

## ETKİLİ VE DOĞRU DİNLEMENİN KURALLARI

Yapmakta olduğunuz işi bir tarafa bırakın.

Biri bir şey anlatırken başka bir şeyle meşgul olmayın, başka şeyler düşünmemeye çalışın. Diğer düşüncelerinizi geri plana itin; dikkatinizi konuşmacının ne söylediğine verin. Konuya , olaya konsantre olun.

Gerçek iletişim kişinin gözlerinin içine bakarak (tabii rahatsız edici tarzda olmayan) olanı olduğu gibi tüm duygularını hissederek, yaşayarak karşısındaki kişiye aktarmasıdır ki bu durumda kişi kendini öz benliğiyle ifade eder, ne dediği ve ne yaptığı net olarak anlaşılır. Tüm duygularının yansımaları karşı tarafça kolaylıkla algılanabilir. Bunu gerçekleştirebilmek gerçek özgürlüktür. Çünkü kişinin içi de dışı da birdir.

Konuşan kişiye doğru biraz eğilin. Konuya ilişkin değerlendirme yapmadan önce, mesajın tamamlandığından emin olun. Hemen sonuca varmayın ve onu peşinen yargılamayın. Kendini beğenmiş biri güzel şeyler anlatamaz mı? Çok kızdığınız ya da şaşkınlığa uğradığınız durumlarda bile önce gerçekte ne söylendiğini anlamaya çalışın. Kendinizi konuşanın yerine koyup, empati gösterin. Dinlerken kendinize şunu sorun ; "Onun yerinde ben olsaydım ne düşünürdüm ne yapardım ?" Anlamadığınızda yorum yapmayın, gerekirse doğrudan sorun. İnsanları anlama becerisi ; insanoğlunun sahip olabileceği en büyük değerdir.

## İLETİŞİM AYNI ZAMANDA

Ne söyleyeceğimizi ve bunu ne zaman söylemenin daha uygun olacağını bilmek, Nerede söylemenin doğru olduğuna karar vermek, En iyi nasıl söyleneceğini düşünmek, Olayları basitçe anlatabilmek, Akıcı bir dille ve karşımızdaki kişiyle göz kontağı kurarak konuşabilmek, Dikkati yoğunlaştırmak ve verdiğimiz mesajların alınıp alınmadığını fark edebilmektir.

## EMPATİ

İletişim becerisinde en etkili yol aslında empatidir. Empati; Bir kişinin kendisini karşısındakinin yerine koyarak olaylara onun bakış açısıyla bakması, o kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi ve durumu ona iletmesi sürecidir.

Yaşamın erken çağlarından beri öğrenilmeye başlayan, çevreden gelen bilgiyi anlamada kalıp görevi gören ve bu nedenle yaşam boyu gelişerek kişinin davranışlarını, düşüncelerini, hislerini ve diğer insanlarla olan ilişkilerini belirleyen ŞEMALAR vardır. Yani "Biz dünyayı olduğu gibi değil olduğumuz gibi görürüz". Bu şemalarımızın ne kadar çok farkına varırsak, o kadar sorumluluklarını alır, bakış açımızı değiştirebilir, büyük resmi görebiliriz.

# EMPATİ VE İLETİŞİM





## İLETİŞİM

**İletişim:** Duygu , düşünce ve bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılmasıdır. Kişinin kendi ile iletişiminin ardından kişiler arası iletişim gelir. Çünkü doğası gereği yalnız yaşayamayan bir varlıktır insan. Diğer kişilerle var olur ve kendi farkındalığına da kişiler arasında varır.

**İletişim becerisi olan kişi :**

- Başkalarını küçük görmez.
- Kendi haklarını koruduğu gibi başkalarının haklarını da yadsımaz.
- Kendine güvenir.
- Başkalarına saygı duyar.
- Duygu, düşünce, inançlarını içtenlikle anlatır.
- Tutarlı ve kararlıdır.
- Çevresiyle uyumludur.
- Kendisine uymayan görüşleri karşısındakileri kırmadan reddeder.



Dünyadan alacağımız karşılık, dünyaya verdiğimiz tepkiye bağlıdır. Bu yüzden çevremizde olumlu izlenimler bırakmalıyız. İnsanlar hissettikleri gibi davranmaktan çok, davrandıkları gibi hissedeler.

“İletişimin amacı ve sonucu çözümdür. İletişimsizliğin amacı çözüm ; sonucu ise kavga ve sorundur. İnsanoğlunun hangisini yaptığını anlayabilmek için tarihe veya bir sabah gazeteye bakmak herhalde yetecektir.”



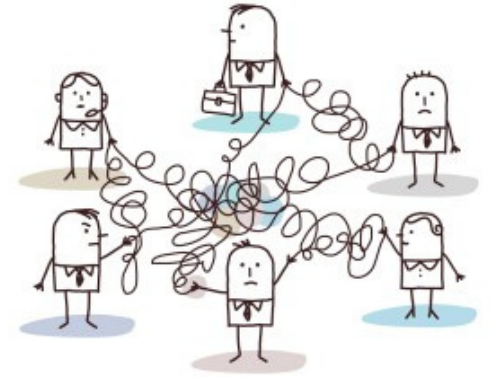
## KULLANILAN KODLARA GÖRE İLETİŞİM TÜRLERİ

**1-SÖZLÜ İLETİŞİM:** Mesaj sözlerle veya seslerle verilir. Ne söylediğimiz kadar nasıl söylediğimiz de önemlidir. Çünkü seslerin ve sözlerin telaffuzu, tonu, ritmi, vurgusu ve şiddeti söylediğimiz cümlenin anlamını tamamen değiştirebilir.

**2- SÖZEL OLMAYAN İLETİŞİM:** Sesin dışında , onu tamamlayan ve etkili kılan, kullanılan kelimeler kadar etkili ; jestler ve mimikler, bakışlar, ses tonu, konuşma hızı, sesin yüksekliği ve konuşma sırasındaki tavırlardır. İnsanlar kalıcı izlenimlerinin %90'ını ilk 30 saniye içinde edinmektedir. İletişim süresince söz, ses, beden dili şu oranlarda etki bırakırlar; -Söz %10, -Ses Tonu , vurgu , tonlama %35, Beden dili %55 .

Örneğin; “Efendim” sözcüğü söyleniş biçimine göre 10 değişik anlama gelebilir. “Basit bir jest, yüzlerce kelimedenden daha çok şey ifade eder.” Gerçek duygu ve düşüncelerimizi kelimelerin arkasına gizlemek belki mümkündür, ama beden dilimizi gizlememiz çok kere mümkün değildir, beden esastır. Vücudun duruş şekli, birini merkeze alma, gruba dahil etme veya dışlama gibi bir çok anlam taşıyabilmektedir.

**3-YAZILI İLETİŞİM :** Uzaktan haberleşmede, bilgi ve deneyimleri zamanda biriktirmede sözlü iletişime göre daha güvenilir bir yoldur.



## İLETİŞİMİ KOLAYLAŞTIRAN UNSURLAR:

Sıcak bir yüz ifadesi, canlı bir bakış, güvenli ve rahat bir duruş, toplumsal statünüze uygun bir dış görünüş, konuştuğunuz kişiye yönelişiniz hiç şüphe yok ki ilişkinizi yürütmede önemli rol oynayacaktır.

## İLETİŞİMİ ZORLAŞTIRAN UNSURLAR:

Karşımızdakinin ilgisini söndüren bir dil kullanma, saate bakma ya da önündeki başka bir şeyle ilgilenme, kendi kendine bir şeyler mırıldanma, karşıdakinin sözünü kesme ya da tamamlayarak sonlandırma, konuşmanın bittiğini söylemeden uzaklaşma, soruları duymazlıktan gelme, dinlememe belirtileri verme gibi belirtiler iletişimi zorlaştırır.