

İLETİŞİM BECERİLERİ

ÖĞRENCİ BÜLTENİ



İLETİŞİM NEDİR?

İletişim; kişiler arasındaki bilgi, duygu, düşünce ve haber alışverişidir. İnsanların bir araya gelmeleri ya da birlikte yaşayabilmelerinin olmazsa olmazı iletişimidir.

İletişimin sağlıklı olması ve amacına ulaşması durumuna ise etkili iletişim denir. Etkili iletişim yollarını öğrenmek ve uygulamak, bireyin içinde bulunduğu sosyal çevrede mutlu bir yaşam sürdürmesine yardımcı olur.



ETKİLİ İLETİŞİM NEDEN ÖNEMLİDİR?

Karşı tarafa ulaştırılmak istenen mesajın net bir şekilde ifade edilemediği, ana konudan uzaklaşarak önemsiz detaylara odaklanıldığı ya da mesaj iletme aşamasında yanlış kelime ve ifadelerin kullanıldığı bir iletişim sağlıklı sonuçlar doğurmaz ve amacına ulaşamaz. Dolayısıyla iletişim kurarken sorun yaşamamak ve gereksiz tartışmaların önüne geçmek için etkili iletişim becerilerine sahip olmak oldukça önemlidir.

ETKİLİ BİR İLETİŞİM İÇİN NELER GEREKLİDİR?

- Kendini tanımak,
- Hoşgörülü ve önyargısız olmak,
- Kendini açmak ve doğru ifadeler kullanabilmek,
- Karşımızdakini etkin dinlemek,
- Empati kurmak,
- Beden dilini sözel mesajlara uygun ve doğru şekilde kullanmak,
- Göz kontağı kurmak, ses düzeyini uygun biçimde ayarlayabilmek gerekir.



İLETİŞİM ENGELLERİ NELERDİR?

Kişilerarası ilişkilerde iletişimin etkili ve sağlıklı bir şekilde sürdürülebilmesi için iletişim engellerini tanımak ve iletişim sürecinde bu engellerden uzak durmanın önemi büyüktür.

İletişim kurarken yaptığımız bazı hatalar şunlardır;

- Emir vermek
- Yargılamak, suçlamak
- Ad takmak, alay etmek, utandırmak
- Analiz etmek, teşhis koymak
- Konuyu değiştirmek, oyalamak
- Gözdağı vermek
- Mantık yoluyla inandırmak, tartışmak

EMPATİ NEDİR, EMPATİ KURMANIN FAYDALARI NELERDİR?

Empati, temelde bireyin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak onun duygu ve düşüncelerini doğru olarak anlamasıdır.

- Empati kurma süreci başarılı bir şekilde tamamlandığında kişiler arası iletişime birçok fayda sağlamaktadır.
- Empati kurmak, karşımızdaki kişinin anlaşıldığını hissetmesine yardımcı olur.
- İletişim problemlerinin ortaya çıkmasını önler, karşımızdaki kişiye değer verdiğimizizi hissettirir.
- Karşımızdaki kişi duygu ve düşünceleriyle olduğu gibi kabul edildiğini hissettiği için güven ortamını pekiştirir. Sosyal bağları kuvvetlendirir.
- Ön yargılarımızın azalmasına, duyarlılığın artmasına yardımcı olur.

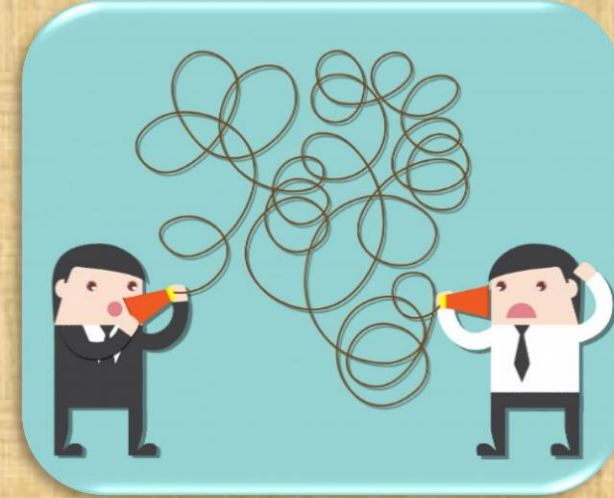
EMPATİ KURMA SÜRECİNİN AŞAMALARI NELERDİR?

- 1. Aşama:** Empati kurma sürecinin ilk adımı etkin dinlemedir. Empati kurulacak kişi mümkün ve gerekli olduğu kadar çok kanaldan dinlenmeli, düşünceleri, tutumları ve duyguları anlaşılmaya çalışılmalıdır. Etkin dinleme yapabilmek empati kurmayı önemli ölçüde kolaylaştırır ama empati kurmak için tek başına yeterli değildir.
- 2. Aşama:** Empati kurulan kişinin bakış açısı ve duyguları doğru anlaşıldıktan sonra, bir an için (kısa bir süre) onun bakış açısı ve duygu durumuna girilmeli, durum onun gözleriyle görülmelidir. Kendini kişinin yerine koyma süresi, durumu anlamak için yeterli ama kısa olmalıdır. Bu sürenin sonunda empati kuranın kendi bakış açısına ve kendi duygu durumuna dönmesi gerekir.
- 3. Aşama:** Karşımızdaki kişinin duygularını ve düşüncelerini tam olarak anlasak bile eğer anladığımızı ifade etmezsek empati kurma sürecini tamamlamış sayılmayız. Bu nedenle son aşamada, empati kurulan kişiye, duygularının ve bakış açısının anlaşıldığı yolunda bir geribildirim verilmelidir.

İYİ BİR DİNLEYİCİNİN ÖZELLİKLERİ NELERDİR?

Etkin dinleme için,

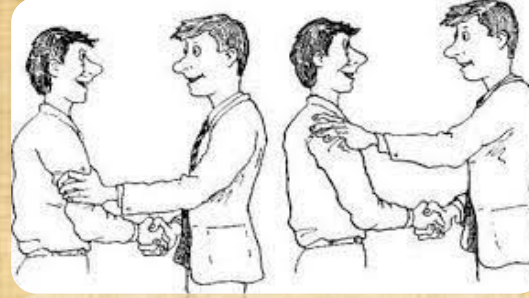
- Konuşulan kişiye tüm dikkati vermek,
- Beden dili ile dinlediğini göstermek,
- Konuşan kişinin sözünü kesmemek,
- Konuşan kişinin düşünce ve duygularını daha iyi ifade edebilmesi için açık uçlu sorular sormak,
- Konuşmacının sözlerine olduğu kadar sözsüz mesajlarına da dikkat etmek gerekir.



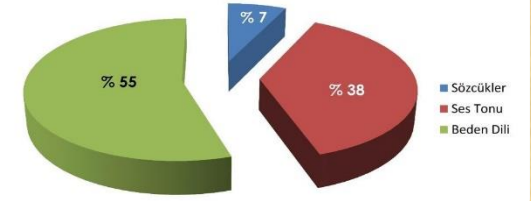
İLETİŞİMDE BEDEN DİLİNİN ÖNEMİ

Beden dili; jestler, mimikler, oturuş, duruş vb. tavır ve davranışların ortaya koyduğu hareketler bütünüdür. Anlamı ve etkinliği olan bir iletişim biçimidir. Bu dilin ifade ettiklerini öğrenmek bireyin hem kendi hareketlerini kontrol etmesini sağlar hem de karşıdaki kişinin ruh halini kolayca anlamaya yardımcı olur. Söylenenlerin arkasındaki duyguları, istekleri, korku ve endişeleri beden dili sayesinde rahatlıkla anlayabiliriz.

Karşımızdaki kişilere anlatmak istediklerimizi daha etkili şekilde iletme ve sözlerimizi güçlendirmek için sözel mesajların ve beden dilinin tutarlı olması da oldukça önemlidir.



İletişim



ETKİLİ İLETİŞİMDE BEDEN DİLİ NASIL OLMALIDIR?

Göz teması: Doğru beden dili kullanımı için göz teması etkili bir yöntemdir. Karşılıklı iletişim içinde olduğunuz kişiyi rahatsız etmeyecek ölçüde, mümkün olduğu kadar göz teması kurun.

Yüz ifadesi: Gerek ikili sohbetlerde gerekse gruplarda iletişimde yüz ifadenizin dinamik, canlı ve pozitif olmasına dikkat edin. Konuşurken başınızı hafifçe dik tutmaya dikkat edin.

Baş hareketleri: Karşınızdaki kişi konuşurken ara ara başınızı hafifçe aşağı yukarı hareket ettirerek onu dinlediğinizi ve anladığınızı hissettirin.

Jestler: Çok aşırıya kaçmadan jestlerinizi kullanın. Ellerinizi cebinizde tutmaktan ve kollarınızı kavuşturmaktan kaçının. Kolların bağlanması; karşı tarafa, iletişime kapalı olunduğu ve iletişimin sonlandırılmak istendiği mesajını verir.

Beden duruşu: Ayaktaysanız, karşınızdaki kişi ile konuşurken dik durmalı, oturuyorsanız arkanıza yaslanmalısınız. Dinleyici konumundaysanız hafifçe öne eğilerek, dikkatle dinlediğinizi göstermelisiniz.

"Gerek yok her sözü laf ile
beyana; bir bakış bin söz eder,
bakıştan anlayana"

Mevlana