

Etkili İletişim



İLETİŞİM NEDİR?

- o İletişim Latince bir kelime olan «Communicare» fiilinden gelmektedir. Anlamı “ortak kılmadır”.
- o Duygu ve düşüncelerin konuşma, yazı ve resim gibi semboller kullanarak paylaşımı sürecidir. Bilgi, düşünce, duygu ve deneyimleri biçimlendirmek ve anlaşılabilir kılmaktır. İki insan birbirinin farkına vardığı anda başlar.
- o Kişilerin söylediği /söylemediği, yaptığı /yapmadığı her şeyin anlamı vardır.



İLETİŞİMİN AMACI

- o Tartışmak
- o Değerlendirmek
- o Öğrenmek
- o Yön Vermek
- o Karşı Koymak
- o Denetlemek
- o Paylaşmak
- o Değiştirmek
- o Sorun Çözmek
- o Anlatmak, Anlamak
- o İşbirliği
- o Disiplin Altına Almak
- o Etkilemek
- o Bilgi Vermek
- o İkna Etmek
- o Farklı Görüşleri Açmak

İLETİŞİM BECERİLERİ NELERDİR?

o DİNLEME

Dinleyen kişi; gönderilen mesajın ne anlama geldiği üzerine yoğunlaşır. Mesajı gönderen kişiye, anlaşıldığına dair geribildirim verir.

İYİ BİR DİNLEYİCİ...

- ✓ Göz teması kurar.
- ✓ Sabırlıdır ve konuşan kişinin sözünü kesmemeye özen gösterir.
- ✓ Karşısındakini anladığına ilişkin sözsüz mesajlar verir (Kafa sallamak, öne doğru eğilmek, yüz ifadelerini kullanmak ...).
- ✓ Karşısındaki kişinin anlattıklarını uygun sorular sorarak anlamaya çalışır (Gerçekten mi, ne kadar ilginç, senin bu konu hakkındaki düşüncelerini öğrenmek istiyorum...).
- ✓ Konuşulan konuyu özetler, kendi cümleleriyle tekrar eder.
- ✓ Eleştiri yapmaz ve yargılamaz.

o EMPATİ

Kendini karşısındakinin yerine koyarak olaylara onun gözleri ile onun dünyasından bakması, o kişinin duygu ve düşüncelerini anlaması, hissetmesidir.

«Ne var bir kedi için bu kadar üzülecek?» gibi bir düşünce yerine, kendini o kişinin yerine koyarak, kedinin onun yaşamında ne kadar önemli olduğunu anlamaya çalışmaktır.



o GERİBİLDİRİM

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

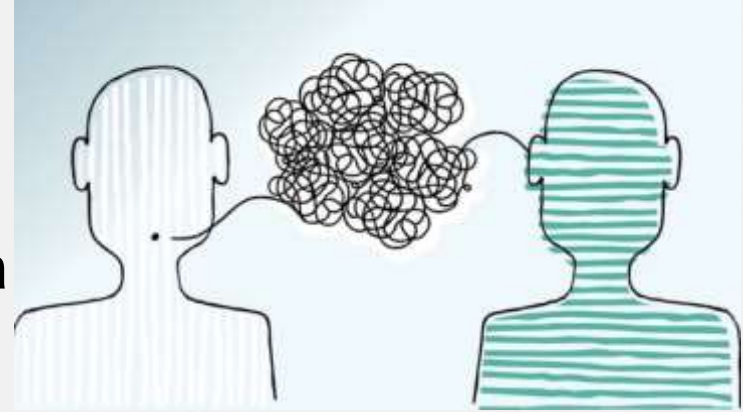
Geri bildirim kalitesi iletişimin devamını ve yönünü belirler.

“Neyi istediğinize odaklanın, neyi istemediğinize değil!”

İstemediğiniz şeylere odaklandığınızda o istemediğiniz şeyden daha fazla gerçekleştirirsiniz. Çocuklara bunu yapma şunu yapma dediğimiz halde yine de yapılmamasını istediğimiz şeyleri yapmaları bir itaatsizlik değildir. Onları yapma dediğimiz şeylere biz programlıyoruz. Kendinize olduğu gibi çocuğunuza da yapılmaması gereken şeyleri değil, yapılmasını istediğiniz şeyleri söyleyiniz.

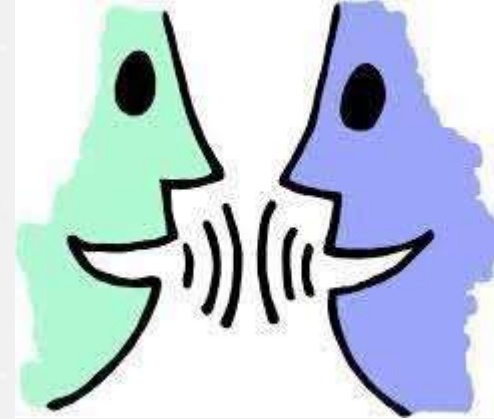
o GÖZ KONTAĞI

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



o YÜZ İFADESİ

Yüz ifadesi, memnuniyet, mutluluk, kızgınlık, coşku, merak v.b. duyguların mimiklerle anlatılmasıdır.



o 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 (iki iyi arkadaşın arasındaki mesafe).

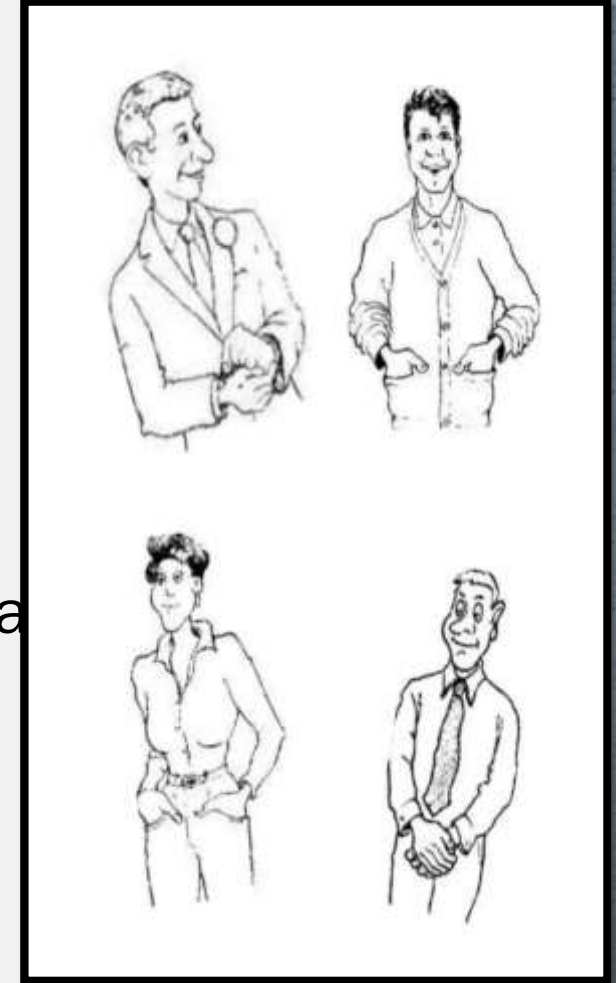
Sosyal mesafe: İşlerin rahatça konuşulduğu, resmi ilişkilerin sürdürüldüğü alandır (satıcılar-müşteriler, iş yerinde beraber çalışanlar, patron-işçi...).

Genel, topluma açık mesafe: Topluma açık, birbirini tanımayan kişilerin bulunduğu alandır (meydan, sokak...).

o BEDENİN DURUŞU

Bedenimizin konumu, içinde bulunduğumuz iletişime ne gibi ek mesajlar getirdiğimizi gösterir.

- ❖ Vücudumuz öne doğru mu geriye doğru mu eğik?
- ❖ Ayaklarımız yaklaşma mı uzaklaşma mı ifade ediyor?
- ❖ Omuzların dik ya da çökük olması
- ❖ Kolların açık ya da kapalı olması...



SEN DİLİ- BEN DİLİ

o SEN DİLİ

- Suçlayıcıdır.
- Davranıştan çok kişiliğe yöneliktir.
- Kişiyi anlaşılmadığını hissettirir.
- Yeniden konuşma isteğini engelleyicidir.
- Neye kızıldığının anlaşılmamasına neden olur.
- Kişiyi incitir, kırar.
- Kişinin direnmesine, yani savunucu iletişime neden olur.

Örnekler:

“Yeterince açık konuşmuyorsun.”

“Yemeğe hep geç geliyorsun.”

“Çok fazla gürültü ediyorsun.”

“Dikkatini çalışmana vermiyorsun.”

“Arkadaşlarına haksızlık ediyorsun.”

SEN DİLİ



BEN DİLİ



o BEN DİLİ

- ✓ Ben dili özellikle olumsuz duyguların yaşandığı durumlarda duygularımızı dile getiren iletilerdir.
- ✓ Savunmaya itmez.
- ✓ Suçluluk hissettirmez.
- ✓ Duygunun nedeni anlaşıldığı için iletişim sağlıklı olur.
- ✓ Ben iletisi alan kişi başkalarını düşünmeyi de öğrenir.
- ✓ Yakınlaşmayı sağlar.
- ✓ Anlaşmazlıkları azaltır.
- ✓ Konuşan kişiyi rahatlatır.

Örnek:

“Yüksek sesle konuştuğün zaman dikkatim dağılıyor. Böyle olunca da gerginleşiyorum.”

Etkili olabilmesi için sırayla:

1. Olumsuz duyguların yaşandığı kişiye davranış veya durum tanıtılır:

“Ben konuşurken sözüm kesilince”

2.Tanımı yapılan davranışın kişi üzerindeki somut etkisi belirtilir:

“Ben konuşurken sözüm kesilince tekrarlamak zorunda kalıyorum”

3.Duygular dile getirilir:

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



ETKİLİ İLETİŞİM KURMANIZ
DİLEĞİYLE 😊