

# İLETİŞİM BECERİLERİ

**İletişim**;bilgi üretme, aktarma ve anlamlandırma süreci” olarak tanımlanmaktadır.

**Kişiler arası iletişim** ise; bir kişinin bir başkasını ya da başkalarını etkilemeyi amaçlayarak mesajlarını iletmesi ve onların mesajlarını alması biçiminde tanımlanabilir.

Kişiler arası iletişimi sözlü(dil) veya sözsüz (beden dili,bedensel temas,araçlar) aracılığıyla yaparız.



**İletişim kurarken bazı engellerle karşılaşılır. Bunlar:**

- İletişimde dinlemek ve anlamaya çalışmak yerine hemen yargılamak,
- Tek bir olaydan giderek kişiyi tanıdığımızı düşünmek,
- Kendimizi ifade etmekten kaçınmak,onun yerine anlaşılmayı beklemek,
- Konuştuğumuzda da herkesin bizim düşünce ve duygularımızı hemen anlayıp onaylaması ve paylaşması gerektiğine inanmak,
- Kendi kişisel algılarımızı gerçekmiş gibi düşünmek



İletişimde konuşmak kadar karşımızdakini dinlemenin de önemi oldukça büyüktür..

**ETKİN DİNLEME NEDİR?**

- Konuşanın yüzüne doğrudan bakmak
- Beden olarak ona yönelik olmak
- Gözle iyi bir ilişki kurmak
- Bu durumda rahat olabilmek gerekir.
- Göz ilişkisi, beden duruşu, el ve kol hareketleri, yüz ifadeleri gibi sözsüz davranışlar dinlendiğini ve ilgilenildiğini gösterir.
- Etkili göz ilişkisi, karşıdaki kişiyi dinlerken ve onunla konuşurken doğrudan konuşurken doğrudan bakmak şeklindedir.
- Etkili beden duruşunda beden hafifçe öne doğru eğiktir, beden iletişim kuruluna dönük durumdadır, rahat ancak açıktır, önemli noktaları vurgulamak üzere arada sırada akıcı el ve kol hareketleri vardır.
- Etkili baş ve yüz hareketleri, yeri geldikçe baş hareketi ile onaylar şeklindedir.

## Ben Dili-Sen Dili

İletişim kurarken Ben dili ve Sen diline dikkat etmemiz gerekir.

Karşımızdakine duygu ve düşüncelerimizi onu kırmadan, anlayabileceği şekilde anlatmakta ben dili ve sen dili oldukça önemlidir.

**Ben Dili:** Özellikle olumsuz duyguların yaşandığı durumlarda

- Olumsuz duyguların yaşandığı kişiye önce davranış ya da durum anlatılarak,
- Bu davranış veya durumdan nasıl etkilenildiği belirtildikten sonra,
- Ne hissedildiğinin söylenmesine dayalıdır.

**\*\* Bana bağırman beni üzdü ve kırdı**



- \*Sen Dili:** •Kişiyi suçlayıcıdır
- Davranıştan çok kişiliğe yöneliktir
- Yeniden konuşma isteğini engelleyicidir
- Kişi kendini suçlanmış ve anlaşılmamış hisseder
- Neye kızıldığının anlaşılmamasına neden olur
- Kişinin direnmesine neden olur.

**\*Bana sürekli bağırıyorsun. Bıktım artık!**



## ÇEVRENİZLE OLUMLU İLETİŞİM KURMAK İÇİN NASIL

### DAVRANMALISINIZ?

- \*Konuşurken Gözlere Bakın**
- \*Dinlediğinizi Gösterin**(•Başınızı sallayarak veya anlattıklarını kendi kelimelerinizle tekrar ederek konuşanı cesaretlendirin. Bu "Ben seni dinliyorum, sana değer veriyorum ve seni anlamaya çalışıyorum" mesajı verir.)
- \*Tebessümü Unutmayın**
- \*Nezaketli olmayı ihmal etmeyin**
- \*Ses tonunuzu iyi ayarlayın**
- \*Jestleri Unutmayın**(Ellerinizi cebinizde tutmaktan, kollarınızı kavuşturmaktan ve ellerinizle ağzınızı örtmekten kaçının.)
- \*Kendinize özen gösterin** ("Çevrenizden Göreceğiniz İtibar ve Saygı, Kendinize Gösterdiğiniz Özen Kadardır.")