

# **İLETİŞİM BECERİLERİ**

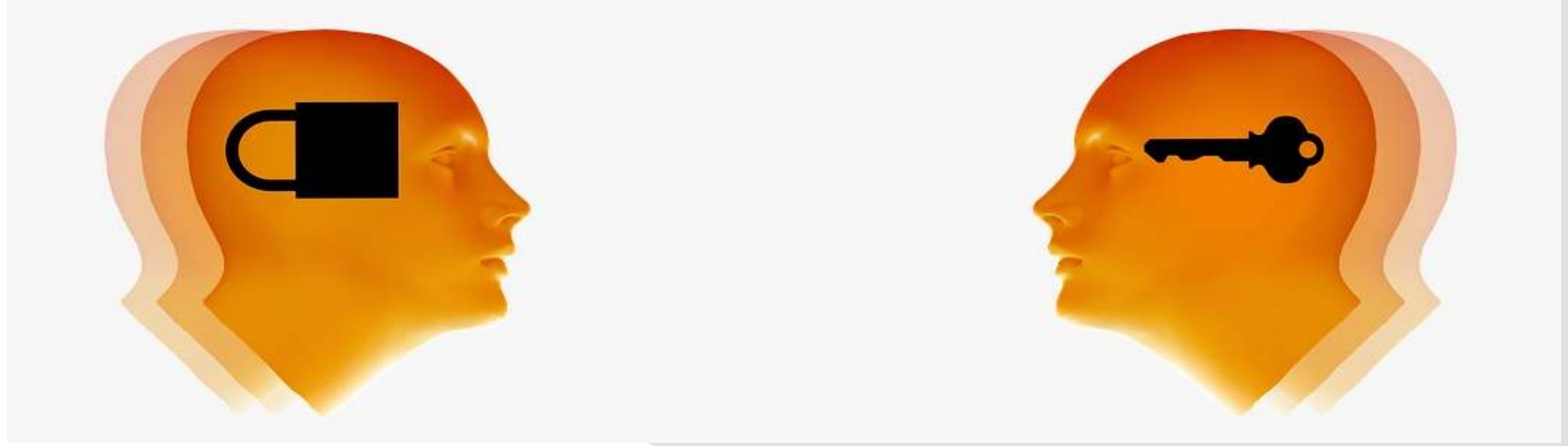
**VELİ SUNUMU**

# Sunum İçeriđi

- İletişim Nedir?
- İletişim Türleri
- İletişim Engelleri
- Etkili İletişim Yolları
- Aile İçi İletişim



***İLETİŞİM NEDİR?***



İletişim temel anlamda bilgi, duygu ve düşüncelerin paylaşılması olmakla birlikte, aynı zamanda kişi ya da grupların davranış ve tutumlarını etkilemeye yönelik bir eylemdir.

Diğer bir ifadeyle, **iletişim**, bireyler arasında bilgi alıp vermek amacıyla oluşturulan bir **ilişkiler sistemi** olarak açıklanabilir.

- **İletişim** yalnızca toplumsallaşmanın bir parçası değildir, kişinin farklı amaçlarını da gerçekleştirmesini sağlar. Bir anlamda insanın varlığını sürdürmesi sürecinde gelişmelere ve değişimlere bağlı olarak **farklı amaçlarla** iletişim kurması gerekir.
- Kişilerin iletişim kurmalarının amaçları çeşitlidir. Kişi, **kişisel buluş, dış dünyayı keşfetmek, anlamlı ilişkiler geliştirmek ve tutum ve davranışları değiştirmek** amacıyla iletişim kurar.



# *İletişimin amacı, önemi ve işlevi*

- Toplum içinde yaşayan insanın kendisini daha iyi tanıyarak, çevresindeki kişilerle uyumlu ilişkiler gerçekleştirebilme ve etkileşim kurabilme gereksinimi ortaya çıkmaktadır. Bu bağlamda **etkileşimin olduğu her yerde iletişim ve iletişimin olduğu her yerde etkileşimin olduğunu** söylemek doğru olacaktır.
- İnsanın biyolojik bir varlık olmaktan çıkarak, yaşadığı toplumun bir üyesi olması, başka deyişle toplumsallaşması, duygu, düşünce ve inançlarını çeşitli sembollerle iletmesi, kendisi ve çevresiyle iletişimini gerektirmektedir (Oskay, 1982).
- İletişimin olmadığı toplumlarda ya da ortamlarda yaşamın dayanılmayacak derecede zorlaşacağını söylemek de bu bağlamda yanlış olmayacaktır.

# İletişim Türleri

## Sözlü İletişim

Duygu ve düşüncelerin sözlerle aktarıldığı en eski ve en etkili iletişim türüdür.

## Sözsüz İletişim

Konuşulan dilin dışında, jestler, mimikler ya da diğer dilsel olmayan işaretler aracılığıyla ifade edilen iletişim biçimlerini kapsar.

## Yazılı İletişim

İletinin/ mesajın yazılı olarak sembollerle aktarılmasıdır.

## Görsel İletişim

Beden dili, giyim kuşam, mekan, sanat ve medya araçlarını kullanarak kurulan iletişimdir.

# *İletişim Engelleri*

- Emir vermek, Yönlendirmek
- Uyarlamak, Gözdağı vermek
- Ahlak dersi vermek
- Öğüt vermek
- Öğretme, nutuk çekme
- Yargılamak, eleştirmek, suçlamak





# *İletişim Engelleri*

- Gereğinden fazla övmek
- Ad takmak, alay etmek
- Yorumlamak, analiz etmek, tanı koymak
- Soru sormak, sınamak, sorgulamak
- İletişime beden diliyle destek vermemek
- İletişimde alıngan tavır sergilemek
- İletişimde özgüven eksikliği
- İletişimde önyargılı olmak
- İletişimde ben merkezlik
- İletişimde sen dili kullanmak
- İletişimde duyarsız davranmak



# *ETKİLİ İLETİŞİM*

İletişim engellerinin ortadan kaldırıldığı veya mümkün olduğunca aza indirildiği, istenilen ve beklendik iletişim biçimidir.



# *ETKİLİ İLETİŞİM*

Etkili iletişimin önemini bu bağlamda maddeler halinde aşağıdaki gibi sıralamak olanaklıdır (Küçükaslan, 2014):

- İnsanlar başkalarını daha iyi anlayabilir, kendini daha iyi ifade edebilir.
- İnsanlar birbirleriyle içten ilişkiler kurabilir.
- İnsanlar birbirlerine karşı daha saygılı ve hoşgörülü olabilir.
- Başkalarını daha az incitir, karşısındakine saldırmadan düşüncesini savunabilir, karşısındakiyle onu kırmadan tartışabilir.
- Doğru bilgilere daha çabuk ulaşabilir.





- Gereksiz tartiřmalar önlenir.
- Öfke, korku ya da çekingenliđin önüne geçilebilir.
- Başkalarına yöneltilen eleştiriler daha yapıcı hale getirilebilir.
- Düşünce ve önerilere daha kolay destek bulunabilir.
- İnsanlarla daha rahat işbirliği yapılabilir.
- İş ortamında birlikte çalışan insanları yönetme ve yönlendirmede çok daha az zaman ve enerji harcanır.
- Zor insanlarla daha kolay başa çıkılabilir.
- Başkalarının düşünce, deneyim, alışkanlık ve tutumlarından daha çok yarar sağlanabilir.



**Etkili iletişim kurabilmek için öncelikle karşımızdaki kişilere saygı duymak, onların varlığını kabul etmek, onlara değerli olduklarını hissettirmek, onları olduğu gibi benimsemek gereklidir.**

**Abartıdan uzak, olduğu gibi davranmak da bu bağlamda önemlidir. Özellikle de etkili iletişimin temelinde bireyin kendini tanıması, kendi değerlerinin ve tutumlarının farkında olması ve kendine güven etkili bir iletişim kurabilmesinde önemlidir.**







## Bireyin etkili iletişim kurabilmesi için sahip olması gereken beceriler:

- Kendini tanımak,
- Kendini açmak ve kendini doğru ifade etmek,
- Karşımızdakini etkin ve ilgili dinlemek,
- Empati kurabilmek,
- Hoşgörölü ve önyargısız olmak,
- Eleştirilere karşı açık olmak ve
- Sözsüz iletişim unsurlarını (Beden dili, mekan dili, göz teması gibi) etkili kullanmak.

# *Ben dili- Sen dili*

**Ben dili** bireyin duygu ve düşüncelerini açık ifade etmesini sağladığı için etkili ve sağlıklı iletişimin temelidir. Ben dili bireyin o anda karşılaştığı durum ya da davranış karşısında kişisel tepkisini duygu ve düşüncelerle açıklayan bir ifade tarzıdır.

Oysa **sen dili**, özellikle kişilerarası iletişimde bireyin karşındakini eleştirmesine, yargılamasına neden olan bir dildir ki kesinlikle etkili bir iletişim kurulmasını engellemektedir.



# Ben dili- Sen dili

Sen dilinde kurulan cümlelerde özne “sen” olurken, ben dilinde kurulan cümlelerde özne “ben” olur.

- **Sen dili:** Sen bu işte çok yanlış yapıyorsun.
- **Ben dili:** Ben bu hareketin insanları çok rahatsız ettiğini düşünüyorum.

Sen dili kişiyi / kişiliği; ben dili davranışı / sorunu hedef alır.

- **Sen dili:** Sen çok tembelsin ve sınıfını geçmeyeceksin.
- **Ben dili:** Ben senin biraz daha çalışarak sınıfını geçebileceğine inanıyorum.

Sen dili suçlayıcıdır; ben dili empati yapar.

- **Sen dili:** Bütün bu olaylarda bir numaralı suçlu sensin.
- **Ben dili:** Nasıl olup da bu olayların seni bulduğuna inanmıyorum.



# Ben dili- Sen dili

Sen dilinin suçlayıcı söylemi özgüveni yok ederken ben dilinin empatisi özgüveni artırır.

- **Sen dili:** İşe geç geldiğin için mal sevkiyatını yapamadık ve zarara uğradık.
- **Ben dili:** Ben senin işe vaktinde gelmeye özen gösterdiğini biliyorum ancak bu sefer istemeden iş yerine zarar verdirdiğine inanıyorum.

Sen dili tahrik edicidir; ben dili sakinleştiricidir. Sen dili şiddet taraflısıdır ve öfkeyi kabartır, ben dili, sorun ne kadar büyük olursa olsun çözüme odaklandığından kişiye yardımı düşünür.

- **Sen dili:** Çöpleri zamanında toplamadın, bu pis kokuyla insanları rahatsız ediyorsun, olay çıkaracaksın.
- **Ben dili:** İnsanlar bu pis kokudan rahatsız oluyor, bir sorun çıkmaması için ne yapabiliriz?

# Ben dili- Sen dili

Sen dili geneller; ben dili özelleştirir

- **Sen dili:** Hiçbir zaman gayretli olmadın, hep işi başkalarına bıraktın.
- **Ben dili:** Sanırım kimi zaman motivasyonumuzu kaybediyoruz ve başkalarını zahmete sokuyoruz.

Sen dili denetler, hüküm verir ve üstünlük kurarak insanları incitir; ben dili anlar, güvenir ve değer vererek insanları onurlandırır.

- **Sen dili:** Gördüğüm kadarıyla sağlığına dikkat etmiyorsun belli ki düşünceli biri değilsin dolayısıyla seni hiç beğenmiyorum.
- **Ben dili:** Gördüğüm kadarıyla sağlık sorunların var ama bunların üstesinden gelebileceğine inancım sonsuz ve seni gönülden destekliyorum.

# AİLE İÇİ İLETİŞİM

Aile içi iletişim; en temel tanımı ile aile üyelerinin birbirlerine sözel ve sözel olmayan davranışları ile verdikleri tepkileri, mesajları kapsar.

Aile içi iletişim çocuğun kişiliğinin gelişiminde etkilidir. Cüceloğlu (2002)'nin da belirttiği gibi, çocukluğunda değerli olduğu mesajını ailede alan çocuk kendinin değerli olduğuna inanır.



Aile içi iletişimde çocuğun varlığının kabul edildiğini ona hissettirebilmek için çocuğun tüm duyguları olduğu gibi kabul edilmelidir.

Çocuğun kendini olumlu bir varlık olarak algılayabilmesi için

- Yakın çevresinden kendilik değerini destekleyici tavırlar görebilmesi,
- Sınırlarına (odasına, oyuncaklarına, kendine ayırdığı zamana) o izin vermedikçe girilmemesi,
- Sınırlarına girilecekse izin alınması, tercihlerine saygı gösterilmesi,
- Bedeni üzerindeki haklarına saygı gösterilmesi,
- Başarısızlıklarından çok başarılarına odaklanması,
- İstenmeyen bir davranışta bulunduğu anda kişiliğinin değil davranışının eleştirilmesi gibi ögelere dikkat edilmesi gerekmektedir (Önder, 2003).

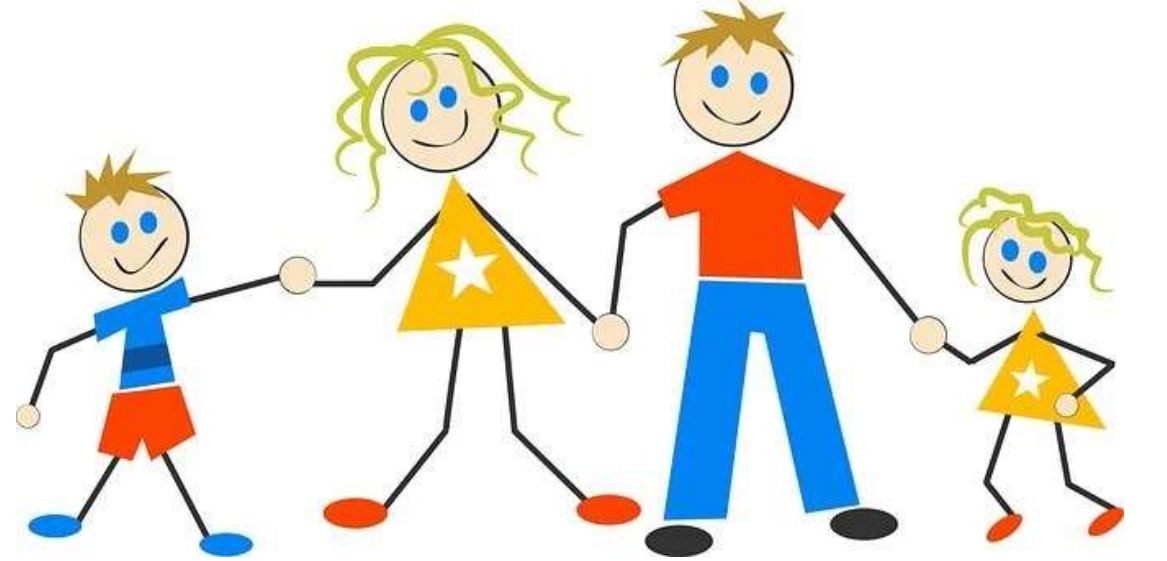
Demokratik aile tutumunda çocuk tüm yönleriyle kabul edilir, çocuğa anne ya da baba yol gösterir, ama alacağı kararlar konusunda serbest bırakır.

Aile içinde kurallar ve sınırlar herkes için ve hep birlikte belirlenir ve bu sınırlar içinde çocuk özgürdür.

Kuralların mantıklı açıklaması yapılır.

Aileyi ilgilendiren kararlar birlikte alınır.

Aile içi iletişimde anne baba tutumları da etkili olmaktadır.



Etkili iletişim için kontrolcü bir tavır yerine ebeveynlerin çocukları ile kurdukları iletişim ortamının rahatlatıcı ve iletişim şeklinin sevgi dolu olması gerektiği vurgulanmıştır.

**Çocukları dinlerken, bir ebeveynin gereksinimi olan en önemli yetenek empatidir.**

Empati bir insanın, kendisini karşısındaki insanın yerine koyarak onun duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlamasıdır.

**Aile ile rahat iletişim kurabilen çocuklar ve ergenler sorunlarını ailelerine kolay açıklayabilir ve bazı sorunları ile daha kolay baş edebilirler.**

Kam'ın (2011) araştırmasının sonucunda da, madde bağımlılığı olan gençlerden, bu sorununu aileleri ile paylaşabilen gençlerin bağımlılığının azaldığı, bu sorununu sadece arkadaşları ile paylaşan gençlerin ise bağımlılığının arttığı gözlenmiştir.







**Aile içi iletişim çocuğun gelişiminde önemli bir yer tutmaktadır. Bireylerin kendini ve çevresini anlayabilmesi için iletişime girmesi önemli ve gereklidir.**

**Ailenin çocuğu veya ergeni etkin bir şekilde dinlemesi ve onlara karşı dürüst ve açık olması çocukların duygu ve düşüncelerini etkin bir şekilde ifade etmesinde etkili olabilmektedir.**

**Bununla birlikte çocuğun benlik saygısının gelişebilmesi, çocuğun kendini ifade edebilen bir birey olarak görülmesi ve demokratik bir şekilde kararlar alınırken ona söz hakkı tanınmasının önemi göz önünde bulundurularak ailelerin bu konuda bilgilenmesi de önemlidir.**

# AİLE İÇİ İLETİŞİM İÇİN ÖNERİLER

- Çocuğunuza zaman ayırın.
- Çocuğunuzla birlikte olduğunuz zaman tüm dikkatinizi ona yoğunlaştırın.
- Aşağılamak, suçlamak, çocuk adına karar vermek yerine, çocuğunuzu dinleyin.
- Dinlendiğini düşünen çocuk kabul edildiğini, dolayısıyla sevildiğini düşünen çocuktur.





# AİLE İÇİ İLETİŞİM İÇİN ÖNERİLER

- Göz kontağı kurarak, gülümseyerek kabul belirtisini beden diliyle pekiştirin.
- Anne ve babasının kendisini dinlediğini gören çocuk duygularını ifade etme olanağı bulur.
- Çocuğunuza karşı davranışlarınızda tutarlı olun.
- Çocuğunuzu başka çocuklarla karşılaştırmayın. Çocuk, anne babası tarafından önemsenmek, değerli bir insan olarak kabul edilmek ihtiyacındadır.



# Kaynakça

- Önder, A. (2003) *Ailede İletişim. Morpa Kültür Yayınları, İstanbul.*
- Kam J.A. (2011) *Identifying Changes In Youth's Subgroup Membership Over Time Based On Their Targeted Communication About Substance Use With Parents And Friends. Human Communication Research, 37(3):324-349.*
- Oskay, Ü. (1982) *19. Yüzyıldan Günümüze Kitle İletişiminin Kültürel İşlevleri. Der Yayınları, İstanbul.*
- Küçükaslan, N. (2014) *Etkili İletişim Teknikleri. Etkin Yayınları, İstanbul.*
- [https://acikders.ankara.edu.tr/pluginfile.php/83507/mod\\_resource/content/0/Toplum%20%C4%B0li%C5%9Fkileri%201e%20-%20Kopya.pdf](https://acikders.ankara.edu.tr/pluginfile.php/83507/mod_resource/content/0/Toplum%20%C4%B0li%C5%9Fkileri%201e%20-%20Kopya.pdf)
- <http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/iletisimbilimiau212.pdf>



**Dinlediđiniz için teŝekkür ederiz.**