

# ETKİLİ İLETİŞİM

# ETKİLİ İLETİŞİMDE TEMEL İLKELER

- Etkili iletişimci olabilmek için üç temel ilkeye uymak gerekmektedir.
- Bunlardan birincisi, yaşadığınız ve çalıştığınız ortamdaki sahip olduğunuz veya istediğiniz ilişkileri değerlendirmenin önemini kavramalısınız.
- İkincisi, iletişim tarzınızı belirlemek için birçok karar vermek zorunda kalacağınızı kabul edin.
- Üçüncüsü ise iletişim yeteneklerinizi geliştirmeniz gerektiğinin önemini kabul etmelisiniz.

## ❖ İlişkilerinizi değerlendirin

İnsan yaşamı sürekli iletişim kurmayı ve bu iletişimi sürdürmeyi gerektirir. İletişim kurarken iletişimi neden kurduğunuzu amacınızı akıldan çıkarmayın.

- Bir toplantıda konuşmamı yapacaksınız. Bu konuşmanın amacı ne? İnsanları etkilemek mi? Yeni müşteri mi kazanmaya çalışıyorsunuz.
- Birilerine tavsiyede mi bulunmak istiyorsunuz.

Her bireyle iletişim kurarken bunun bir sonucu olacağını, bu sonucun olumlu ya da olumsuz olabileceğini akıldan çıkarmayın. Örneğin,

- ◉ Bir toplantıya tam vaktinde gitseniz ve 15 dk bekletilseniz,
- ◉ Telefonunuza cevap veren kişinin ağızında sakız olduğunu fark etseniz
- ◉ Bir konudaki memnuniyetsizliğinizi belirtseniz ve o ortamdakiler olumlu yada olumsuz herhangi bir tepki göstermeseler,
- ◉ Bir arkadaşınız sürekli olarak iyi dilek ya da selamlama cümlesi kullanmadan telefonu kapatsa,
- ◉ Bir odaya girdiğinizde herkes koltukta otururken siz ayakta bırakılsanız

Tepkiniz ne olurdu? İletişim yönteminiz muhatabınızı mutlu yada mutsuz edebilmekte, onur duymasını veya aşağılandığı izlenimine kapılmasına neden olmaktadır.

## ⦿ Karar verin

- ⦿ İletişim kurmadan önce bazı soruları kendi kendinize sorun ve bu soruların cevaplarını düşünün ve karar verin. İletişim ile ilgili kim, ne, neden, ne zaman ve nasıl sorularını kendinize sorun, cevaplarını bulun ve karar verin.

## ➤ Kim?

Kiminle ya da kimlerle iletişim kurduğunuzu sorun. Dinleyicilerinizin özelliklerini, yaşlarını, cinsiyetlerini, öğrenim durumlarını, unvanlarını öğrenin.

## ➤ Ne?

İletişimde bulunacağınız kişilerle hangi bilgiyi paylaşacağınızı kendinize sorun. İletişim süresince kullanacağınız bilgilerin düzeyini, vereceğiniz örneklerin neler olacağını kararlaştırın.

## ➤ Neden?

İletişim kurma nedeninizi belirleyin. Neden yazıyorsunuz? Bu bilgileri neden aktaracaksınız? Nedenlerinizi belirleyin.



## ➤ Ne zaman?

Zamanlamanın mesajınızı nasıl etkileyeceğini sorun. İletişimde bulunacağınız kişinin veya kişilerin günün hangi saati, hangi gün ve yılın hangi vakti mesajınızın nasıl etkileyebileceğini anlayınız.

## ➤ Nasıl?

İletmek istediğiniz mesajlarınızı nasıl paylaşmanız gerektiğini kendinize sorun. Yüz yüze iletişim mi, yazışma mı, mesafe etkileyici bir faktör mü, toplantı mı yoksa informel bir ortam mı uygun, sorularını kendinize sorun ve karar verin.

# ○ İletişim Becerilerinizi Geliştirin

- Sporcular başarılı olmak için antrenman, müzisyenler prova yaparlar. İletişim becerilerinizi geliştirmek istiyorsanız uygulama yapmanız gerekmektedir.
- Sık sık konuşma ve sunum yapıyorsanız konuşma yeteneğinizi geliştirin.
- Rapor ve yazışma yapıyorsanız yazma becerilerinizi geliştirin.
- Bilgisayar kullanıyorsanız, bilgisayarı daha etkin kullanmayı öğreniniz.
- Sık sık görüşme yapıyorsanız dinleme ve soru sorma becerilerinizi geliştirme üzerine yoğunlaştırın.

# İletişimle İlgili Teorik Bilgileri Öğrenin

- ◉ İletişimle ilgili literatür ve teoriyi öğrenmek size, iletişimin nasıl işlediğini, iletişim sürecinde nelerin yaşandığını öğretecektir.
- ◉ Teori size kaynağın bir mesajı olduğunu, sürecin bu mesajı iletme isteğiyle başladığını, alıcıların mesajı aldığını ve sonunda size geri bildirim verdiğini anlatacaktır.
- ◉ Bu tepki başka bir mesaja, sonra bir başkasına dönüşerek iletişim sürecini devam ettirecektir.

# İletişim Kurmak İçin Mesajınız Olmalıdır

İletişimi başlatabilmek için bireylerin bir mesajlarının olması gereklidir.

- Mesaj basit olabilir. "Merhaba " veya "Günaydın".
- Mesaj karmaşık olabilir. "Bir seyahat planı".
- Mesaj kısa olabilir. ' Birkaç kelimededen oluşabilir".
- Mesaj uzun olabilir. 'Bir saatlik bir konuşma ya da 500 sayfalık bir rapor".

# İletişim Kodunu Seçin

Mesajınız kesinleştikten sonra, onu etkili bir biçimde iletebilmek için sözcük, sembol, jesti şekil kullanacağınız en uygun yöntem neyse ona karar verin.

Örneğin annenize seni seviyorum demek istiyorsunuz. Ona sarılarak mı söyleyeceksiniz, karta mı yazacaksınız, mesajın kaynağı olarak buna karar verecek kişi sizsiniz.

- ◉ Seçimleriniz duruma uygun olmalıdır.
- ◉ İletişimi gerçekleştiren kişi olarak hangi aracı kullanacağınıza siz karar vereceksiniz.

# Mesajınızı Gönderin

İletişim kodunu belirledikten sonra mesajı hangi yolla göndereceğinizi belirlemelisiniz. Bunu gerçekleştirmek için birçok yöntem bulunmaktadır.

- ◉ Faks çekebilirsiniz.
- ◉ Telefon açabilirsiniz.
- ◉ Mektup gönderebilirsiniz.
- ◉ Topluluk önünde konuşma yapabilirsiniz.
- ◉ E-mail gönderebilirsiniz.
- ◉ İtranet kullanabilirsiniz.
- ◉ Koridora çıkıp seslenebilirsiniz.
- ◉ Toplantı yapabilirsiniz.

Yukarıda sıralananların her biri farklı hedefleri mesaj göndermek yollarındandır. Hangi yöntemin en etkili olduğuna siz karar vereceksiniz.

# Geribildirim Alın

İletişim sürecinde bu aşamaya kadar geçen süreci siz yönlendiriyordunuz. Tüm süreçlerdeki kararları siz verdiniz, mesajı gönderdikten sonra sizin etkinliğiniz sona ermekte muhatabın etkinliği başlamaktadır. Mesajınız artık muhatabınız tarafından algılanacak, yorumlanacak ve bir şekilde cevaplanacaktır.

Geribildirim mesajınıza karşılık gelen tepkilere denmektedir.

- Selam verirsiniz, selamınızı alabilir veya almayabilirler.
- Şaka yaparsınız, gülebilirler, gülmeyebilirler hatta kızabilirler.
- Tavsiyelerde bulunursunuz, uyabilirler ya da uymazlar



# Mesajı Gündereceğiniz Hedefi Güz Önünde Bulundurun

- ⦿ Bazen iletişim sırasında sadece kendimizi düşünürüz.
- ⦿ Alıcıların mesajlarımıza nasıl tepki verdiğimizden çok, nasıl göründüğümüzü, sesimizin tonunun nasıl olduğunu düşünür merak ederiz.
- ⦿ Mesajınızı hedef üzerinde odaklandırarak mümkün olduğunca eksiksiz olarak aktarmak için çaba gösterin.
- ⦿ Teknik terimlerin jestlerin resimlerin herkes tarafından aynı şekilde algılanamayacağını akıldan çıkarmayın.

# Muhatabınızın Tepkilerini Tahmin Edin

- ◉ Mesajı belirledikten sonra kendinize alıcıların yerine koyun ve ilettiğiniz mesajı kabul edecekler mi diye kendinize sorun.
- ◉ Satıcılar ürünler hakkında müşterilerin her türlü cevabını önceden düşünerek olası yanıtlarına hazır tutmaktadırlar.
- ◉ İyi bir iletişimcide bu şekilde davranmalıdır. Söyledikleriniz ve ilettiğiniz mesaj bazılarını sinirlendirebilir, bazılarını da memnun edebilir.
- ◉ Tepkileri önceden tahmin ederseniz mesajlarınızın ona göre düzeltme ve değiştirme olanağınız ortaya çıkar.

# Dürüst Olun

- ◉ İletişimde ne kadar başarılı olursanız olun eğer dürüst değilseniz bu becerilerinizin pek değeri kalmaz.
- ◉ Bu nedenle söyleyecekleriniz sinir bozucuda olsa doğruyu söyleyin.
- ◉ Yeterli araştırma ve hazırlık yapmamış olabilirsiniz.
- ◉ Hangi konularda bilgi sahibi olmadığınızı karşınızdakine söyleyebilirsiniz. Yanlış bilgi verip gerçeğin ortaya çıkması kadar iletişimde olumsuz bir durum olamaz ve diğer verdiğiniz mesajlarında bir değeri kalmaz.

# Muhatabınıza Önem Verin

- ◉ Muhatabınıza önem verdiğiniz ve saygı duyduğunuzu belirtecek tutum ve davranış içerisinde olun.
- ◉ Yaptığınız bir konuşma sonundaki bir davranışınız gerçekleştirmiş olduğunuz iyi iletişim ortamını birden bire olumsuz bir havaya sokabilir.
- ◉ Örneğin, sorulan bir soruyu saygısızca cevaplandırmak, notlarınızı masaya sınırlı ve önemsiz bir şekilde fırlatmak bile saygısızlık ifadesi olarak kabul edilebilir.

# Sıcak Olun

- ◉ Soğuk davranan kişiler iticidir.
- ◉ Hiç gülmeyen insanlar sevimsiz olarak algılanırlar, insanları kaçıırırlar.
- ◉ Muhatabınıza kendisiyle iletişimde bulunduğunuz için memnun olduğunuz hissini vermelisiniz.
- ◉ Duruma uygun jestler ve espriler yapmanız veya bir hata yaptığınızda kendinize gülmeniz ve sonra düzeltme yapmanız sıcak bir iletişime sebep olur.
- ◉ Her şeyden önce bir makine değil insan olduğunuzu, tutum ve davranışlarınızla vurgulayın

# İletişimin Engelleri

## ◉ Anlaşılmaz Olmak

Açık olmayan mesajların iletişimi engelleyeceğini bilerek önceden hazırlık yapın. Bir konu hakkında genel bir fikre sahip olmak yeterli değildir.

## ◉ Kötü İletişim Kodları ve Mesajın Kaybolması

Kullanılan **etkisiz sözler, net olmayan belli belirsiz şekiller ve resimler** hedef kitlenin mesajı algılamamasına ve anlamak için boşuna çaba sarf etmesine, sıkılmasına ve zaman kaybına neden olur. Mesajınızda hangi dili, hangi resimleri, hangi sözcükleri kullanacağınıza karar verin.

## ⦿ Yanlış Zaman, Yanlış Mesaj ve Yanlış Araç Kullanmayın

Bundan nceki aşamalarda neyi niçin iletme konusunda bir karara vardınız. Dinleyiciler hakkında bilgi topladınız iletişimi hangi yöntemle yapacağınıza karar verdiniz. Belki mesajınız telefonla ya da e-mail ile de gönderebilirsiniz. Mesajı ileteneğiniz en uygun zaman hangisidir? Hangi gün? Günün hangi anı ve saati? Neden hangi yöntemi ve zamanı seçtiğinizi tekrar kontrol ederek mesajınızı iletin.

## ⦿ Olumsuz Psikolojik Ortam

iletişim sürecinde psikolojik faktörler son derece belirleyicidir. Mesajı veren kişinin duruşu, kılık-kıyafeti, ses tonunu muhatabına karşı takındığı tutum ve davranışlar, iletişimi kolayca başlatabilir ve sürdürebilir ya da o anda tamamen bitirebilir.



## ◉ İnsanlara Saygılı Davranın

Bulduğunuz konum ne olursa olsun insanları ciddiye alın ve saygılı davranın onları olduğu gibi kabullenmek gereklidir. Saygılı davrandığınızda kişi kendisini saygılı olduğu duygusuna kapılmakta, sizde aynı şekilde davranmaktadır

## ⦿ Tarafsız Olun

Herhangi bir tartışmada tarafsız olun. Taraf olmak daha kolaydır. Tarafsız olmak daha yüksekten ve geniş bir perspektifte bakmayı gerektirir. Asıl amacınızı, neyi başarmak istediğinizi akıldan çıkarmayın.

## ◉ Önyargılı Olmayın

Önyargı, bir grup insana ilişkin adil olmayan hoşgörüsüz ya da aleyhte bir görüştür. Önyargıya dayalı tutumlar genellikle hoşnutsuzluk, korku, kin, nefret gibi katı duygularla yüklüdür. İletişim sırasında önyargılarınız nedeniyle birilerini kırıp incitebilirsiniz. Buna iletişim kazası diyebiliriz.

# İLETİŞİMİ ETKİLEYEN TUTUM VE DAVRANIŞLAR

- ◉ Başkalarıyla olan ilişkilerimizde, onlara karşı tutum ve davranışlarımız, kuracağımız ilişkinin ömrü ve niteliğinin belirleyicisidir.
- ◉ Karşımızdaki kişiden alacağımız tepki , hiç şüphesiz ona karşı takındığımız tutum ve davranışın bir yansımasıdır. Yani 'Ne ekerseniz onu biçersiniz'
- ◉ Konuştuğunuz ya da yeni tanıştığınız kişilerin isimlerini öğrenmeye çalışın. Görüşmenin başlangıcında ismiyle hitap ederseniz bu karşıdaki kişinin hoşuna gidecektir.
- ◉ Rekabete dayalı, bir galip bir de mağlup olanın bulunduğu her tür oyunda rakipler hep karşılıklı otururlar. Tavla, iskambil, bilek güreşi örneklerine olduğu gibi iletişimde bulunduğunuz kişilerle karşılıklı oturmamaya özen gösterin. Mümkün olduğunca yan yana oturun. Bu onunla birlikte olduğunuzun göstergesidir. En kötü koşulda 90 derecelik bir açıyla oturun ki rekabet duygusu ortadan kalsın

- İnsanlar anlaşılmak isterler anlaşılmadıklarını hissettiklerinde ,iletişimi kesmek isterler.
- Bu nedenle iletişimde olduğunuz kişilere tüm ilgimizi vermeliyiz, konuşmasını takip ettiğimizi, onu anladığımızı beden dilimizle ve sözlü olarak göstermeliyiz.
- Bunu yaparken abartılı ve yapmacık bir tutum içinde olmamalıyız.
- Başkalarıyla ilişkileriniz bozmak istiyorsanız bunun en kolay yolu, onlarla hemfikir olmadığınız konularda tartışmaktır. Örneğin, siyaset, din spor takımı vb gibi.

- Konuşma sırasında kabul edemeyeceğiniz, size ters gelen bir durumda hayır bu yalan gibi cümlelerle başlarsanız karşı tarafın size karşı bir savunma mekanizması geliştirmesine sebep olursunuz
- Görüştüğünüz kişilerin sürekli hatalarını arayıp, boşluklarından yararlanırsanız sizden uzaklaşmalarına sebep olursunuz.

# ETKİLİ İNSANLARIN ÖZELLİKLERİ

- ◉ Yaşam boyu öğrenme felsefesine sahiptirler
  - ◉ Hizmete ve çalışmaya hazırdırlar
  - ◉ Olumlu düşünürler ve pozitif enerji yayarlar
  - ◉ Başkalarına inanır ve güvenirler
  - ◉ Dengeli bir yaşam sürerler
  - ◉ Hayatı sadece harcanacak bir zaman olarak görmezler
  - ◉ Birlikten güç doğar felsefesine sahiptirler
  - ◉ Yeniliklere açık olurlar
- ( İ. Mısırlı, Genel ve Teknik İletişim, Detay Yayıncılık  
2013