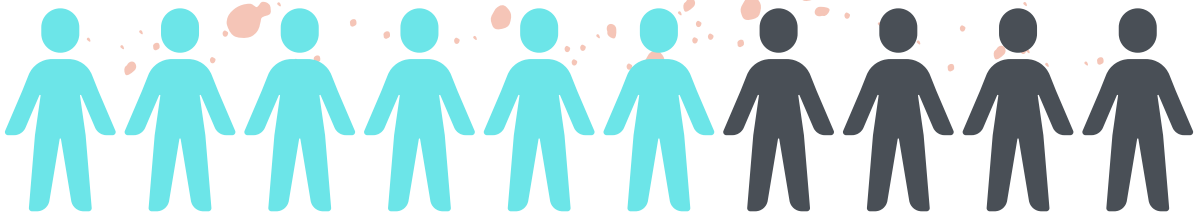


Fatih Sultan Mehmet
İmam Hatip Ortaokulu

ETKİLİ İLETİŞİM BECERİLERİ



FSM İHOO Rehberlik ve Psikolojik Danışma Servisi

ETKİLİ İLETİŞİM BECERİLERİ

Anne - babaların çocukla olan iletişimi; çocuğun gelişmesini belirlemede etkilidir. Davranış ve karakteri etkiler. Vicdan ve ahlak gelişimini belirler. Olumsuz iletişim yöntemleri davranış bozukluklarının başlıca nedeni olarak görülebilir. Bu bilgilendirme broşürümüzde etkili iletişim becerilerinden bahsedeceğiz.



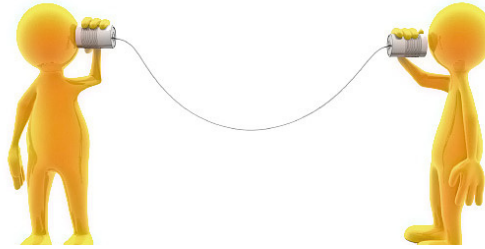
İLETİŞİM NEDİR?

İletişim Lâtince bir kelime olan Communicare Filinden gelmektedir. Anlamı “ ortak kılmadır ” . 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.

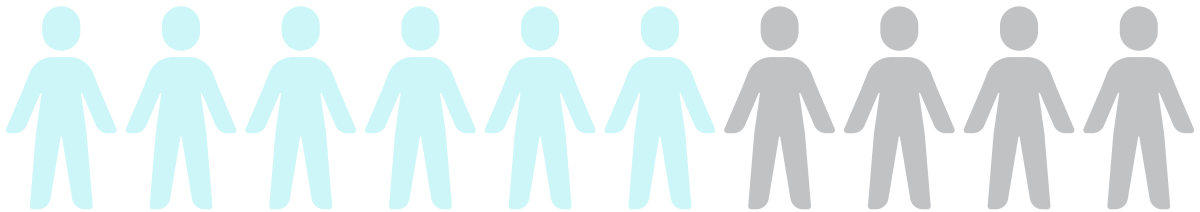
İLETİŞİMİN AMACI

Amaçların olumlu olması, yapıcı bir iletişim, olumsuz olması ise yıkıcı bir iletişimin ortaya çıkmasına sebep olur

- Sorun Çözmek
- Anlatmak,Anlamak
- İşbirliği
- Disiplin Altına Almak
- Etkilemek
- Bilgi Vermek
- İkna Etmek
- Farklı Görüşleri Açmak



- Tartışmak
- Değerlendirmek
- Öğrenmek
- Yön Vermek
- Karşı Koymak
- Denetlemek
- Paylaşmak
- Değiştirmek



İLETİŞİM BECERİLERİ NELERDİR?

DİNLEME

EMPATİ

GERİBİLDİRİM

GÖZ KONTAĞI

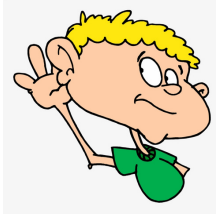
YÜZ İFADESİ

MESAFE

BEDENİN
DURUŞU

JESTLER
VE EL
KOL HAREKETLERİ

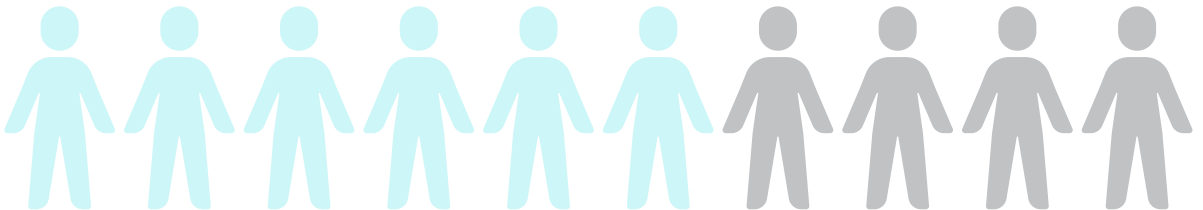
I. DİNLEME



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.



2. EMPATİ



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

"Ne var bunda bu kadar üzülecek" gibi bir düşünce yerine, kendini o kişinin yerine koyarak, bu durumun onun yaşamında ne kadar önemli olduğunu anlamaya çalışmaktır.

3. GERİBİLDİRİM



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

"Böyle devam et, harika gidiyorsun."

"Bu anlattıklarından şunları anladım..."

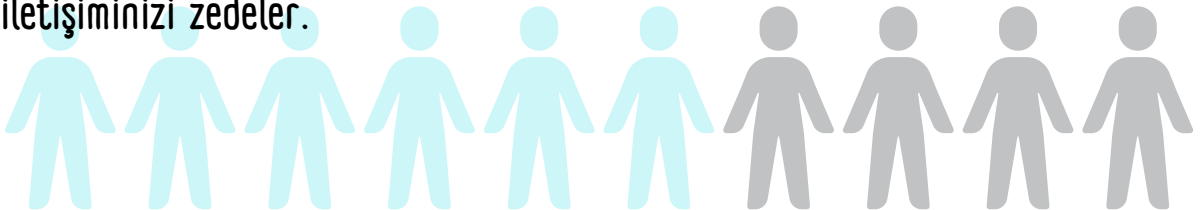
"Çok merak ettim devamında ne oldu?"

4. GÖZ KONTAĞI



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

İletişimde olduğunuz kişi sizinle göz kontağı kurmuyorsa iletişimi sürdürme konusunda istekli olmazsınız. Çocuklarla iletişimde onların seviyesine inip göz kontağı kurmanız daha etkili olacaktır. En basitinden örnekleyecek olursak çocuğunuzla konuşurken bir yandan TV izlemek iletişiminizi zedeler.



5.YÜZ İFADESİ



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

Siz konuşmasanız bile yüz ifadeniz duygularınızı belli eder.

6.MESAFE



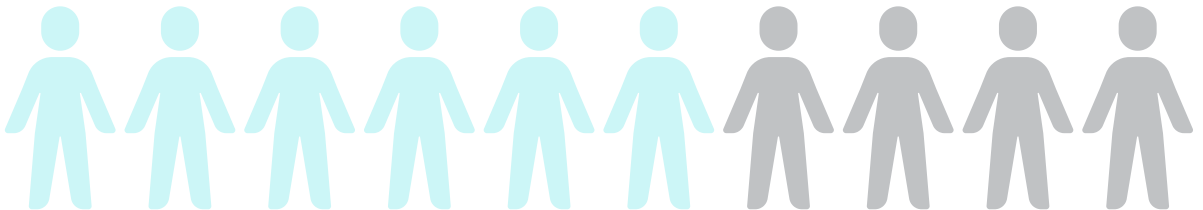
Özel (Mahrem) Mesafe: Çok yakın hissedilen kişilerin yer aldığı alandır. İzinsiz dahil olunmaz. Eğer kişilerin özel alanlarına izinsiz giriliyorsa ortam gerginleşir ve göz teması kurulmaz (asansör, toplu taşıma araçlarını düşünün...).

Kişisel Samimi Mesafe: Birbirlerini tanıyan ve rahat konuşan iki insanın yer aldığı mesafe düzeyidir (iki iyi arkadaşın arasındaki mesafe).

Sosyal Mesafe: Salgın hastalık sebebiyle aşına olduğumuz mesafe türü. İşlerin rahatça konuşulduğu, resmi ilişkilerin sürdürüldüğü alandır (satıcılar-müşteriler, iş yerinde beraber çalışanlar, patron-işçi...). 2 metreye kadar olan mesafedir.

Genel, Topluma Açık Mesafe: Topluma açık, birbirini tanımayan kişilerin bulunduğu alandır (meydan, sokak...). 2 metrenin üzerindedir.

İletişim kurarken belirtilen mesafe türlerine uymak iletişimin sağlığı için önemlidir.



7. BEDENİN DURUŞU



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

Vücudumuz öne doğru mu geriye doğru mu eğik?

- Öne doğru eğilerek dinleme ilgiyi ifade eder. Geriye doğru eğik olarak dinleme ilgilenmediğinin ifadesi olabilir.

Ayaklarımız yaklaşma mı uzaklaşma mı ifade ediyor?

- İletişim halindeyken ayakların kapıya doğru hareket etmesi ortamdaki uzaklaşma isteğini ifade eder.

Omuzların dik ya da çökük olması

- Omuzların dik olması kendine güvenli duruşu ifade eder.

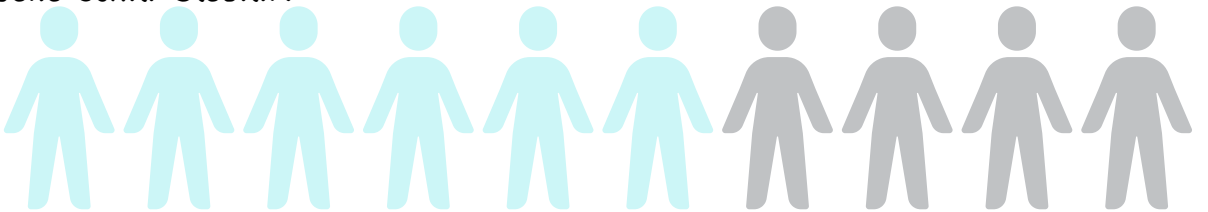
Kolların açık ya da kapalı olması...

- Kolların rahat bir şekilde yanlarda açık olması iletişime açık olduğunu,
- Kapalı şekilde kolların önde kavuşturulması iletişime kapalı olduğunu ifade eder.

8. JESTLER EL VE KOL HAREKETLERİ



Üretkenliğimizi ellerimizle dünyaya yansıtırız. Resmi, heykeli, yemeği ellerimizle yapar, düşüncelerimizi dünyaya ellerimizle ifade ederiz. Bazen ufaklık bir dokunma yüzlerce hoş kelimedenden daha etkili olabilir.



SEN DİLİ-BEN DİLİ

Kelimeler ile kurduğumuz iletişimin etkili olması için bilmemiz gereken 2 çeşit dil vardır. Bu dillerden biri yapıcı, diğeri iletişimi yıkıcı etkiye sahiptir.

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.

SEN DİLİ



BEN DİLİ



Örnek SEN dili cümleleri

"Yeterince açık konuşmuyorsun. "

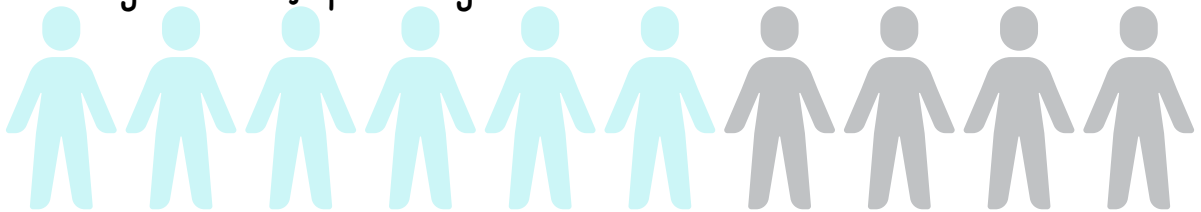
"Yemeğe hep geç geliyorsun. "

"Çok fazla gürültü ediyorsun. "

"Dikkatini çalışmana vermiyorsun. "

"Arkadaşlarına haksızlık ediyorsun. "

"Kaç kere söyledim bu çöpü at diye?"



BEN DİLİ



- 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 BEN dili cümleleri

Benimle daha açık konuşmanı isterdim.

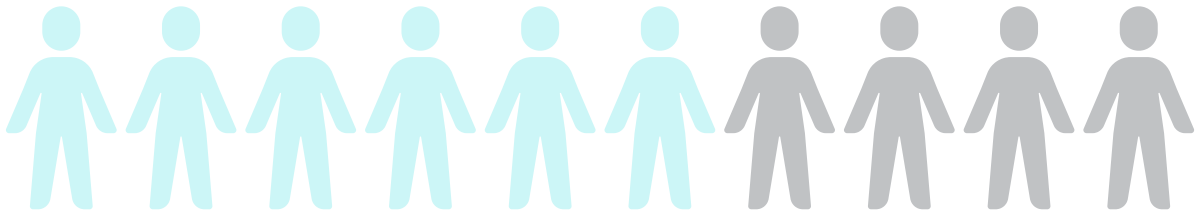
Yemeğe zamanında gelmediğinde üzülüyorum.

Yüksek sesle konuştuğun zaman dikkatim dağılıyor, sinirleniyorum.

Daha dikkatli çalışmanı isterdim.

Arkadaşlarına karşı biraz daha anlayışlı olmanı isterdim.

Ev işlerinde tek başıma çok yoruluyorum, bana yardımcı olmanı isterdim.



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:

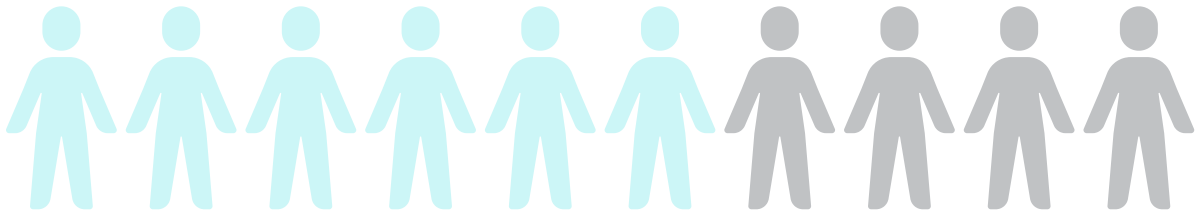
“Ben konuşurken sözüm kesilince tekrarlamak zorunda kalıyorum

3. Duygular dile getirilir:

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

Etkili iletişim becerilerinin hayatınızın her anında size eşlik etmesi dileğiyle...

Rehberlik ve Psikolojik Danışma Servisi



FSM İHOO Rehberlik ve Psikolojik Danışma Servisi