

## Etkili İletişim Becerileri;

- Kendini tanımak
- Kendini açmak ve kendini doğru ifade etmek
- Karşımızdakini etkin ve ilgili dinlemek
- Empati kurabilmek (kendimizi karşımızdaki kişinin yerine koyabilmek)
- Hoşgörülü ve önyargısız olmak,
- Eleştirilere karşı açık olmak,
- Beden dili, göz kontağı, hitap, ses düzeyi vb. kurabilmek...

## İyi Bir Dinleyicinin Özellikleri

- Dikkatini karşısındaki kişiye verir.
- Konuşmacıyı sözünü kesmeden dinler.
- Göz teması kurar.
- Son sözü söylemek için çabalamaz.
- Dinlerken vereceği cevabı düşünmez.
- Yargılamadan, suçlamadan dinler (önyargılı değildir).
- Duygu ve düşüncelerini anlamaya çalışır.
- Dinlerken başka bir işle meşgul olmaz.
- Konuşmacının sözlerine olduğu kadar sözsüz mesajlarına da dikkat eder.
- Konuşmacının duygu ve düşüncelerine anlattığını gösteren sözlü ifadelerde bulunur.

## İletişimde Yapılan Hatalar

- Emir vermek
- Tehdit etmek
- Uyarmak
- Konuyu saptırmak
- İsim takmak
- Sınamak
- Öğüt vermek
- Eleştirmek
- Yargılamak
- Nutuk çekmek
- Suçlamak
- Alay etmek

İletişimin amacı, kısaca sorunlarımızı çözmek, gereksinimlerimizi karşılamaktır. Etkili iletişim nasıl kurulur ve hangi davranışlarımız etkili iletişim olarak tanımlanabilir? Genelde kendimizi ifade ederken, ya saldırgan davranırız ya savunmadayızdır, ya pasif ve de etkisizizdir, ya da girişken, etkili ve de sorun çözmeye yönelik davranırız... İlk üç davranış biçimi iletişimde kaos yaratacaktır.

Bu tarz iletişimle anlaşılmadığımızı ve anlamadığımızı hissederiz. Atılgan davranış biçimi olarak da niteleyebileceğimiz son şıkta ise etkili bir iletişim başlatmışız demektir. Unutmayalım ki etkili iletişim öğrenilebilir.

Kullandığımız kelimeler vasıtası ile etkili olmak istiyorsak, kararlı olmalıyız. Tam olarak ne yapmak istediğimizi bilmemiz gerek. Ve kullandığımız kelimeler isteğimizle uyum içinde olmalıdır. Dikkatimizi karşımızdaki kişiye yöneltmeliyiz. Biri ile konuşurken çevreyi gözden geçiriyorsanız etkili olamazsınız. Ne istediğimizi, duygularımızı dolambaçlı yollara sapmadan net ve açık bir şekilde söylemeliyiz.

Kızıma dedim, gelinim anlasın stratejisi anlaşmazlık yaratır. Duygu, düşünce ve davranışlarımızda kararlı ve tutarlı olmalıyız. Bugün dediğimizi yarın inkar etmemeliyiz. Sonuçları yorumlayabilmeli bunlarla ilgili konuşabilmeliyiz.

Bir satranç tahtası düşünün, nasıl ki her bir taş hareketi diğer taşları ve oyunun bütününe etkileyecektir, unutmayın hayatta böyledir.

Karşımızdakinin fikrini almalı, aynı fikirde olup olmadığını test etmeliyiz. Başka fikirlere açık olmalıyız. Dediğim dedik anlayışına sahip olanlar etkili iletişimi öğrenmekten vazgeçsinler.

İletişimle ilgili geri bildirim vermeliyiz. Geri bildirim, her iletişimde hayati bir özellik taşıyor. Anladığınızı ve anlaşıldığınızı hissettiğinizde bunu karşı tarafa iletiniz.

Bu bağlamda çok kelime ile konuşmak, etkili iletişimin temel kaynağı olarak görülmemeli, aşağıda belirttiğimiz özelliklerin hepsi, bir bütün halinde kullanılırsa başarılı olunabilmektedir. Şimdi bu söylediklerimizi maddeler ile açıklayabiliriz.

**Temel olarak:** İlişkilerde pozitif olmak, olaylara iyi taraflarından bakmak etkili iletişimin temel noktasıdır.

**Yüz:** Canlı olun. Mümkün olduğunca gülün.

**Göz:** İnsanların yüzüne bakın. Konuşurken gözlerinizi kaçırmayın

**Jestler:** Jestlerinizin (el, kol vs. kullanımı) sözlerinizle aynı mesajları vermesini sağlamalısınız. Ellerin kenetlenmesi, kolların kavuşturulması, ellerinizin çene hizasında olması durumlarından kaçınınız. Aşırıya kaçmadan jestlerinizi kullanın.

**Baş Hareketleri:** Karşınızdaki konuşurken başınızı ara sıra aşağı yukarı hareket ettirerek onu dinlediğinizi ve anladığınızı belli edin.

**Duruş:** Sizinle konuşan insanlara bakın. Mümkün olduğu kadar çok kişiye ara sıra da olsa bakmaya çalışın.

**Temas:** Bazı durumlarda yaşı küçüklerle, aynı cins ve sizden daha alt statüde olanlarla bedensel temas kurun.

**Konuşma:** Ses tonu çok önemlidir. Çok fazla konuşmayın. Toplulukta eşit miktarda konuşun. İyi bir iletişim sağlamayı öğrenmek için etkili iletişim kuran insanların nasıl davrandığını gözlemlemek gerekir. Çünkü onlar ne söylemek istediklerini bilirler, pozitif iletişim kurma yeteneğine sahiptirler, nerede, ne zaman, ne konuşulacağını bilirler, karşı taraftan aldığı mesajları anlarlar. Dikkatlidir, diyalogu tek yönlü sürdürmez. İyi bir iletişim yeteneğiyle insan kendini daha iyi ifade eder iyi ilişkiler kurar. Konuşurken karşımızdakinin yüzüne bakmalı ters durmamalıyız. Karşımızdaki kim olursa olsun onu küçük görmeden hiçbir fayda sağlamasak da dinlediğimizi belli etmek insanlık adına güzel bir davranıştır