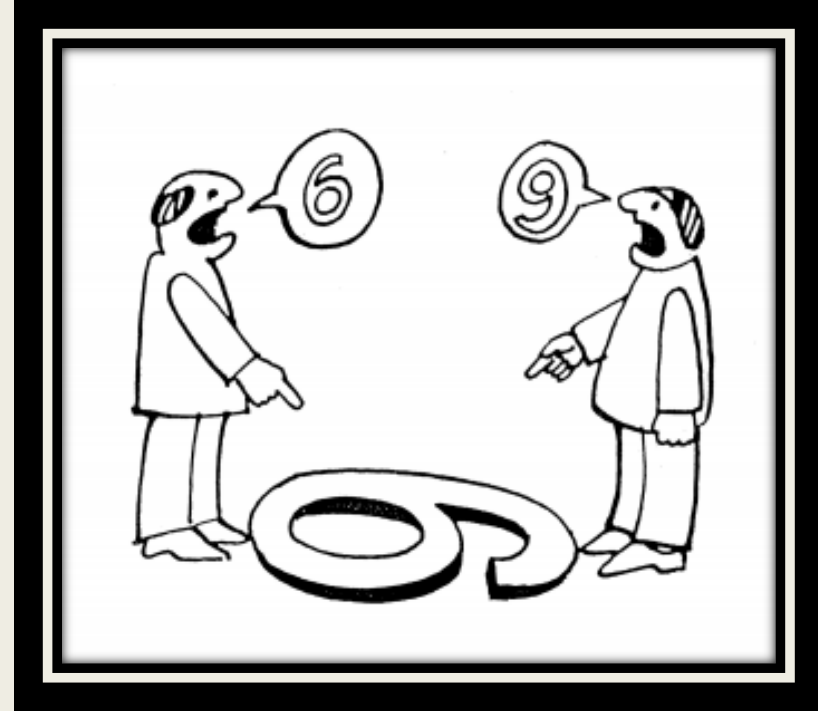
- *Ben dili, bireyin karşılaştığı davranış ve durum karşısında bireysel tepkisini, kendi duygu ve düşüncelerini açıklayan ifade şeklidir. Kendimizi “ben”li cümlelerle anlattığımız zaman karşıımızdaki incitmemiş, fakat kendi mesajlarımızı da vermiş oluruz.*
- *“Sen” dili suçlama içerir ve karşıımızdaki kişi doğal bir savunmaya geçer. Dolayısıyla sonuç anlaşılama, tartışma, kavgaya kadar gidebilir.*

*Sen dili: Ör. Sen hatalısın! Çok yanlış davranıyorsun!*

*Ben dili: Ör. Senin bu davranışın beni incitti, üzüldüm!*

# Bazı İletişim Engelleri

- *Yargılamak, eleştirmek, suçlamak,*
- *Yorumlamak, analiz etme,*
- *Sınamak, sorgulamak,*
- *Geçıştirmek,*
- *Emir vermek, yönlendirmek,*
- *Akıl vermek, çözüm önerileri getirmek,*
- *Ad takmak, alay etmek,*
- *Sürekli övmek,*
- *Uyarmak, gözdağı vermek,*
- *Ahlak dersi vermek,*
- *Nutuk çekmek*



# İletişimi Engelleyen İfade Örnekleri

- *“Yakınmayı bırak ödevini yap.”*
- *“Kesinlikle doğru yolda ilerliyorsun, böyle devam et.”*
- *“Sen güçlü birisin, bir şekilde halledersin.”*
- *“Ben senin yerinde olsam oraya gitmezdim.”*
- *“Sen çok sabit fikirli bir insansın.”*
- *“ Böyle devam edersen olacaktan ben sorumlu değilim.”*
- *“Hadi bakalım Süpermen görelim seni.”*
- *“Neden bu kadar geç geldin ?”*
- *“Bana kalırsa sen bunu çok iyi öğrenmemişsin.”*
- *“Böyle bir tutumla sen hiçbir sonuca ulaşamazsın.”*



- *“Eğer sınıfı geçmek istiyorsan kendine gelip ders çalışmalısın.”*
- *“Artık değişmelisin.”*
- *“Sen ne yaptın kim bilir?”*
- *“Arkadaşını bekletmen hiç hoş değil, geç kalmasan iyi edersin.”*
- *“Gelmek için bu kadar direnmenin nedeni ne?”*
- *“Zamanla bunlar da geçer.”*
- *“Derslerine tek başına çalışmalısın.”*
- *“Koca bir çocuk gibi davranıyorsun.”*
- *“Bence seni rahatsız eden şey....”*
- *“Sen bunu da aşarsın, neleri halletmedin ki.”*



*“İnsanları incittiğinde neler olacağını biliyor musun? dedi Amnu. İnsanları incitirsen seni daha az sevmeye başlarlar. Dikkatsiz sözlerin yaptığı budur. İnsanların seni daha az sevmesine neden olur.”*

**Arund HATİROY**