

## 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.

### Etkili İletişimin Unsurları

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

### ETKİN DİNLEME

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



# İLETİŞİM BECERİLERİ



OKUL REHBERLİK SERVİSİ

## VELİ BROŞÜRÜ

## EMPATİ

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



## GERİBİLDİRİM

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

## Beden Dili

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, **sözcükler %10, ses tonu %30, beden dili %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 (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...).

## SEN DİLİ BEN DİLİ

### 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.

### Örnekler:

- Çok fazla gürültü ediyorsun.
- Dikkatini çalışmana vermiyorsun.



### BEN DİLİ

Özellikle olumsuz duyguların yaşandığı durumlarda duygularımızı dile getiren iltilerdir.

- ✓ Savunmaya itmez.
- ✓ Suçluluk hissettirmez.
- ✓ Duygunun nedeni anlaşıldığı için iletişim sağlıklı olur.
- ✓ Ben iletileri alan kişi başkalarını düşünmeyi de öğrenir.
- ✓ Yakınlaşmayı sağlar.
- ✓ Anlaşmazlıkları azaltır.
- ✓ Konuşan kişiyi rahatlatır.

### Örneğin:

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

Kiş, iletişimde iyi ise onda aceleci sözlerle rastlanmaz; onun her bir kelimesi olumlu ve dengeli bir anlama sahiptir.

LAO TZU

## İLETİŞİM ENGELLERİ

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.

