

İLETİŞİM BECERİLERİ

İÇİNDEKİLER

- 1.İLETİŞİM NEDİR?
- 2.İLETİŞİM TÜRLERİ
- 3.İLETİŞİM BECERİLERİ

EMPATİ

BEN DİLİ

**TAM MESAJ
VERME**

**KENDİNİ
DOĞRU İFADE
EDEBİLME**

İLETİŞİM NEDİR?

İletişim, bir kaynaktan (kişi, kişiler veya organizasyon), bir araçla (yazılı, sözlü, görsel veya beden dili ile), bilgi, haber, düşünce, durum, duygu veya kültürün bir başka insan veya insan topluluklarına aktarılmasıdır.



İLETİŞİM TÜRLERİ

1. KİŞİ İÇİ İLETİŞİM (İÇSEL İLETİŞİM)

İnsanın kendi içerisinde kurmuş olduğu iletişimidir.

2. KİŞİLERARASI İLETİŞİM

Kişilerarası iletişim, hedef ve kaynağını en az iki kişinin oluşturduğu duygu, düşünce ve bilgileri belirli yollarla birbirlerine aktarma ve yorumlama sürecidir.

Kişilerarası iletişim sözlü ve sözsüz iletişim olmak üzere ikiye ayrılır:

1. Sözlü İletişim

Sözlü iletişim dil, dile özgü sesler ve sözcüklerden oluşan bir iletişim şeklidir.



2. Sözsüz İletişim

Sözsüz iletişim beden dili veya vücut dili olarak ifade edilmektedir
Beden dili duygu ve düşüncelerimizin yansımasıdır.
İnsanların yüz yüze kurdukları ilişkide algılanan anlamın;
%10 u kelimelerden,
%30'u ses tonundan,
%60'ı mimiklerden anlaşılmaktadır...

Sözsüz iletişimin unsurları:

1. Göz Teması:

Göz teması, kişilerin iletişimde ilk etkileşimde buldukları bölgedir ve iletişimde ilgi ve dikkatin göstergesidir. Göz teması ile iletişim başlatılabilir, sürdürülebilir veya sonlandırılabilir.

- İletişimde rahatsız etmeyecek ölçüde, mümkün olduğu kadar çok göz ilişkisi kurulmalıdır.

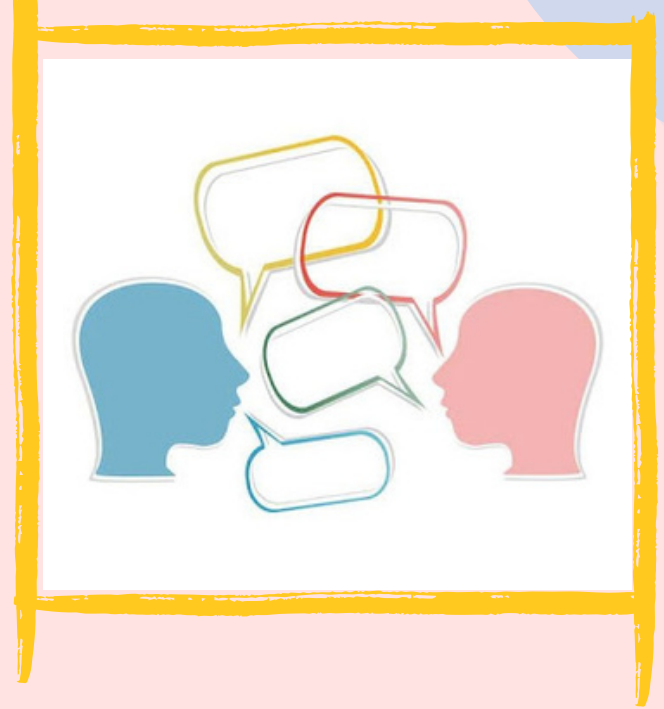
2. Yüz İfadesi:

Duyguların iletilmesinde sözcüklerden sonra en önemli kanal yüz ifadeleridir. Yüz ifadelerini herkes anlayabilir.

- Mümkün olduğunca sıcak ve dostça tebessüm edilmelidir.
- Yüz ifadesi çevreye olan ilgiyi yansıtır.
- Donuk ve ifadesiz gözükmekten kaçınılmalıdır.

3. Baş Hareketleri:

- İletişimde başın aşağıya, yukarıya ve sağa sola hareket ettirilmesi onaylama veya reddetme anlamlarına gelmektedir. Bu hareketler jestleri oluşturur.
- İletişim sürecinde baş hareketlerinde aşırıya kaçılmamalıdır, çünkü iletişim kurulan kişi dinleyip dinlenilmediğini veya onaylanıp onaylanmadığını anlamakta zorluk çeker.



4. Beden Duruşu, Jestler, El ve Kol Hareketleri:

- Kişilerin bedenleriyle yaptığı davranışlar jest olarak adlandırılır ve jestler hissedilen gerçek duyguların anlaşılmasında önemli göstergelerdir.
- El ve kol hareketleri iletişim anında farklı şekillerde kullanılır ve içinde bulunulan ortama göre anlamlar taşır.
- İletişim sırasında kişinin beden duruşu da, o andaki ruh hali hakkında bilgi verir.
- Kişiler karşıdaki kişiyle iletişim kurmak isteyip istemediğini de tüm bedeniyle karşındakine dönerek ya da sırt çevirerek ifade edebilir

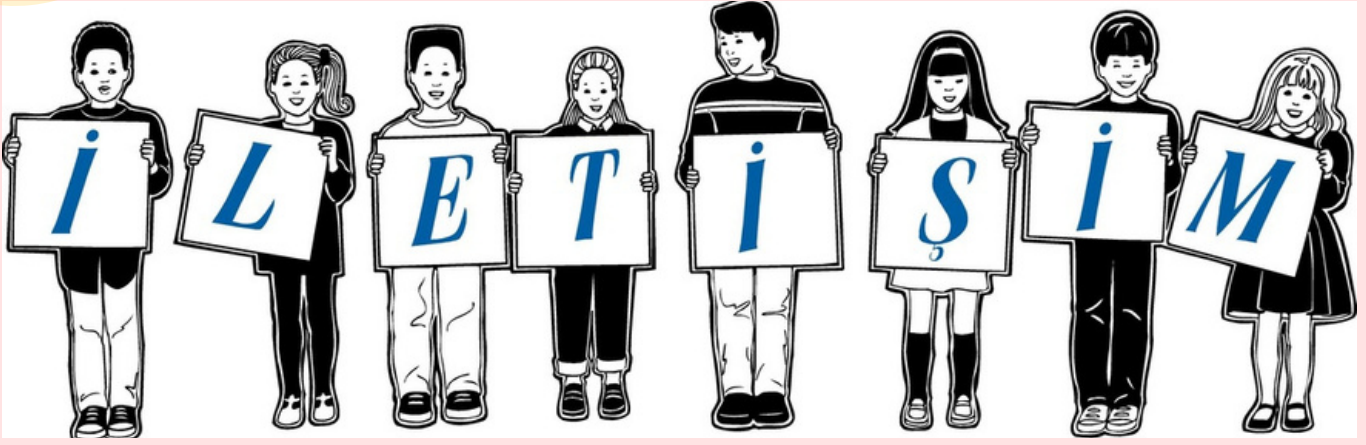
5. Dokunma:

- Bireyler arasında da tokalaşma, kucaklaşma gibi durumlar karşındakini önemseydiğini ve kabul ettiği mesajlarını verir.
- Ancak dokunma kişileri rahatsız edecek ve onların mahrem alanlarında rahatsızlık oluşturacak şekilde kullanılmamalıdır



6. Kişilerarası Mesafe ve Mekan:

- Kişiler arası mesafeyi ayarlama duygular, o anda yapılan iş ve zaman baskısı, cinsiyet, statü, rol ve kültürel uyum etkili faktörlerdir.
- Mahrem mesafe bedenden 0-25 cm uzaklığa kadar olan alanı kapsar.(aile üyeleri, çok yakın arkadaşlar, eş, sevgili gibi özel duygusal ilişki yaşanan bireyler)
- Kişisel samimi mesafe 25-80 cm uzaklığa kadar olan alanı kapsar. (birbirini tanıdığı, samimi ve rahat bir şekilde konuşabildikleri alan)
- Sosyal mesafe 80-200 cm uzaklığa kadar olan alanı kapsar. (birbirini daha az tanıyan kişilerin, işadamlarının, satıcıların, işlerini profesyonel yapan kişilerin koruduğu alan)



İLETİŞİM BECERİLERİ

1. Saygı Duymak: Etkili bir iletişimde saygı öncelikle bireyin kendini kabul etmesi ve saygı duymasıyla başlar ve kendine gösterdiği saygı ve kabulü başkalarına da göstermesi beklenir.

2. Kendini Açma: Kendini açma, kişilerin sevinçleri, üzüntüleri, değerleri, istekleri, yetenekleri gibi kendisi hakkındaki bilgilerini diğer kişilerle paylaşmasıdır. Kişilerin karşı tarafa kendini açmasında en önemli kriter karşısındakine güven duymasıdır.

3. Saydam Davranma ve Maske Takmama:

Kişilerarası ilişkilerde saydam davranma doğruluk, dürüstlük, içtenlik anlamına gelir, yani roller, kurgular, hileler ve gizli mesajlar olmadan sadece kendiniz olmaktır. Saydam davranabilmek için birey kendisiyle barışık olmalıdır.

- İnsanlar başkaları tarafından kabul edilmeme korkusuyla saydam davranmayabilir ve sosyal maskeler takarlar.
- Kişilerarası ilişkilerde saydamlık önemlidir, ancak gelişigüzel her yerde ve istenilmeyen şekillerde saydam olmak da sağlıklı değildir.

4. Somut Konuşma: Kişilerarası

ilişkilerde konuşurken genel ifadeler yerine konu ile ilgili belirgin ifadeler seçilmelidir. İfadelerin doğru anlaşılması için net ve açık konuşulması gerekir.

Karmaşık ve bilinmeyen ifadelerden kaçınılmalı, ifadeler seçilirken karşıdaki kişinin sözcük dağarcığına dikkat edilmelidir.



İLETİŞİM BECERİLERİ

5. Tam ve Tek Mesajı Yollama:

Tam ve tek mesajda, mesajın alınmış olma ihtimali yüksektir. Tam ve tek mesaj algı, duygu ve istekten olmak üzere üç ögeyi içinde barındırır:

- Algıda kaynak kişi dikkati içeriğe ve mesajın temeline çeker.
 - Duyguda kaynak kişi, kendi duygusunu tanımlar.
- İstekte ise kaynak kişi isteğini açık ve doğrudan doğruya söyler.



6. Sözel Davranışlarla Sözel Olmayan Davranışların Uyumlu Olması:

İletişimde sözlü ve sözel olmayan davranışların uyumlu ve tutarlı olması gerekir. Sözlü ve sözsüz davranışlar arasında uyum olmadığında çelişkilere yol açar. Karşı taraf çelişkili bir durumda daha çok sözel olmayan davranışları dikkate alır.



7. Empati: Empati, kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak, olayları onun bakış açısından görerek, duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlayabilmesidir. Empati kurma süreci 3 önemli ögeden oluşur, birincisi kendini karşısındaki kişinin yerine koyma, ikincisi karşısındaki kişinin hem duygu hem de düşüncelerini doğru anlamak, üçüncü son öge ise empati kuran kişinin karşısındaki kişiye empatik anlayışını iletmesidir..

İLETİŞİM BECERİLERİ

8. Ben dili ve sen dili

BEN DİLİ	SEN DİLİ
Davranışa yöneliktir.	Kişiliğe yöneliktir.
Kişinin özgüvenini ve benlik saygısını güçlendirir.	Kişinin özgüvenini ve benlik saygısını zedeler.
Duyguların aktarımını sağlar.	Karşı tarafın duyguları görmezden gelir.
Yapıcı bir dil içerir.	Suçlayıcı bir dil içerir.
İletişimde tercih edilen etkili bir yöntemdir.	İletişimde tercih edilen bir yöntem değildir.

“İletişim öğrenebileceğin bir beceridir; bisiklete binmek ya da yazmak gibi.Üzerinde çalışmaya istekliysen, hayatının her kısmının kalitesini hızla arttırabilirsin.”

(Brian Tracy)

ZEHRA DEMİR
Psikolojik Danışman