

İLETİŞİM BECERİLERİ



Sunum İçeriği

- İletişim Nedir?
- İletişim Türleri
- İletişim Engelleri
- Etkili İletişim Yolları
- Sosyal Medyada İletişim



***İLETİŞİM
NEDİR?***

İletişimin Önemi

İletişim
yoluyla:

- Birbirimizi anlamaya
- Sevmeyi öğrenmeye
- İlişkileri başlatmaya ve sonlandırmaya
- Kendimiz hakkında daha fazla bilgi edinmeye
- Başkalarının bizi nasıl algıladıklarını öğrenmeye
- ULAŞIRIZ...

İletişim Türleri

Sözlü İletişim

Duygu ve düşüncelerin sözlerle aktarıldığı en eski ve en etkili iletişim türüdür.

Sözsüz İletişim

Konuşulan dilin dışında jestler, mimikler ya da diğer dilsel olmayan işaretler aracılığıyla ifade edilen iletişim biçimlerini kapsar.

Yazılı İletişim

İletinin/ mesajın yazılı olarak sembollerle aktarılmasıdır.

Görsel İletişim

Beden dili, giyim kuşam, mekan, sanat ve medya araçlarını kullanarak kurulan iletişimidir.



***İLETİŞİM
ENGELLERİ***

İLETİŞİM KAZALARI

- Doğan Cüceloğlu'na göre (2015) bir aracın sürücüsü, yolda kendinden başka araç yokmuş gibi davranırsa, trafik kazası olur. Bir kişi konuşurken, karşıındakinin nasıl etkilediğini düşünmeden, kendi bildiği yönde istediğini söylese -aynı trafikte olduğu gibi- “iletişim kazaları” ortaya çıkar.
- İnsan ilişkileriyle ilgili bu kazaların sonucunda da “yaralananlar” ve “ölenler” vardır. Küsenler, ayrılanlar ve gücenenler “yaralıları”, kendi içine kapanıp yalnızlığa gömülenlerse “ölenleri” oluşturur.



İletişim Kazalarını Engellemek İçin

İletmek
istediğimiz
mesaj;

- Anlaşılır Olmalıdır
- Açık Olmalıdır
- Zamanında İletilmelidir
- Uygun Bir Yol izlemelidir

İletişim Engellerinin Nedenleri



- ✓ Kişilik farklılıkları
- ✓ Eğitim farklılıkları
- ✓ Dil farklılıkları
- ✓ Sosyal, kültürel ve çevre farklılıkları
- ✓ Fiziksel görünüm
- ✓ İhtiyaçlar

İletişim Engelleri

Yargılayıcı
olarak
kullanılan
Engeller:

- **Eleştirme, suçlama**
 - «Sen zaten bunu hep yapıyorsun»
- **Ad takma, gülünç duruma düşürme**
 - «Merhaba sırık»
- **Tahlil etme teşhis, tanı koyma**
 - «Bence sen sıra arkadaşını kıskanıyorsun»

İletişim Engelleri

Çözüm üretici
olarak
kullanılan
Engeller:

- **Emretme, yönetme**
 - «Saçmalamayı bırak»
- **Uyarma, tehdit etme**
 - «Bence o arkadaşlarınla takılma yoksa beni kaybedersin»
- **Öğüt verme, ahlak dersi verme**
 - «Birisi konuşurken sözü kesilmez»

İletişim Korkusu



- ✓ Yeni durum ve insanlardan korkmaktan dolayı ortamdaki görüşleri hemen kabul etme,
- ✓ Yanlış şeyleri söylemekten korkup konuşamamak,
- ✓ Alaya alınmaktan çekinme ve bu nedenle kendi söyleyeceği şeyleri küçümsemesi,
- ✓ Başkasının gözünde küçük görünmekten korkma ve düşündüğünü söyleyememe,
- ✓ Duyguları ifade etmede ya da duyguları kontrol etmede yaşanan endişelerden dolayı duygularını bastırma.

Bir kişinin kendinden hoşlanması ve kendini diğer insanlarla, doğayla ilişki içinde görmesi, yaşamını anlamlı kılar.

Bu bağlamda hasarsız bir iletişim için;

İletişimde üslup, her zaman içerikten üstündür. Kişi verdiği sözsüz mesajlara dikkat etmelidir.

Önce beyin sonra ağız devreye girmelidir.

***ETKİLİ VE DOĞRU
İLETİŞİM
NASIL OLMALIDIR ?***

Ben dili- Sen dili

Ben dili bireyin duygu ve düşüncelerini açık ifade etmesini sağladığı için etkili ve sağlıklı iletişimin temelidir. Ben dili bireyin o anda karşılaştığı durum ya da davranış karşısında kişisel tepkisini duygu ve düşüncelerle açıklayan bir ifade tarzıdır.

Oysa **sen dili**, özellikle kişilerarası iletişimde bireyin karşındakini eleştirmesine, yargılamasına neden olan bir dildir ki kesinlikle etkili bir iletişim kurulmasını engellemektedir.



Ben dili- Sen dili

Sen dilinde kurulan cümlelerde özne “sen” olurken, ben dilinde kurulan cümlelerde özne “ben” olur.

- **Sen dili:** Sen bu işte çok yanlış yapıyorsun.
- **Ben dili:** Ben bu hareketin insanları çok rahatsız ettiğini düşünüyorum.

Sen dili kişiyi / kişiliği; ben dili davranışı / sorunu hedef alır.

- **Sen dili:** Sen çok tembelsin ve sınıfını geçmeyeceksin.
- **Ben dili:** Ben senin biraz daha çalışarak sınıfını geçebileceğine inanıyorum.

Sen dili suçlayıcıdır; ben dili empati yapar.

- **Sen dili:** Bütün bu olaylarda bir numaralı suçlu sensin.
- **Ben dili:** Nasıl olup da bu olayların seni bulduğuna inanamıyorum.

Ben dili- Sen dili

Sen dilinin suçlayıcı söylemi özgüveni yok ederken ben dilinin empatisi özgüveni artırır.

- **Sen dili:** İşe geç geldiğin için mal sevkiyatını yapamadık ve zarara uğradık.
- **Ben dili:** Ben senin işe vaktinde gelmeye özen gösterdiğini biliyorum ancak bu sefer istemeden iş yerine zarar verdiğine inanıyorum.

Sen dili tahrik edicidir; ben dili sakinleştiricidir. Sen dili şiddet taraflısıdır ve öfkeyi kabartır, ben dili, sorun ne kadar büyük olursa olsun çözüme odaklandığından kişiye yardımı düşünür.

- **Sen dili:** Çöpleri zamanında toplamadın, bu pis kokuyla insanları rahatsız ediyorsun, olay çıkaracaksın.
- **Ben dili:** İnsanlar bu pis kokudan rahatsız oluyor, bir sorun çıkmaması için ne yapabiliriz?

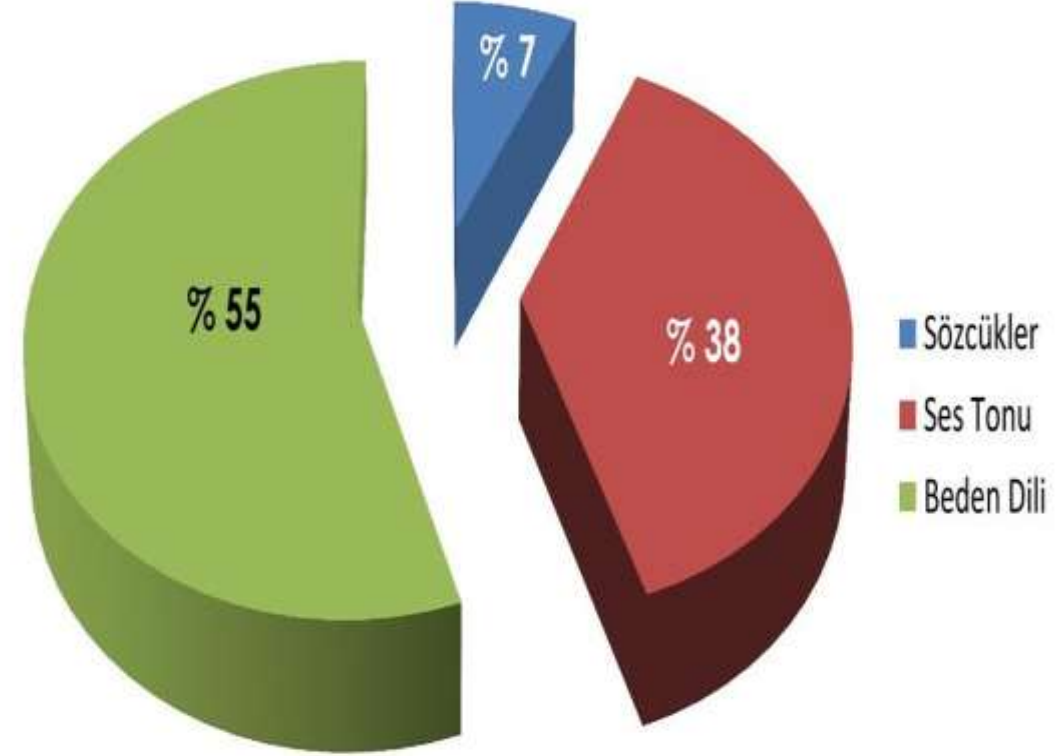
Beden Dilinin ve Duyguların İletişimdeki Rolü

Sözcükler ne söylediğimizi belirler;

Ses tonumuz, mimiklerimiz ve beden dilimizin diğer unsurları ise duygularımızın ve niyetimizin karşı tarafa nasıl yansıtacağını belirler.

- Jest ve mimikler, bedeninin duruşu (postür),
- Eller, kollar, bacaklar,
- Oturma biçimi,
- Bedensel temas ve mesafeler.

**Beden dili
deyince ne
anlıyoruz?**



“Lütfen bana yardım eder misin?”

Cümlesini samimi şekilde yardım isteyen ve rica eden bir ses tonu ile söyleyin.

Şimdi aynı cümleyi bu sefer karşınızdakine sitem eden ve azarlayan bir ses tonu ve beden dili ile söyleyin.

Kelimeler aynı ancak bu iki farklı söylemin karşı taraf üzerinde yaratacağı etki tamamen farklı olacaktır.



Etkin Dinleme

“İnsanlarla konuşurken anlaşılmadığını hissettiğin olur mu?”

Dinlemek ve anlamak dediğimizde aynı şeyi mi kast ediyoruz?

«Örneğin; hiç kıpırdamadan ya da mimiklerimi kullanmadan seni dinliyor olsam, göz iletişimi kurmasam, sen konuşurken başka şeylerle ilgilensem seni dinlediğime ya da anladığıma dair fikir sahibi olabilir miydin?»

DOĞRU ANLAŐILMANIN İLETİŞİMDEKİ ROLÜ

- ✓ Bir insanın fiziksel yaşamını sürdürme isteğinden sonraki en büyük gereksinimi anlaşılmaq, onaylanmaq, takdir edilmektir.
- ✓ Bir başkasını empatiyle dinlediğimiz zaman o insanın yaşamsal gereksinimini karşılanmış olur bundan sonra etkilemek ve sorun çözmekle ilgilenebilirsiniz.



DOĞRU ANLAŐILMANIN İLETİŞİMDEKİ ROLÜ

Kısaca; insanlar arasındaki ilişki alanında en önemli ilkelere birini tek cümleyle özetlersek; «Önce anlamaya çalışmalı, sonra anlaşılmaya»

Bu ilke, insanlar arasındaki etkili iletişimin anahtarıdır.



Bu resimde ne görüyorsunuz?



Farklılıklara Saygı ve Empati

- ✓ Algılarımız arasındaki farkı anladığım zaman «*iyi!*» derim.
«*Sen bunu farklı görüyorsun! Şimdi senin görebildiğini görmem için bana yardım et*»
- ✓ Algılarımız arasındaki farklılıklara saygı duymak, karşımızdaki insanı anlamaya çalışmak gerçeği kavramamıza etkili iletişim kurmamıza katkı sağlar.



***SOSYAL MEDYA
VE
İLETİŞİM***



SOSYAL MEDYA VE İLETİŞİM

- ✓ Sosyal medya zaman ve mekân sınırlaması olmadan (mobil tabanlı), paylaşımın esas olduğu iletişim şeklidir.
- ✓ İnsanlık tarihine bakıldığında bütün toplumların yüz yüze iletişimi kullandıkları görülmektedir. Teknolojinin gelişmesiyle yüz yüze iletişim yerini kitle iletişim araçlarına bırakmıştır.

SOSYAL MEDYA VE İLETİŞİM

- ✓ Sanal ortamda çok fazla vakit geçiren, sanal arkadaşlıkları tercih eden insanların zaman içerisinde **gerçek hayattaki iletişim becerilerinde zorlandığı ve gittikçe yalnızlaştığı** görülmüştür.
- ✓ Dijital medyayı kullanan bireylerin kendilerini *'sınırsız özgür!'* gördükleri bu ortamlarda aslında gerçek hayatta olduğu gibi bir takım iletişim kurallarına uymaları gerektiği bilinmelidir.
- ✓ Kurulan iletişimin türü fark etmeksizin (yazılı/görsel-sözlü-çevrim içi-uzaktan) karşımızdaki kişiyi ve kendimizi zor durumda bırakmayacak doğru iletişimi destekleyecek bazı kurallar vardır.

SOSYAL MEDYA VE İLETİŞİM

- ✓ Sanal ortamlarda birbirimize karşı sorumluyuz. Karşımızdaki kişiyle olumsuz paylaşımlar ve mesajlar içerecek şekilde iletişim kurmamalıyız.
- ✓ Gizliliğin arkasına kesinlikle saklanmamalıyız.
- ✓ Anlaşılmayan ifadeler kullanmaktan kaçınmalıyız.
- ✓ Nezaket kurallarına göre konuşmalıyız.
- ✓ Paylaştığımız bilgilerin doğru olduğundan emin olmalıyız.
- ✓ Önemli konuşmaları mutlaka yüz yüze yapmalıyız.

ÖNCE SAYGI...

Şunu da unutmamalıyız! Ortam sanal ama insanlar ve duygular gerçek.

Kaynakça

- Dökmen, Ü. (2016) *İletişim Çatışmaları ve Empati. Remzi Kitabevi, İstanbul.*
- Covey, S. R. (1999) *Etkili İnsanların 7 Alışkanlığı. Varlık Yayınları, Ankara.*
- Voltan Acar, N. (2013) *İnsan İlişkileri İletişim. Nobel Akademi Yayıncılık, Ankara.*
- Gordon, T. (2009) *Etkili İletişim Teknikleri. Profil Kitap, İstanbul.*
- <https://rayp.adalet.gov.tr/resimler/581/dosya/etkin-iletisim20-05-20214-37-pm.pdf>

**DİNLEDİĞİNİZ
İÇİN
TEŞEKKÜR EDERİM**