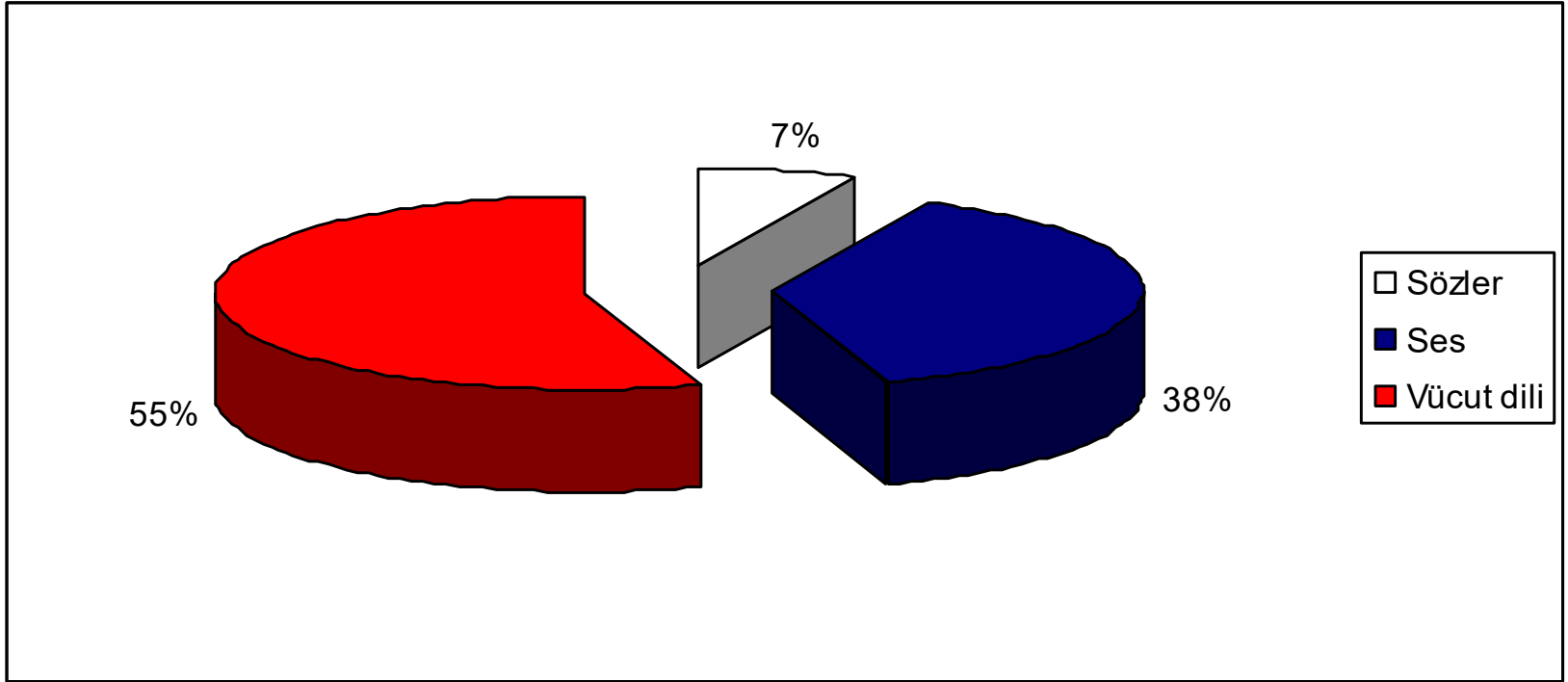


ETKİN İLETİŞİM

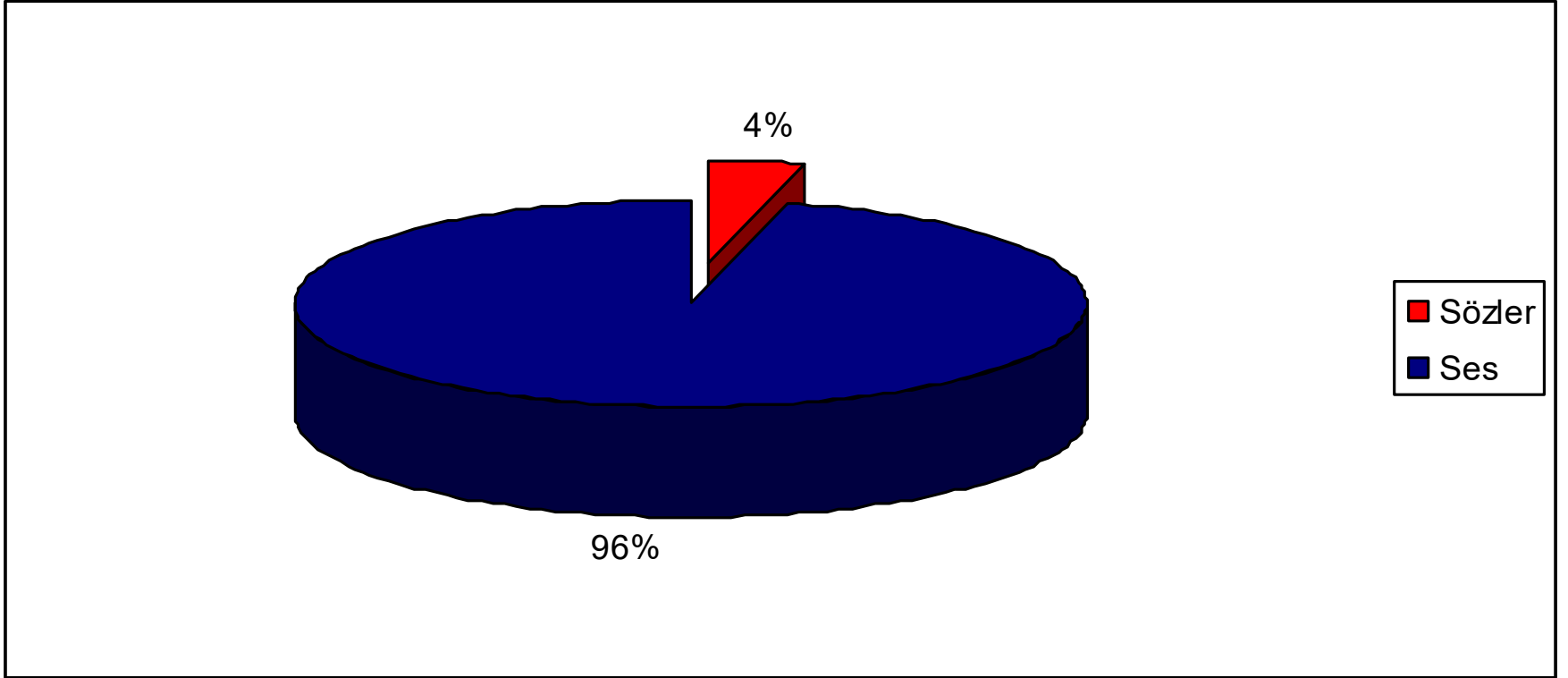
İLETİŞİMSİZLİK

İLETİŞİM ENGELLERİ

İletişim araçlarının etkinliği



Konuşmanın etkinliği



ETKİN İLETİŞİM VE DİNLEME

Sağlıklı ve etkin bir iletişimin iyi dinleyiciler ile kendi duygularını samimi ve dürüst ifade eden kişilere ihtiyacı vardır.

Etkili İletişim için

- Konuşmayı kesmeyin
- Karşınızdakini dinleyin
- Sorular sorun
- Dikkati dağıtmayın
- Empati kurun
- Öfkeliyken iletişimi engelleyin
- Tartışmayın, eleştirilerde ölçülü olun
- Tekrar edin

Etkin dinleme

- Söylenenlere ilgi gösterme
- Gerçek sorunun ne olduğunu duyana kadar yargıda bulunmama
- Konuşulan kişi ile göz teması kurma
- Söylenenleri anlayıp anlamadığını kontrol etme
- Karşısındakinin beden dilini anlamaya çalışma
- Sırasını bekleme, anladığını düşündüğü şeyin hemen üstüne atlamama

Etkin dinleme sonucu karşımızdaki kişinin yaşayacağı rahatlık, onun bizim vereceğimiz öneriye uyum gösterme ihtimalini arttırır.

Bu nedenle sonucu artırmak için;

- Karşımızdaki; şikayetlerini veya onu huzursuz eden konuları söylerken onun yüzüne bakarak dinlemeliyiz.
- Uygun aralılarla başımızı sallamalı ve “anlıyorum”, “evet” gibi ilgiyi gösteren kısa geri bildirimlerde bulunmalıyız.
- Daha uzun boşluklarla karşımızdaki kişinin söylediğini tekrarlamalıyız.

Böylece; •Kişiler yargılanmadıkları için başlangıçta söylemeyi düşündüklerinin daha fazlasını söyler, •Kendileri ile ilgili temelde yatan esas sorunun farkına varabilir, •Kendi sorunlarına çözüm bulabilir, •Yaşanmış ve bitmiş bir olay ile ilgili olarak çözümsüzlüğü kabullenir.

Yanlış dinleme türleri

1. Görünüşte dinleme
2. Seçerek dinleme
3. Saplantılı dinleme
4. Savunucu dinleme
5. Tuzak kurucu dinleme

- **İLETİŞİMSİZLİK:** Genel anlamda ifade edildiğinde “insanların duygu, düşünce ve bilgilerini diğer insanlarla paylaşımlarında kendilerinden, karşıdaki kişilerden yada çevresel koşullardan kaynaklı olumsuzluklar sonucunda iletişimin kurulamaması durumu diyebiliriz.”
- **İLETİŞİM ENGELLERİ:** Kişinin kendinden yada karşıdaki kişiden kaynaklanan iletişim kurmayı engelleyen bazı tutum ve davranışları iletişimin kopmasına ve yanlış anlamalara neden olur; iletişimi bozan tutum ve davranışları iletişim engelleri olarak ifade edebiliriz.

İletişim engelleri

- Korku
- Tecrübe edilmiş başarısızlık
- Kendine aşırı güven
- Dinlemeyi bilmemek
- Nezaketsizlik
- Küstahlık

- İletişime/iletişimde;
 - beden diliyle destek vermemek
 - alingan tavır sergilemek
 - emir vermek/zorlamak
 - özgüven eksikliği
 - önyargılı olmak
 - lakap takmak
 - ben merkezcilik
 - sen dili kullanmak
 - duyarsız davranmak da iletişim engelleri arasında sayılmaktadır.

İletişime beden diliyle destek vermemek:

İletişim kurduğumuz kişiye dönük olmamak, konuşmanın içeriğine uygun tepkileri vermemek, yüz ve beden hareketlerimizle iletişimi desteklememek iletişimin istenilen düzeyde kurulmasını engelleyebilir.

İletişimde alıngan tavır sergilemek:

Hoşumuza gitmeyen bir durumu, ilgili kişiye uygun bir şekilde iletmek yerine alınganlık göstermek yada küsmek problemin çözülmesine imkan vermediği gibi iletişim kurmayı da engelleyebilir.

İletişimde emir vermek/zorlamak:

İletişimin saygıya dayalı eşit koşullarda olmaması, iletişimi engelleyebilir. İletişimde karşı tarafın kişisel kararını verme hakkı unutulmamalıdır.

İletişimde özgüven eksikliği:

İletişim kuran kişinin kendine güvenmemesi iletişimin devamı için istemediği durumları yada davranışları kabul etmesine neden olabilir; bu da iletişimin istenilen düzeyde olmasını engeller.

İletişimde önyargılı olmak:

İnsanlara yada durumlara önyargılı yaklaşmak olumlu iletişim kurma şansını engelleyebilmektedir. Farklılıklar hoşgörüle karşılanmalı ve şans verilmeli.

İletişimde lakap takmak:

İletişim kurmak istediğimiz kişilere kendi isimleriyle hitap etmeme iletişimin engellenmesine neden olabilir.

İletişimde ben merkezcilik:

İletişim eşit paylaşımı içermelidir; bir tarafın sürekli dinleyici yada konuşmacı olması iletişimi engelleyebilir.

İletişimde sen dili kullanmak:

Yaşanan bir problemi karşıdaki kişiye suçlayıcı ve yargılayıcı cümlelerle iletmek, kişinin kendini savunmasına ve iletişimin kopmasına neden olabilir.

İletişimde duyarsız davranmak:

Duruma yada kişiye karşı duyarsız ilgisiz yaklaşmak iletişimin derinleşmesini engelleyebilir. Empati kurmayı engeller.

Kaynaklar

- “İletişim Çatışmaları ve Empati “ Üstün Dökmen
- “Etkin İletişim ve Beden Dili” Ahmet Koluman
- <http://slideplayer.biz.tr/slide/3274953/>