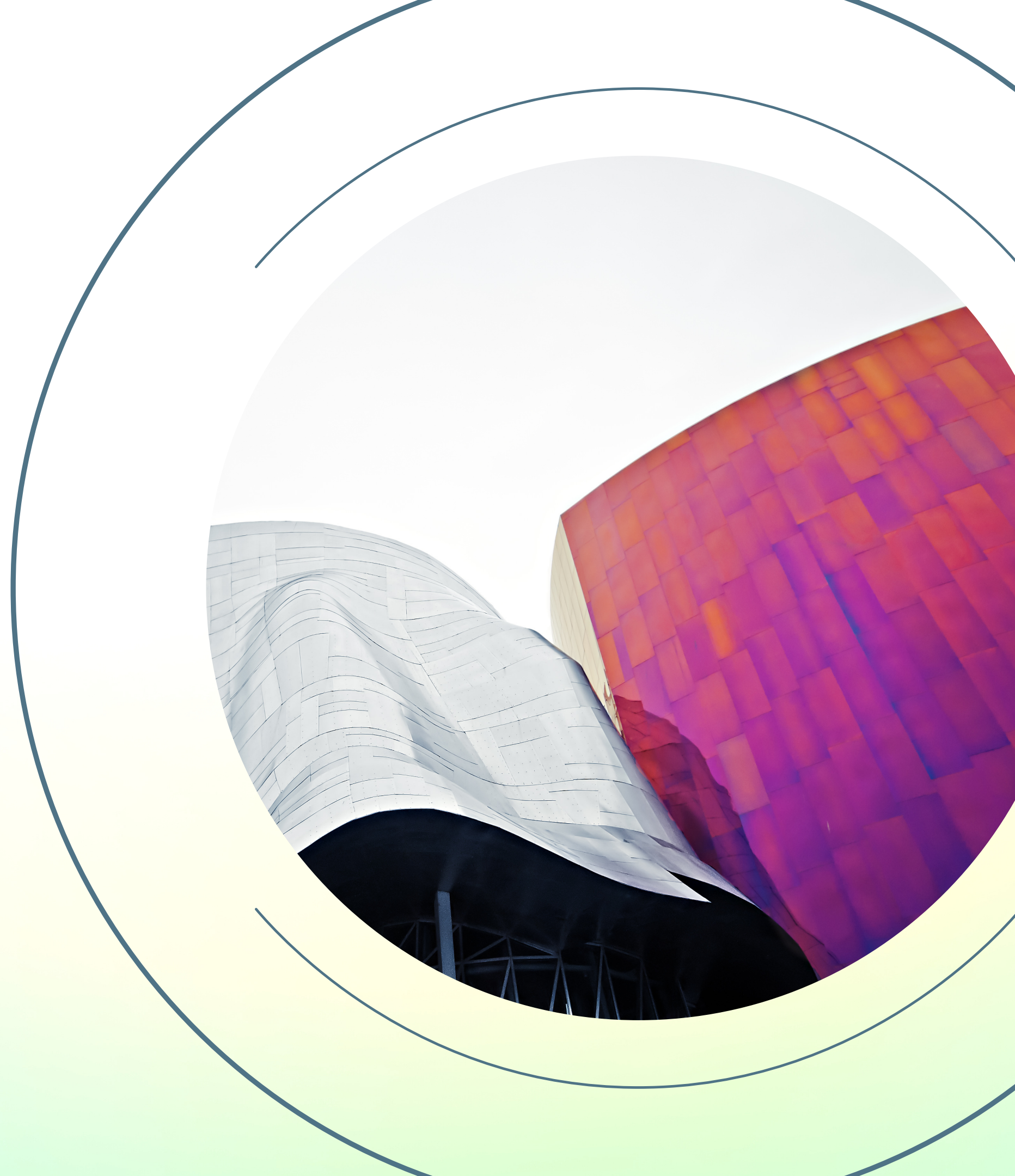


İLETİŞİM BECERİLERİ



İletişim Becerisi Nedir?

İletişim becerileri, kişinin karşı tarafında yer alan kişi ya da kişilere etkili ve doğru bir iletişimi sağlayarak aralarında sürececek bir iletişim ilişkisi başlatan ve devam ettiren becerileri kapsar.

İletişim Becerisinin Önemi

**Kendimizi ancak anlattıklarımız
ile ifade edebiliriz. Bu sebepten
iletimde etkin olmak çok
önemlidir. Hayatımızın her
anında sürekli bir iletişim vardır.
Başarılı olabilmek, iyi iletişim
kurma yolundan geçer. Yeterli
iletime sahip olmadan
arzulanan başarıya ulaşabilmek
zorlaşabilir.**

Etkili İletişim Becerileri Nelerdir?

Yüz yüze gerçekleştirilen iletişim sürecinde kendinizi doğru ifade etme, sesinizi iyi kullanma, dinleyerek anlama, karşı tarafı alaya almadan konuşma ve beden dilini doğru yönetmek gibi birçok etmeni kapsayan beceriler dizisidir.

Etkili İletişim Becerileri Nelerdir?

- Dinleme Becerisi**
 - Göz Teması**
- Jest ve Mimikler**
 - Tutarlılık**
 - Beden Dili**
 - Yapıcı Olma**
 - Konuşma Hızı**

İyi İletişim

Empati

Karşınızdaki kişiyi anlarsınız ve söylediklerinde bir gerçeklik payı bulursunuz.

Girişkenlik

Duygularınızı 'Ben Dili' ifadeleri kullanarak açık, doğrudan ve nazik bir şekilde ifade edersiniz.

Saygı

Hayal kırıklığına uğramış olsanız bile saygı ve şefkati sürdürürsünüz.

Kötü İletişim

Karşınızdaki kişinin duygularını anlamazsınız ya da söylemeye çalıştıklarında bir gerçeklik payı bulmazsınız.

Savunmacı bir tutumla tartışırsınız ya da karşınızdaki insana saldırırsınız.

Karşınızdaki kişiyi küçümsersiniz ya da ona soğuk, hırslı ve hor gören biçimde davranırsınız.



Etkili İletişimin Beş Sırrı



Silahsızlanma Becerisi

**Tamamen mantıksız ve adaletsiz
bile görünse karşı tarafın
söylediklerinin içinde bir
doğruluk payı bulmaya çalışmak.
(Zıtlıklar Paradoksu)**

**1-Beni hiç dinlemiyorsun!
2-Çok bencilsin tek önemsendiğin
kendinsin!**

Örnek 1

Haklısın. Bunu itiraf etmek biraz güç ama fark ediyorum ki çok iyi bir dinleyici olamadım. Bana bunu uzun zamandır anlatmaya çalışıyorsun ve ben seni göz ardı ediyorum. Bana çok kızgın olmalısın. Bunu konuşabilir miyiz?

Örnek 2

Senin duygularını hesaba katmadım ve bana kızmakta son derece haklısın. Bunu duymak benim için üzücü. Bencilce görünen başka bir şey yaptım ya da söyledim mi?

Duygu ve Düşünce Empatisi

**İletişimde olduğunuz kişinin
düşündüklerini ve hissettiklerini
saygı ve anlayışla ona iletmek.**

**Doğru anlamış mıyım?
(İletişimde Sıfır Tekniği)**

**1-Beni kızdırıyorsun!
2-İstediğim gibi olmamış!**

Örnek 1

Bana gerçekten kızgın olduğunu görüyorum. Epey kaygılandım çünkü seni üzecek ne söylediğimden ya da ne yaptığımdan emin değilim. Bana neler hissettiğinden biraz daha bahseder misin?

Örnek 2

Proje istediğiniz gibi olmadığı için
üzüldüm. Ben de projeyi hazırlarken
istediğim gibi olmadığını fark ettim.
Gözünüze çarpan yerlerle ilgili biraz bilgi
verirseniz, düzeltip daha iyi yapmaktan
memnun olurum.

Sorgulama: Doğru mu Anladım?

**Karşınızdaki insanın ne
düşündüğü ve hissettiği ile ilgili
nazik ve araştırıcı sorular sormak.
Karşıdakinin yaşantılarına karşı
merak ve öğrenme isteği.
(Sorgulama Tekniği)**

- Bu konuda daha fazla şey
duymak istiyorum.**
- Bu soruna daha farklı nasıl
yaklaşabileceğimizi
düşünüyorsun?**

1-Kimse beni anlamıyor!
2-Beni yeterince önemsemiyorsun!

Örnek 1

Anlaşılamamak can sıkıcı bu durumda kendini çoğu zaman yalnız hissediyor olmalısın. Seni daha iyi anlayabilmem için bu konuda senden daha fazla şey duymak istiyorum. Bana biraz daha anlatabilir misin?

Örnek 2

Bunu duyduğuma şaşırdım çünkü seni yeterince önemseydiğimi düşünüyordum ama durumu yanlış anlamış olabilirim. Böyle davranmam seni hayal kırıklığına uğratmış olmalı. Söylediğin şey önemli. Ne yapabileceğimiz konusunda biraz daha konuşabilir miyiz?

Ben Dili İfadeleri

**Bireyin kendi düşünce ve duygularını karşındakine nazikçe ifade etmesidir. Saldırgan olmayan ifade ediş biçimidir.
(Zihin Okuma Olumsuz)**

**Basit Formülasyon: (....) yaptığın zaman, ben (....) hissediyorum
(....) istiyorum.**

- 1-Apartmanda yüksek sesle müzik dinleyen genç**
- 2-Okula geç gelen çocuk**

Örnek 1

Müziğin sesini bu kadar açtığın zaman,
aşağıdaki komşu yine yukarı çıkacak
ve mahcup olacağız diye
endişeleniyorum. Biraz daha kısık sesle
dinlemeni istiyorum.

Örnek 2

Vaktinde okulda olmadığında senin için endişeleniyor ve seni merak etmeye başlıyorum. Ailenin haber vermemiş olması telaşı mı daha da arttırıyor. Bundan dolayı okula vaktinde gelmeni ve gelemediğin zamanlarda da bize haber vermeni istiyorum.

Gurur Okşama

Karşımızdaki bireye söyleyecek
gerçekten olumlu bir şey bulmak.
Kızgın olsak bile ona karşı olan
saygımızı sürdürmek.
(Ben O-Ben Sen İlişkileri-Martin
Buber 20. yüzyıl)

1-Fikirlerinde ısrarcı birey
2-Tartıştınız ve eşiniz size 'Allahın
Belası' dedi

Örnek 1

Fikirlerini özgürce ifade edebilmen güzel. İnançlarını savunmanı içtenlikle destekliyorum. Farklı pencerelerden baksak bile ben bakış açını daha çok öğrenmek istiyorum.

Örnek 2

Şu anda sana çok kızgınım ve kendimi
aşağılanmış hissediyorum. Senin de
bana kızgın olduğunu görüyorum. Seni
gerçekten seviyorum ve böyle kavga
etmek beni çok rahatsız ediyor.
Olanları detaylıca konuşmak istiyorum.
Neler olduğunu söyler misin bana?

İletişim Günlüğü

-Birinci Adım-O, dedi ki:

Karşınızdaki kişinin size tam olarak ne dediğini yazın.

-İkinci Adım-Ben, dedim ki:

Sonrasında tam olarak ne dediğinizi yazın.

-Üçüncü Adım-İyi İletişime Karşı Kötü İletişim

Yanıtınız iyi iletişim örneği miydi, kötü iletişim örneği miydi? Niçin?

-Dördüncü Adım-Sonuçlar

İkinci adımdaki yanıtınız sorunu daha iyi bir duruma mı yoksa daha kötü bir duruma mı getirdi? Niçin?

-Beşinci Adım-Düzeltilmiş Yanıt

Etkin iletişimin beş sırrını kullanarak yanıtınızı oluşturunuz. Eğer yanıtınız hala etkili değilse, tekrar deneyin.

Teşekkürler