

# NEDEN İLETİŞİM?



**İLK ÇAĞLARDAN  
GÜNÜMÜZE KADAR  
İNSANLAR DAİMA  
ÇEVRESİNDE OLUP  
BİTENLERİ ÖĞRENME  
VE YAŞANTILARINI  
BAŞKALARINA İLETME  
İHTİYACI DUYMUŞTUR**

**İNSANLAR  
BİRBİRLERİYLE  
İLETİŞİM KURMAK  
İÇİN İLK OLARAK  
İŞARETİ TERCİH  
ETMİŞLER;  
KARŞILARINDAKİ  
KİŞİLERLE  
VÜCUDUNU YA DA  
DOĞAL SİMGELERİ  
KULLANARAK  
İLETİŞİM  
KURMUŞLARDIR.  
DAHA SONRALARI İSE  
KENDİ SESİNİ  
KULLANMAYI  
KEŞFETMİŞLERDİR.**



**MAĞARA  
DUVARLARINA,  
TAŞLARA  
RESİM ÇİZEN  
İNSANLARIN  
TEMEL  
DÜŞÜNÇESİ  
DİĞER  
İNSANLARA  
MESAJ  
İLETMEKTİR**

**GÜNÜMÜZDE  
İSE  
İNSANLAR  
YAZILI,  
SÖZLÜ,  
SÖZSÜZ,  
TEKNOLOJİK  
CİHAZLARLA  
MESAJLARINI  
İLETEBİLMEK  
TEDİR**

# İLETİŞİM NEDİR?

**İletişim :**

- **Duyguların,**
- **Düşüncelerin,**
- **Haberlerin,**
- **Mesajların,**
- **Tutum ve tavırların karşılıklı olarak iletilmesidir.**

## **KAYNAK**

**İletişim sürecini başlatan kişi**

## **MESAJ**

**Alıcıya aktarılmak istenen içerik**

# İLETİŞİMİN ÖGELERİ

## **KANAL**

**Mesajın iletildiği ve alındığı araç**

## **ALICI**

**Kaynağın gönderdiği mesajlara hedef olan kişi**

## **GERİ BİLDİRİM**

**Alıcının mesaja yönelik tepkisinin kaynağa aktarımı**



# İLETİŞİMİN TÜRLERİ

## SÖZLÜ İLETİŞİM

HARFLERİN, KELİMELERİN VE  
CÜMLELERİN BİRLEŞİMİYLE  
OLUŞAN İLETİŞİMDİR

## SÖZSÜZ İLETİŞİM

JEST VE MİMİKLER, NESNELER,  
SEMBOLLER VE İŞARETLERLE  
OLUŞAN İLETİŞİMDİR

## YAZILI İLETİŞİM

YAZMA ARACI VE YAZIM  
MATERYALİ KULLANILAN  
İLETİŞİMDİR

## TEKNOLOJİK İLETİŞİM

TEKNOLOJİK UYGULAMA VE  
UYGULAMA ÖGELERİ  
KULLANILARAK  
GERÇEKLEŞTİRİLEN İLETİŞİMDİR

# ETKİLİ İLETİŞİM KURMAYI KOLAYLAŞTIRAN BECERİLER

## EMPATİ KURMAK

**Kendini diğer insanların yerine koymaya; düşüncelerini ve duygularını anlamaya çalışmaktır.**

- 1. Ne beklerdim?**
- 2. Ne düşünürdüm?**
- 3. Ne hissedirdim?**
- 4. Ne yapardım?**

**Doğru empati kurmanın yolu bu soruları kendimize sormaktan geçer.**



# ETKİN DİNLEME

## Etkin Dinleme Nedir, Neden Önemlidir?

**Etkin dinleme**, kişinin etkili bir şekilde dinleme becerisine denir. Dinleme aktif bir süreçtir. Bu sebeple kişi karşısındakini aktif bir şekilde dinlemeli ve anlamalıdır.

Sağlıklı bir iletişim için etkin dinlemek oldukça önemlidir. Ayrıca etkin dinlemek, kişiyi sadece sessiz sedasız dinleme anlamına gelmemektedir. Etkin dinlemek kişinin aktif bir şekilde katılımını gerektirir.

Ayrıca iletişim sosyal bir alışveriş sürecidir. Dolayısıyla kişi eğer dinleyen pozisyonda ise ne anladığını ifade etmesi, gerektiğinde sorular sorması ve geri bildirim vermesi gerekir. Bu nedenle etkin dinleme önem arz etmektedir.

## ETKİN DİNLEMENİN FAYDALARI NELERDİR?

Kişiler arasındaki karşılıklı sevgi ve güveni sağlar.

Herhangi bir konuyu tüm gerçekleriyle öğrenmeyi ve anlamayı sağlar.

İletişim esnasında yaşanacak olan yanlış anlaşılımlar ve kopukluklar etkin dinleme ile en aza iner.

Objektif yorumlar yapabilmek için etkin dinleme gereklidir.

Anlatılanı anlayarak dinlemeyi sağlar.

## ETKİLİ DİNLEME İÇİN PRATİK ÖNERİLER

- Özellikle hataları düzeltmek ya da bir noktayı belirtmek için konuşanın sözünü kesmeyin,
- Yargılamayın,
- Yanıtlamadan önce düşünün,
- Konuşanın yüzüne bakın,
- Duyabilecek kadar yakında durun,
- Duyduklarınızı çarpıtacak değerlerin ve önyargıların farkında olun,
- Önemli noktaların altında yatan düşünceleri arayın,
- Söylenenler üzerinde yoğunlaşın,
- Karşınızdaki konuşurken yanıt vermekten kaçınin,
- Asla kavgaya dönüştürmeyin,
- Kestirip atmayın.

# DİNLEMENİN ÖNÜNDEKİ YAYGIN ENGELLER

1. **Gürültü** : Gürültü işitmeyi engeller. Dikkati dağıtan dış etkileri göz ardı etmeyin, bunlara göz yummayın.

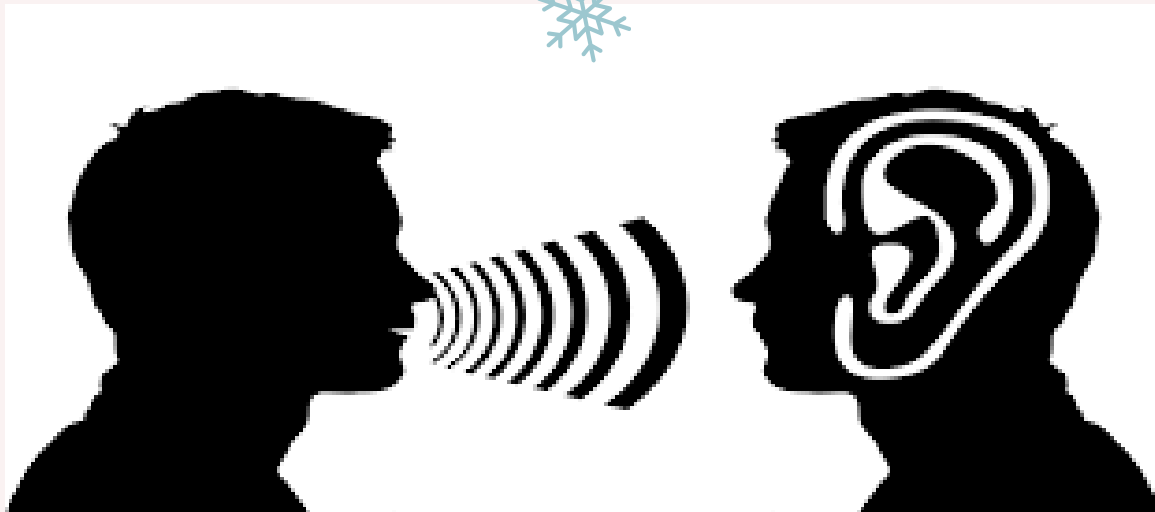
2. **Fiziksel yapımızdan dolayı** : Sinir Sisteminizin konuşma hızından dört kat daha fazlasını dinleyebilme kapasitesine sahip olduğunuzu biliyor muydunuz? İnsanın sinir sistemi dakikada 600 kelimelik bir konuşma hızını anlama kapasitesine sahip olmasına rağmen, normal bir konuşmanın hızı dakikada 100-150 kelime arasındadır. Bu da insan sinir sisteminin sahip olduğu kapasitenin ancak dördte biri veya altıda birini kullanması anlamına gelir. Böylece insanın dinlemede olduğu her dakika içinde kafası 450-500 kelimelik bir süre boş kalır ve bu süre dikkatin dağılmasını son derece kolaylaştırarak adeta teşvik eder.

3. **Konuşmaya aşırı değer verdiğimizden dolayı** : Bir çok insan dinlemeyi küçümser. Örneğin insanlara iletişim becerilerini nasıl geliştireceklerini sorsanız çoğunun vereceği yanıt, daha ikna edici olmak yada toplum içinde konuşma becerisini arttırmak şeklinde olacaktır. Çok az insan, iletişim kurmanın temelini iyi dinleme olduğunu kavramaktadır. Çoğu insan, konuşmaya daha fazla, dinlemeye daha az önem verir. İyi ilişki kuran insanlar, konuşma-dinleme oranını yakından takip eder. A.B.D. tarihinin en etkili Liderlerinden biri olarak gösterilen Başkan Abraham Lincoln şöyle der; "Birisine ilişkimde bir sonuç almaya hazırlanıyorsam, zamanımın üçte birini kendi söyleyeceklerimi, üçte ikisini onun söyleyeceklerini düşünerek geçiririm." Bu iyi bir orandır. Konuştuğumuzun iki katı düşünmeliyiz.

4. **Etkili dinleme İnsanı yorduğundan dolayı** : Sürekli bir insanı dinlemeye konsantre olmak oldukça zordur. Kendinizi her yönüyle karşınızdaki kişiyi anlamaya verirseniz bu tarz bir dinlemenin ne kadar yorucu olduğunu fark edersiniz. Beyninizin yorulduğunu, yıprandığınızı hissedersiniz. Birisini uzun süre dinlerseniz sonuç yıpratıcı olur. Yorgunsanız ve zor durumlara düşmek istemiyorsanız etkili bir dinleyicinin daha çok enerji toplayıp konsantre olması gerektiğini unutmayın yada görüşmenizi başka güne erteleyin.

5. **Kendimizle meşgul olmamız** : Dinlemenin önündeki herhalde en aşılmaz engel, insanın kendisiyle meşgul olmasıdır. Hem T.V. izleyip, hem de konuşmaya çalışmak yada Gazete okurken bir şeyler söylemeye çalışmak gibi.

6. **Önyargı** : Söyleyene ya da söylenene önyargılı yaklaşmak dinlemeyi ve anlamayı engeller



# İNSAN KARŞISINDAKİNDEN NE BEKLER?

**Göz teması kurun**

**Önem verdiğinizizi ve anladığınızı hissettirin**

**Dinleyin ve dostça yaklaşın**

**Samimi ve açık sözlü olun**

**Olduğunuz gibi görünün**

**Pozitif tutum sergileyin**

**Gülümseyin**

**İnsanları oldukları gibi kabul edin**

**Seçim hakkı tanıyın**

**Baskı ve zorlamalardan kaçının**

**Övgü ve onay beklediklerini unutmayın**

**Özür dilemekten kaçınmayın**

**Yardım edin ve yardım etmek için fırsat tanıyın**

**İyi bir dinleyici olun**

**Nazik olun**

**Gelişmeye açık olun**

**Kendinize özen gösterin**





# İLETİŞİMDE SEN DİLİ VE BEN DİLİ

## Ben Dili Nedir?

Kişinin kendi duygu ve düşüncelerine odaklanan bir iletişim tarzı olduğunu söyleyebiliriz.

Bu şekilde kurulan bir iletişimde konuşan kişi karşıdakinin durumu, düşünceleri ile ilgili birtakım yargılarda bulunmaz. Aksine kendi hislerini ortaya koyar. Bu sayede dinleyici konumundaki kişi kendisine karşı suçlayıcı ithamlarda bulunuluyormuş gibi hissetmez. Konuşan kişi ise yine de güçlü bir şekilde durumu ortaya koymuş olur.

Örneğin; "Benimle bu konuları hiç konuşmuyorsun." yerine "Bu konuda ne hissettiğini bilmek isterim." şeklinde bir ifade, karşı tarafı konuşmaya teşvik edecektir. Bir süredir mesajlarına cevap vermeyen bir arkadaşına "Neden mesajlarıma cevap vermedin?" demek yerine "Senden haber alamadığım için endişelendim" demek, olası bir tartışmayı ve arkadaşının savunmaya geçmesini önleyebilir.

## Sen Dili Nedir?

Sen dili ile iletişim, iletişim kurduğumuz kişiye yönelik bir suçlama ve yargıyı içinde barındırır, o kişinin bir hata yaptığını ima eder. Toplumumuzda öfke ve hiddet gibi duygular genellikle "sen" ifadeleri kullanılarak ifade edilir.

Sen dili örnekleri aşağıda sıralanmıştır:

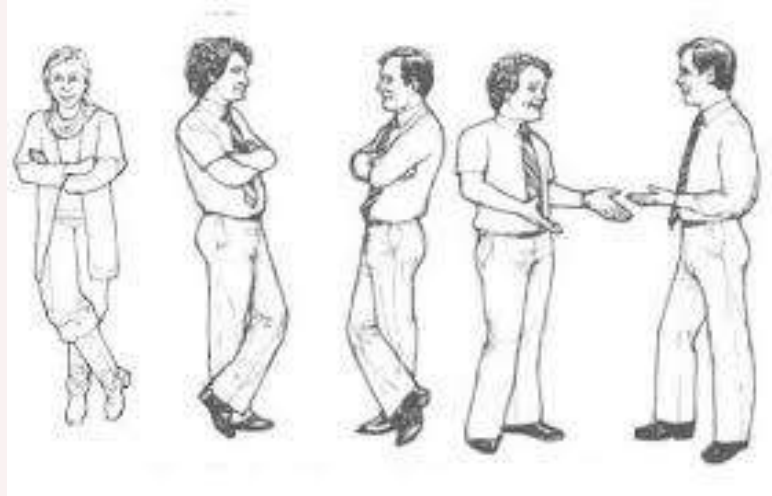
Bunlar hep senin suçun.  
Neden işlerini halletmek yerine hala oyalanıyorsun?  
Beni neden bu kadar beklettin?  
Söylediklerim bir kulağından girip öbüründen çıkıyor.  
Hep haklı olduğunu zannediyorsun.  
Sinir bozucu davranıyorsun.  
Böyle düşünmen çok saçma.

Sen dili kullanan bir kişi, karşı tarafa bir sonuçtan sorumlu tutulduğu izlenimini verir. Sonuç olarak, karşı taraf iletişimde veya tartışmada savunmaya geçer.

Aynı zamanda sen dilinin kullanılması, iletişimde iki taraf arasında bir mesafe olduğunu hissettirir ve bu durum ilişkilerde samimiyetin önüne bir engel olarak ortaya çıkar.

## İLETİŞİMDE BEDEN DİLİ

Beden dili, sözsüz iletişimin en önemli bileşenlerinden biridir ve genellikle farkında olmadan yapılan hareketlerle ifade edilir. Göz teması, yüz ifadeleri, duruş ve jestler gibi beden dili unsurları, iletişim sırasında etkili bir ortam sağlar ve mesajın doğru anlaşılmasına katkıda bulunur. Beden dilini etkili kullanarak, iletişimin kalitesini yükseltebilir ve karşılıklı anlayışı artırabiliriz.



## BEDEN DİLİYLE İLETİŞİM NASIL OLMALIDIR?

Dik durmak,  
Göz teması kurmak,  
Canlı ve dinamik bir yüz ifadesi takınmak,  
Gelişigüzel el ve kol hareketleri yapmamak,  
Kişisel mesafeyi ayarlamak,  
Bedenimizi tam olarak kişiye dönmek,  
Dış görünüşümüze dikkat etmek,  
Ses tonu ve konuşma hızını ayarlamak gerekir.