



ETKİLİ İLETİŞİM KİTAPÇIĞI

MAYIS , 2020

İÇİNDEKİLER

İletişim Nedir ?.....	3
İletişim Süreci ve Ögeleri.....	4
İletişim Türleri.....	5
İletişim Bir Bütündür.....	6
Etkili İletişim	6
Etkili Dinleme.....	7
Kabul Etme	8
Empati.....	8
Ben Dili-Sen Dili.....	9
İletişim Engelleri.....	10
Etkili İletişim İçin Öneriler.....	12
Kaynakça.....	13

İLETİŞİM NEDİR ?

İletişimle ilgili birçok tanımlama yapılmaktadır. Bunlardan birkaçı şunlardır:

“İletişim, gönderici ve alıcı konumundaki iki insan ya da insan grubu arasında gerçekleşen duygu, düşünce, davranış ve bilgi alışverişidir.”

“İletişim bilgiyi üretme, aktarma ve anlamlandırma sürecidir.”

“İletişim; duyguların, düşüncelerin, tutum ve tavırların, haber ve mesajların bir kişi, bir grup ya da bir kurum tarafından bir kişi, bir grup ya da kuruma karşılıklı olarak iletilmesidir. Bireyler arasındaki iletişim, diğer birey ya da bireylerce algılanan sözel ve sözel olmayan davranışlar olarak açıklanabilir.”

İletişimin temel özelliklerini şu şekilde sıralayabiliriz:

- İletişim, iki tarafında aktif olduğu bir alışveriştir.
- İletişimde mesajlar sözlü ve sözsüz olarak iletilir.
- Bu mesajları ne şekilde aldığımız, algılarımız tarafından belirlenir.
- İletişim kişiye değil, kişiyle yapılır.
- İletişim, her zaman her yerdedir.
- İletişimde amaç çevre üzerinde etkin olmaktır.
- İletişim anlamların paylaşılmasıdır.
- İletişim değişik katmanlarda gerçekleşir



Özetle iletişim tarafların bilgi/symbol üretmek birbirlerine iletme ve bu iletileri anlama, yorumlama sürecidir. Bu süreçte, iki sistem arasında duygu, düşünce ve bilgi alışverişi gerçekleşir. Alışveriş sözünden anlaşılacağı gibi, iki taraf da bu süreçte aktif olmalıdır.

İLETİŞİM SÜRECİ VE ÖGELERİ

İLETİŞİM SÜRECİ VE ÖGELERİ



Gönderici (Kaynak): Duygu, düşünce ve isteklerin aktarılmasında sözü söyleyen kişi veya topluluktur.

Alıcı: Duygu, düşünce ve isteklerin iletildiği, aktarıldığı kişi ya da topluluktur.

İleti: Göndericinin alıcıya aktardığı duygu, düşünce, istek ve mesajlardır.

Kanal: Göndericinin, iletiyi alıcıya gönderirken kullandığı yol veya araçtır.

Bağlam: İletişim unsurlarının birlikte meydana getirdikleri ortamdır.

Dönüt (Geri bildirim): Alıcının göndericiye verdiği her türlü yanıttır.

Şifre: Gönderici, iletisini yazıyla, resimle, rakamla vb. aktarabilir. İşte bunlardan her biri şifredir.

Bir iletişimde "**gönderici-ileti-alıcı**" öğeleri mutlaka bulunur, iletişimi başlatan unsur; göndericidir. İletişimin sağlıklı olabilmesi için gönderici durumundaki kişinin, alıcıyı ve onun durumunu göz önünde bulundurması gerekir. Aksi takdirde iletişim, başarısız olur.

İLETİŞİM TÜRLERİ



Sözlü İletişim: Sözlü iletişimler dil ve dil ötesi olmak üzere iki alt sınıfa ayrılmaktadır. İnsanların karşılıklı konuşmaları ve hatta mektuplaşmaları “dille iletişim” olarak kabul edilmektedir. Dille iletişimde kişiler ürettikleri bilgileri birbirlerine ileterek anlamlandırır.

Dil ötesi iletişim sesin niteliği ile ilgilidir; ses tonu, sesin hızı, sesin şiddeti, hangi kelimelerin vurgulandığı, duraklamalar ve benzeri özellikler, dil ötesi iletişim sayılır. Dille iletişimde kişilerin ne söyledikleri, dil ötesi iletişimde ise nasıl söyledikleri önemlidir.

Sözsüz İletişim: İletişim denilince kimilerinin aklına sadece sözlü iletişim, yani konuşulan dil aracılığıyla kurulan iletişim gelmesine karşın, iletişim sözsüz olarak da kurulabilir. Aynı ortamda birbirlerini algılayan kişiler hiç konuşmasalar bile bakışlarıyla, vücutlarının duruşuyla, aralarında bıraktıkları mesafeyle birbirlerine mesaj yollar ve sözsüz bir iletişim kurarlar. İletişime giren kişilerin birbirlerini doğru olarak anlayabilmeleri için hem gönderilen sözlü mesajların içeriğine, hem de sözlü mesaja eşlik eden beden diline, yani kişinin yüz ifadesi, jest ve mimikleri gibi görsel ipuçlarına dikkat etmeleri gerekmektedir.

İLETİŞİM BİR BÜTÜNDÜR

İletişim, kelimeler, ses tonu ve beden dilinden oluşan bir bütündür.

Kelimeler “ne” söylediğimizle; ses tonu ve beden dili “nasıl” söylediğimizle ilgilidir.

Kelimeler aynı kalmak koşuluyla iletişimde,

Kelimeler %10

Ses tonu %30

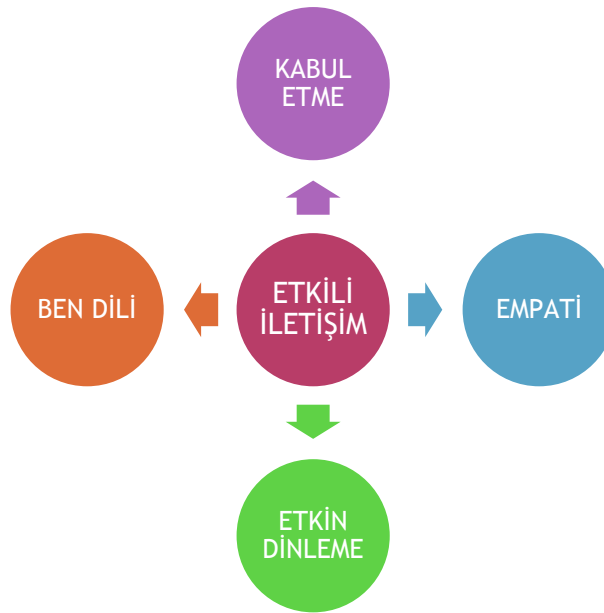
Beden dili%60 oranında etkilidir .



Mesajın veriliş şeklinin %90 önem taşıdığı göz önüne alındığında, seçtiğimiz kelimelerin yanında ses tonumuz ve beden dilinin sağlıklı bir iletişim için ne kadar önemli olduğu görülmektedir. İletişimi beden duruşu, ses tonu ve konuşmanın akıcılığı, kullanılan jest ve mimikler, karşıdaki kişi ile aradaki mesafe ve fiziksel temas vb ile bir bütün olarak düşünmemiz gerekmektedir.

ETKİLİ İLETİŞİM

Karşımızdaki kişiye kendimizi iyi bir şekilde ifade edebilmemiz ve doğru bir şekilde anlayıp sağlıklı bir iletişim kurulabilmesi için etkin bir dinleme, empati, karşımızdaki kişiyi olduğu gibi kabul etme ve ben dili kullanımı gerekmektedir.



ETKİLİ DİNLEME

“Konuşmak bir ihtiyaç ise dinlemek bir sanattır.”

Goethe

Duymak ve dinlemek aynı şey değildir. Hatta bazen dinlemek adına yaptığımız eylem dinlemenin kendisi olmayabilir. Dinlemek kulağımıza çarpan kelimeleri duymak demek değildir. Dinlemek, önem vermektir. Dinlemek, bağlantı kurmaktır.

Birey olarak karşıdaki kişiyi işitmek yeterli olmaz, ne söylediğini duyup, anlayabilmek, iyi bir dinleyici olabilmenin yöntemlerini bilmek ve kullanmak gerekir. İletişimin kalitesini yükseltmek isteyen bir birey ancak, dinlemeyi öğrenerek bunu gerçekleştirebilir. Dinleme genel anlamda iki şekilde karşımıza çıkabilir. Bunlardan pasif dinleme, diğeri ise aktif dinlemedir.

Pasif dinlemeden bahsedildiğinde, dikkatli ancak sessizliği içeren ve çok az tepki göstermeye ihtiyaç duyulan, en basit dinleme türüdür. Aktif dinlemeyi empatik dinleme olarak da isimlendirmek mümkündür. Aktif ya da empatik dinleme denildiğinde, karşıdaki bireyin duygularını onun bakış açısıyla anlamayı sağlaması beklenir. Bir başka açıdan, karşıdaki bireyin, ne ifade ettiği ile gerçekten ilgili olduğunu gösteren bir iletişim unsurudur. Etkin bir dinleme için gerekenler;

Konuşulan kişiye tüm dikkatini vermek

Beden dili ile dinlediğini göstermek

Konuşan kişinin sözünü kesmemek

Konuşanın duygu ve düşüncelerini daha iyi ifade edebilmesi için acık uclu sorular sormak

Konuşan kişiye doğru geri bildirim vermek

KABUL ETME

Kişileri oldukları gibi kendi özellikleri ile kabul etmek kişilerarası iletişimdeki temel ilkelerden biridir.

Yargılamadan, eleştirmeden dinleyerek karşıdaki kişiye değer verildiği gösterilmiş olur.

Kabul dili kullanıldığında bireyin kendi problemini ve bu problem karşısında hissettiği duyguları açıkça dile getirmesi ve bu problemle yüzleşerek onun üstesinden gelmesi sağlanır

EMPATİ

Empati; bir kişinin kendisini karşısındakinin yerine koyarak olaylara onun bakış açısından bakması, onun duygu ve düşüncelerini doğru bir şekilde anlaması ve anladığını göstermesidir.

Empati üç aşamadan oluşur. Bunlar:

- ✓ *Birinci Aşama:* Olayları karşımızdaki gibi algılamaya çalışmak
- ✓ *İkinci Aşama:* Karşımızdaki duyu ve düşüncelerini doğru olarak anlamak
- ✓ *Üçüncü Aşama:* Kendisini anladığımızı karşımızdakine sözlerimizle, ses tonumuzla ve beden dilimizle ifade etmek



İnsanların karşılarındaki kişi ile empati kurabiliyor olmaları, iletişimin başladığını ve alıcının, kaynağı algılamaya çalıştığını ve etkili bir dinleme sergilediğinin göstergesidir.

BEN DİLİ-SEN DİLİ

BEN DİLİ

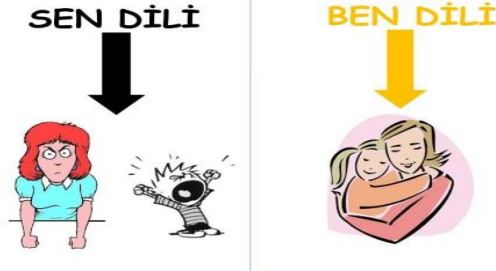
- Davranışa yöneliktir
- Alıcıya mesajı veren ile ilgili bilgi verir
- Benlik saygısını olumlu yönde etkiler
- Gönderen de yardım isteği doğurur.
- Atılgan insanlar daha çok kullanır

SEN DİLİ

- Kişiyeye yöneliktir
- Kişiyeye kendi ile ilgili bir şeyler söyler
- Benlik saygısını zedeler veya olumsuz olarak etkiler
- Öfke ve nefret duyguları doğurur
- Saldırgan ya da çekingen insanlar daha çok bu dili kullanır.

Sen dili karşıdaki kişiyeye kızgınlığın nedenini açıklamayan mesajlar verir ve suçlama içerdiği için karşıdaki kişiyeye savunmaya iter. Böylece sorun büyür.

Ben dili ise karşılaşılan durum ve davranış karşısında kişinin kendi duygu ve düşüncesini açıklamasını sağlar ve böylece karşıdaki kişiyeye incitilmeden mesaj verilmiş olur



ÖRNEĞİN;

Konuşurken gözüme bile bakmıyorsun. Çok kabasın.“ (SEN DİLİ)

“Konuşurken gözüme bakmadığın zaman beni dinlemediğini, ciddiye almadığını düşünüyorum. Bu da beni kırıyor.” (BENDİLİ)

İLETİŞİM ENGELLERİ

İletişim engelleri, kişiler arası ilişkilerde olumsuz sonuçlara sebep olabilecek ve iletişimi bozacak yüksek riskli davranımlardır. Kişilerarası iletişim de birbirimizi dinlerken veya kendimizi ifade ederken bazen farkında olmadan bu iletişim engellerini kullanırız

Bu engeller karşılıklı konuşmaların daha yüzeysel kalmasına neden olur, kişilerin daha çok şey anlatmasına engel olur ve gerçek dinlemeyi engeller.

Kullanılan bazı iletişim engelleri ve örnekleri şunlardır;

1)Emir Vermek, Yönlendirmek

- Arkadaşının annesinin izin vermesi beni hiç ilgilendirmez, sen gece sokağa çıkamazsın.
- Televizyonun önünden kalk ve doğru odana gidip dersini çalış.

Korku ya da aktif direnç yaratabilir. Söylenenin tersini denemeye davet edebilir. İsyankar davranışa ya da misillemeye yol açabilir. Kişiyi kendini önemsiz hissettirir.

2) Uyarmak, Gözdağı Vermek

- Eğer bir cümle daha söylersen fena olacak.
- Eve zamanında dönmezsen bir daha izin alamazsın.

Korku ve boyun eğme yaratabilir. Söz konusu edilen sonuçların gerçekten olup olmayacağını denemeye yol açabilir. Gücenme, kızgınlık ve isyankarlığa neden olabilir. Kendisine saygı duyulmadığını düşündürür.

3)Ahlâk Dersi Vermek

- Yalan söylemek çok kötü bir şeydir.
- İki kişi konuşurken araya girmek ayıptır.

Zorunluluk ya da suçluluk duyguları yaratır. Kişinin durumunu daha da şiddetle savunmasına yol açar, güvenilmediği izlenimini verir. Onun değerlerinin önemli olmadığını hissettirir.

4)Öğüt Vermek, Çözüm ve Öneri Getirmek

- Bence bu sorunu öğretmenine açmalısın.
- Önce dersini çalış, sonra televizyon izle.

Sorunlarını kendi başına çözemeyeceğini düşündüğümüzü gösterir. Kişinin sorununu bütünüyle düşünüp, çeşitli çözümler üretilip seçenekler denemesine engel olabilir. Bağımlılık ya da direnç yaratır.

5)Öğretmek, Nutuk Çekmek, Mantıklı Düşünceler Önermek

- Eğer çocuklar küçükken evle ilgili bazı sorumluluklar alırlarsa, büyüdüklerinde herkesin beğenisini kazanan yetişkinler olurlar.
- Bu konuya birde şu açıdan bak, evet test tekniği düşünceyi geliştirmiyor ama üniversiteye girebilmenin tek anahtarı olduğu da bir gerçek.
Savunucu tutumları ve karşı koymayı kışkırtır. Çoğunlukla kişinin iletişimini kesmesine ve artık onu dinlememesine neden olabilir. Bıkkınlık ve nefret uyandırabilir.

6)Yargılamak, Eleştirmek, Suçlamak, Aynı Düşünce Olmamak

- Kocaman kız oldun, odanı toplamayı halâ öğrenemedin.
- Bu çok çocukça bir davranış.
Genellikle çocuklar yargı ve eleştirileri gerçek olarak algılar. Benlik saygısını aşındırır ve karşı eleştiri için kışkırtır.

7) Ad Takmak, Alay Etmek

- Her şeyi de sen bilirsin, bilgiç.
- Şu kılığına bak, tıpkı bir palyaçosun.
Çocuğun kendini değersiz hissetmesine, sevilmediği kanısına varmasına yol açabilir. Çocuğun özüne saygısı üzerinde çok olumsuz etkileri olabilir. Genellikle karşılık vermeye kışkırtır.

8)Yorumlamak, Analiz Etmek, Tanı Koymak

- Bu davranışı benim ilgimi çekmek için yapıyorsun.
- Sen aslında arkadaşını kıskanıyorsun.
Tehdit edici, tedirgin edici olabilir ve başarısızlık duygusu uyandırabilir. Çocuk kendisini korumasız ve köşeye kısıtılmış hissedebilir.

9) Sözünden Dönmek, Oyalamak, Şakacı Davranmak, Konuyu Saptırmak

- Madem okula bu kadar kızılıyorsun, dinamitlemeye ne dersin?
- Bırak şimdi bunlarla kendini üzmeyi, daha güzel şeylerden konuşalım.
Kişinin sorunların önemsiz ve saçma sapan olduğu anlamını verebilir. Kendisi ile ilgilenilmediğini, saygı duyulmadığını düşündürür. Güven duygusunu yok eder.

10)Başkaları ile Karşılaştırmak, Kıyaslamak

- Ahmet senden iki yaş daha küçük, ama senin yapamadığın her işi yapabiliyor.
- Senin bacakların Ayşe'ninkiler gibi güzel olsaydı mini etek sana da yakışırdı.
Özüne saygısını aşındırır. Kızgınlık yaratır. Karşılaştırılan ve karşılaştırıldığı kişiden uzaklaştırır.

ETKİLİ İLETİŞİM İÇİN ÖNERİLER

- ❖ Karşıdaki kişiye verilmek istenilen mesaj açık, anlaşılır olmalı ve davranışlar ile desteklenerek zamanında verilmelidir.
- ❖ Göz teması kurarak ve konuşulan kişiye doğru beden duruşumuzu ayarlayarak iletişim kurulmalıdır.
- ❖ Sesin tonu, yüksekliği ve vurgusu iyi ayarlanmalıdır
- ❖ Karşıdaki kişiyi gerçekten dinleyin, dinliyormuş gibi yapmayın.
- ❖ İyi bir konuşmacı olmadan önce iyi bir dinleyici olarak karşıdaki kişiyi doğru anladıktan sonra cevap verilmelidir.
- ❖ Karşıdaki kişinin değerlerini ve ihtiyaçlarını fark etmeye çalışarak empatik bir anlayışla iletişim kurulmalıdır.
- ❖ İletişim sadece bilgi alışverişi demek değildir. Düşünce ve duyguların da doğru bir şekilde aktarılması gerekmektedir
- ❖ İletişimin sadece konuşarak kurulmadığını unutmayın. Ne söylediğiniz kadar nasıl söylediğiniz de önemlidir. Bu nedenle beden duruşuna, ses tonuna, kullanılan jest ve mimiklere dikkat edilmelidir.
- ❖ Bir problemle karşılaştığınızda onu “Nasıl Çözebilirim” e odaklanmaya çalışın. İhtiyacınızı kimseyi yargılamadan, suçlamadan pozitif bir dille ifade etmeye gayret gösterin
- ❖ Doğru ve gerekli yerlerde karşınızdaki kişiye geri bildirimlerde bulunmaya çalışın. Bazen bir soru ile bazen ise bir el, baş vb hareketi ile onu dinlemeye devam ettiğinizi gösterin.

KAYNAKÇA

Erođlu,E., Ataizi,M. ve ark. (2013). Etkili İletişim Teknikleri. T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2775 Açıköğretim Fakültesi Yayını No: 1733.

Üstünsel,G.(2011). Etkili İletişim Becerileri Ve Beden Dili. Namık Kemal Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.

Karamustafa,M. (2016). Etkili İletişim.Okuluma Devam Ediyorum, Geleceęe Umutla Bakıyorum Projesi Öğretmenlere Hizmetiçi Eğitim Verme Faaliyeti.

T.C Milli Eğitim Bakanlığı Temel Eğitim Genel Müdürlüğü. Oturum 5:Etkili İletişim

Yazar,İ. (2013). Etkili İletişim Dersi Sunum Notları.

<https://annenotlari.com/11-iletisim-engelleri/>