

DİKKAT ETMEMİZ GEREKEN İLETİŞİM ENGELLERİ

Emir Vermek Yönlendirmek:	"Yemeği ye, koşma, uyu"
Uyarmak, Gözdağı Vermek:	"Eğer ağlamaya devam edersen pişman olursun"
Ahlak Dersi Vermek:	"Yapmalıydın."
Yargılamak, Eleştirmek, Suçlamak::	"Sen zaten çok yaramazsın", "Kötü çocuk oldun"
Ad Takmak, Alay Etmek, Utandırmak:	"Yine tuvaletini bezine yaptın değil mi?" "Sen bebek olmuşsun!"
Öğüt Verme, Çözüm Getirme, Fikir Vermek:	"Ben olsam bu şekilde davranmazdım" "Neden odanı toplamıyorsun?"
İncelemek, Araştırmak, Soruşturmak:	"Neden...?" "Kim...?"
Mantık Yoluyla İnandırmak, Tartışmak:	"İşte bu nedenle hatalısın", "Evet ama..."
Yorumlamak, Analiz Etmek, Teşhis Koymak:	"Senin derdin nedir biliyor musun?" ve "Aslında sen şunu demek istiyorsun"
Güven Vermek, Desteklemek, Duyguları Paylaşmak:	"Aldırma düzelir" "Zamanla iyi hissedersin"
Övme, Aynı Düşüncede Olmak:	"Çok haklısın" ve "Senin gibi düşünüyorum"
Konuyu Değiştirmek, İşi Alaya Vurmak, Şakacı Davranmak, Oyalamak:	"Aman boş ver" "Hadi gel televizyon seyredelim"

Etkili iletişim kurmanız
dileğiyle...



ETKİLİ
İLETİŞİM
BECERİLERİ

ŞEYMA YİĞİT
UZM. PSK. DAN.



İLETİŞİM NEDİR?

İletişim Lâtince bir kelime olan "Communicare" fiilinden 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. Kişilerin söylediği /söylemediği, yaptığı /yapmadığı her şeyin anlamı vardır.

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?

1-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.

BEN DİLİNİN ETKİLİ OLABİLMESİ İÇİN SIRAYLA:

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.”



SEN DİLİ- BEN DİLİ

SEN DİLİ

- Suçlayıcıdır. □
- Davranıştan çok kişiliğe yöneliktir.
- Kişiyi anlaşılmadığını hissettirir.
- Yeniden konuşma isteğini engelleyicidir. □
- Neye kızıldığının anlaşılmasına 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.”

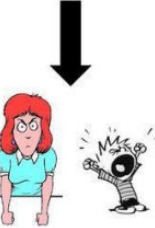
BEN DİLİ

Ben dili özellikle olumsuz duyguların yaşandığı durumlarda duygularımızı dile getiren iletilerdir.

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

Örnek: “Yüksek sesle konuştuğum zaman dikkatim dağılıyor. Böyle olunca da gerginleşiyorum.”

SEN DİLİ



BEN DİLİ



2-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.

3-GERİBİLDİRİM

Mesajı alan kişinin karşısındakinin söylediklerinin içerisindeki duygu ve düşüncüyü 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.

KOŞMA
BAĞIRMA

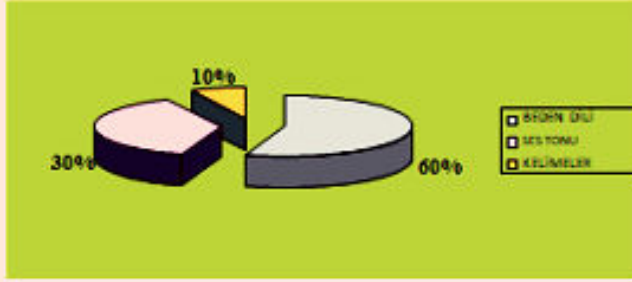


YAVAŞ YÜRÜYELİM.
SESSİZ OLALIM.

BEDENİMİZ KONUŞUYOR!

Bir şeyi ifade ederken beden dili karşımızda kişiyi daha çok etkiler. Ne söylediğimiz değil nasıl söylediğimiz önemlidir.

BEDEN DİLİ	% 60	NASIL göründüğümüz
SES TONU	% 30	NASIL söylediğimiz
KELİMELEK	% 10	NE söylediğimiz



4-GÖZ KONTAĞI

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

5-YÜZ İFADESİ

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

6-BEDENİN DURUŞU

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

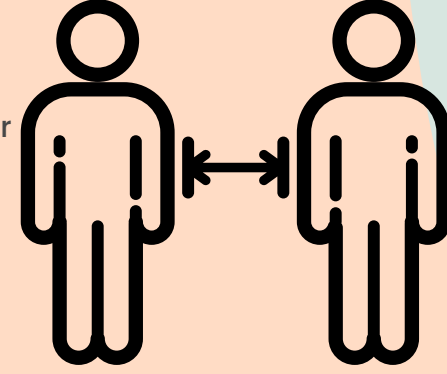
- Vücudumuz öne doğru mu geriye doğru mu eğik?
- Ayaklarımız yaklaşma mı uzaklaşma mı ifade ediyor?
- Omuzların dik ya da çökük olması
- Kolların açık ya da kapalı olması...

7-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...).



8-EL - KOL HAREKETLERİ VE JESTLER

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