

# ETKİLİ İLETİŞİM BECERİLERİ

## VELİ-ÖĞRETMEN BROŞÜRÜ

Şöyle bir etrafınıza göz atın. Kimlerden daha çok hoşlanırsınız? Kimlerin etrafınızda olmasını daha çok istersiniz? Dertlerinizi kimlerle paylaşmak istersiniz? Bu sorunun yanıtı muhtemelen sizi dinleyen, sizi anlayan kişilerle birlikte olmaktan daha çok keyif alacağınız yönündedir. Kurduğumuz ilişkiler, mutluluğunuzu ve yaşam doyumunuzu büyük oranda belirler.



## İLETİŞİMİN ÖĞELERİ

### Beden Dili, Ses Tonu ve İfadelerimiz

İfade etmek istediklerimiz, sadece sözcüklerle değil, beden dilimiz, ses tonumuz ve jest ve mimiklerimizle bütün olarak anlam kazanır. Örneğin "Lütfen bana yardım eder misin?" cümlesini samimi bir ifade ve rica eden bir ses tonu ile söylediğinizdeki etki ile sitem eden ve azarlayan bir ses tonu ve beden dili ile söylediğinizdeki etki bambaşka olacaktır. Sözcükler ne söylediğimizi belirler; ses tonumuz, mimiklerimiz ve beden dilimizin diğer unsurları ise duygularımızın ve niyetimizin karşı tarafa nasıl yansıtacağını belirler.

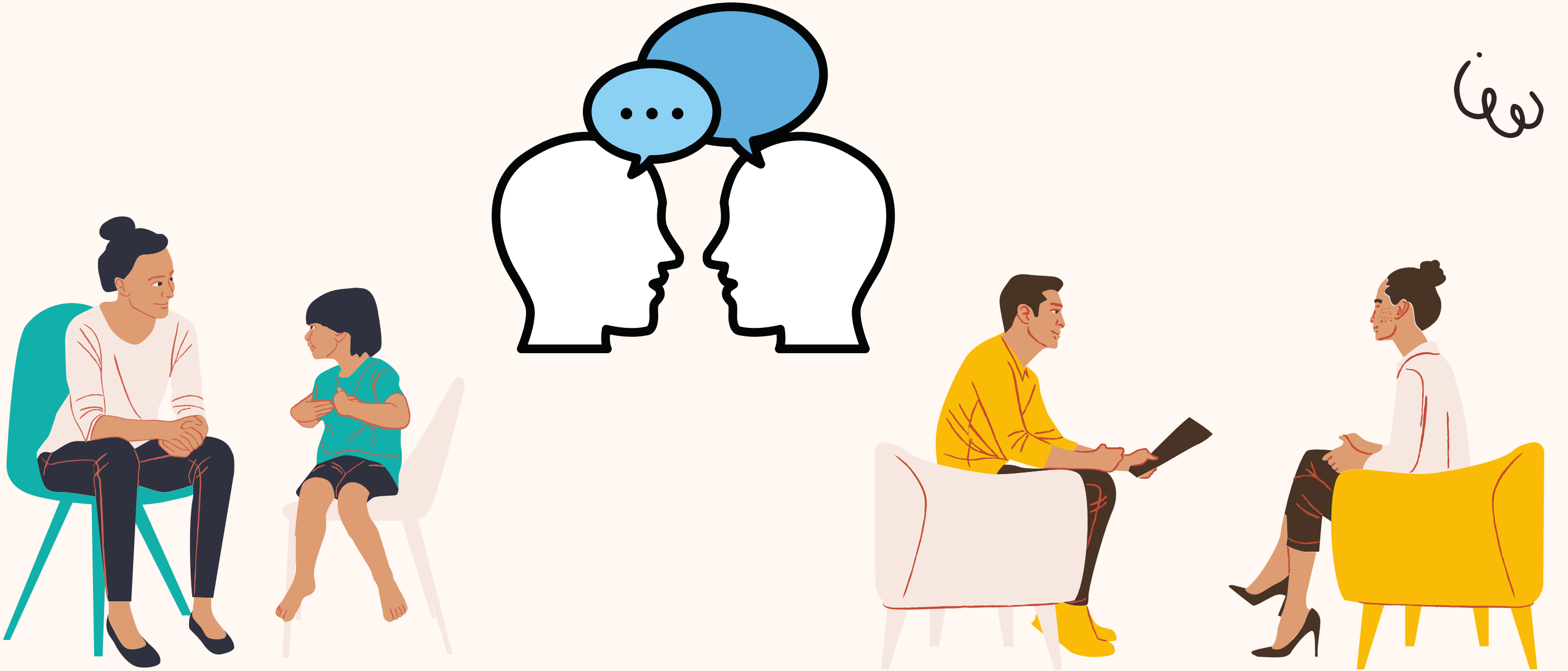
### Duyguları Fark Etme

İletişim esnasında en önemli basamaklardan birisi ise kişinin kendi duygularını ve o duyguyu ortaya çıkaran içsel ve dışsal nedenleri fark etmesidir. Kendi duygularımızı fark etmek ve duygularımızı karşı tarafa spesifik olarak ifade etmek doğru anlaşılmanıza yardımcı olur. Örneğin 'kötü hissediyorum' demek yerine 'hayal kırıklığına uğradım', 'kendimi yalnız ve üzgün hissediyorum' gibi duygu ifadeleri kullanmak kendimizi daha iyi anlatmamızı sağlar.

## Etkin Dinleme

Etkin dinleme, dinleyen kişinin aktif ve bilinçli şekilde dikkatini karşı tarafa vererek dinlemesidir. Etkin dinleme empatinin ön koşuludur. Sadece sözel mesajlara değil, yüz ifadeleri, beden hareketleri gibi sözel olmayan mesajlara ve duygulara da dikkat etmektir.

Dinleyen kişi zaman zaman ne anladığını kendi kelimeleri ile özetler. Doğru anlayıp anlamadığını teyit eder. Geri iletim verirken kendi görüş, öneri, değerlendirmelerini karıştırmamaya dikkat eder. Aktif dinlemede etkili olabilmek için konuşmacıya içten bir ilgi gösterilmelidir.



### Etkin dinleyen kişi:

- Dinleme sırasında göz teması kurar.
- Bedeni konuşan kişiye doğru dönüktür.
- Sohbet esnasında başka bir şey ile ilgilenmez (telefonla ilgilenmek, yemek yapmak, maç izlemek vb.).
- Kişinin konuşması tamamlanana kadar değerlendirme yapmaz.
- Ana fikre ve o fikrin anlatıcı için anlamına yoğunlaşır.
- Yorumlarını ve eleştirilerini yapıcı bir üslupla paylaşır.
- Konuşmaya konsantre olmanın bir yolunu bulur.



✕ Kişinin duygularını araştırmasını sağlayan sorular

"Şu anda kendini nasıl hissediyorsun?"

✕ Kişinin düşüncelerini araştırmasını sağlayan sorular

"Bununla ilgili olarak ne düşündün?"

"Ona nasıl bir mesaj vermek istedin?"

✕ Kişinin davranışlarını araştırmasını sağlayan sorular

"Anlaşılmadığını hissettiğinde ona nasıl davrandın?"

"Yoğun kaygı yaşamam senin davranışlarını nasıl etkiliyor?"

### Ben Dili

Bir davranış veya durum karşısında kişinin kendi duygu ve düşüncelerini açıklayan iletilerdir.

### Sen Dili

Tam tersidir. Sen dilinde birey kendini etkileyen durum veya davranış konusunda nasıl düşündüğünü veya hissettirdiğini karşı tarafa iletmek yerine, sürekli karşı tarafı odak noktası haline getirerek olumsuz yargılar, kızgınlık ifadelerini iletir, bu durumda iletişimi bozar. Sen dili çoğu zaman kişinin kendisini suçlanmış hissetmesine yol açar.

Etkili bir ben iletişimi 3 bölümden oluşmalıdır. Birinci bölüm de istenmeyen davranış tanımlanmalıdır. İkinci bölümde duygu dile getirmelidir. Üçüncü bölümdeyse yapılan davranışın somut etkisi akla yatkın bir şekilde açıklanmalıdır.

Örneğin eve kirli ayakkabıları ile gelen bir çocuğa anne:

"Sana pis ayaklarla eve girme demedim mi?" (Sen Dili)

"Evi yeni temizlemiştim, çamurlu ayaklarla geldiğin zaman (istenmeyen davranış), tekrar temizlemem gerekiyor (etki), çok sinirleniyorum (duygu), hem de yoruluyorum (etki)". (Ben Dili)

## Güçlü Sorular

İletişim esnasında ifade ettiklerimizin karşıdaki kişi tarafından dikkatli bir şekilde dinlendiğini, önemsendiğini fark etmemizi sağlayan diğer bir unsur ise soru sorulmasıdır. Soruların kapalı uçlu değil, açık uçlu sorular olmaları iletişimin derinliğini artırır.

**Kapalı uçlu sorular** tek bir kısa yanıt gerektiren ve anında bilgi akışı sağlamak amacı ile kullanılan sorulardır. Örneğin "yaptığın işten memnun musun?", "Bu soruna bir çözüm bulabileceğine inanıyor musun?" gibi.

**Açık uçlu sorular** ise bir konuya ilişkin daha derinlemesine düşünmeyi ve araştırmayı teşvik eden sorulardır. Örneğin "Yaptığın işle ilgili neler hissediyorsun?", "Bununla ilgili bana daha fazla bilgi verir misin", "Bu yaşadığın sorun senin değerleri ile olan ilişkini nasıl etkiliyor?" gibi.

## Konuşmayı Teşvik Eden İfadeler

Sohbet esnasında karşı tarafı daha çok konuşmaya teşvik etmek önemlidir. Dinleyicinin "sonra", "evet", "nasıl", "hımm" gibi sözcükleri kullanması, başını sallayarak onay vermesi anlatan kişinin konuşmaya devam etmesini sağlar.

## Empati Kurmak

Empati; kişinin kendisini karşıdaki kişinin yerine koyarak olaylara onun bakış açısıyla bakması, o kişinin duygu ve düşüncelerini aynı fikirde olsa da olmasa da doğru biçimde anlaması ve anladıklarını karşıdaki kişiye iletmesi ve onu anlaşılabilir hissettirmesi sürecidir.

Karşımızdaki kişi ile empati yapmamız için onun içinde bulunduğu durumda ne hissettiğini ve düşündüğünü anlamamız ve anladıklarımızı karşı tarafa kendi cümlelerimizle özetlememiz gerekir.

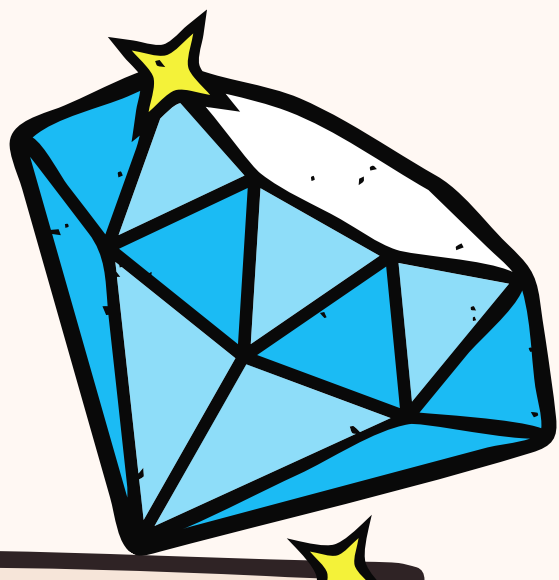
### Örneğin

**Anlatıcı:** "Ali'ye çok bozuldum, beni aramadı. Onu yalnız yakalarsam nasıl bir oyun oynadığını soracağım."

**Dinleyici:** "İlişkiniz konusunda bıkmış gibisin (duygu yansıtması), kendine çeki düzen vermesini istiyorsun (düşünce yansıtması)."



# Çocuklarla Etkili İletişim



Çocuklarımızı yeterince dinlediğimizi düşünürüz ancak çoğunlukla onların duygu ve fikirlerini etkin olarak dinlemeyiz. Onlar bize bir şeyler anlatmaya çalışırken başka şeylerle ilgileniriz. Bazen de kendi fikirlerimizi kabul etmeye zorlarız. Sonuçta çocuğun hislerini belirtmeye çalıştığı konuşma, tartışmaya dönüşür. Çocuğun anlatmak istediğini tam olarak dinlemeden ona öğüt verir ya da tehdit ederiz. Bu tür bir iletişim sonucunda çocuğumuz hırçınlaşır, biz de onu yaramazlıkla suçlayabiliriz. "İletişim Engelleri" olarak adlandırdığımız bu müdahaleler zaman içerisinde çocuğumuzla olan ilişkimizi derinden zedeleyebilmektedir.

## Ebeveynleri ile Etkili İletişim Kuramayan Çocuklar Kendilerini Nasıl Hisseder?

Çocuklar kendilerini önemsenmemiş ve dışlanmış hissederler, kendilerine ve başka insanlara karşı güvensiz olurlar.

Konuşma ihtiyacı hissetseler bile dinlenmedikleri için konuşmamayı tercih edebilirler. Bazen de sıkıntılarını aile dışındaki başka insanlar ile paylaşmayı tercih ederler.

Sözle kendilerini ifade etme fırsatı verilmediği için duygularını hırçın ve saldırgan davranışlarla ifade ederler.

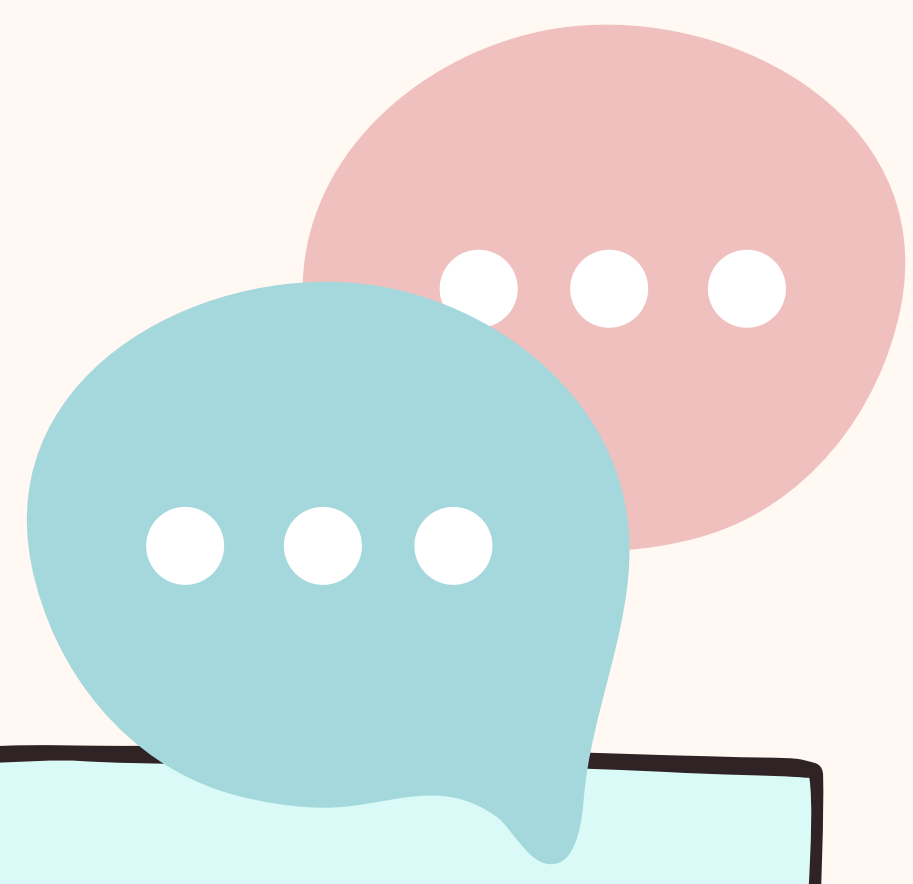
Başkalarının onun için karar vermesini bekleyen çocuklar olurlar.

## İletişim Engelleri Neden Ortaya Çıkar?

- İletişimde dinlemek ve anlamaya çalışmak yerine hemen yargılamak,
- Tek bir olaydan giderek kişiyi bütünüyle tanıdığımızı düşünmek nedeniyle dinlemeye ihtiyaç duymamak,
- Kendimizi ifade etmekten kaçınmak, karşı tarafın biz anlatmasak bile bizim neye ihtiyacımız olduğunu anlamasını beklemek,
- Konuştuğumuzda da herkesin bizim düşünce ve duygularımızı hemen anlayıp onaylaması ve paylaşması gerektiğine inanmak.
- Kendi kişisel algımızı tamamen gerçekmiş gibi düşünmek. Alternatif açıklamaların ya da görüşlerin olabileceğini kabul etmemek.



## Çocuklarla Etkili Bir İletişim Geliştirebilmek için Neler Yapabilirsiniz?



Konuşurken dinleyemezsiniz bu nedenle konuşmanızı durdurup çocuğa yönelmeli ve dinlemeye istekli olduğunuzu göstermelisiniz.

Eğer o an dinlemek için müsait değilseniz nedenini ve ne zaman konuşabileceğinizi çocuğunuza açıklamalısınız. Söz verdiğiniz zaman diliminde çocuğunuzla ilgilenmelisiniz.

Çocuğunuzla iletişim halindeyken teknolojik cihazlarla ya da başka işlerle ilgilenmemelisiniz.

Dinleme sırasında çocukla aynı hizaya gelip, çocuğun yüzüne bakmalısınız.

Çocuğun ne dediğini dikkatle, can kulağı ile dinlemelisiniz.

Çocuklarınızla derin ve etkili bir iletişim kurduğunuzda ona bir şey öğretmeye çalışmamalısınız. Öğütler vermek yerine sadece çocuğunuzla aranızdaki ilişkiyi güçlendirmeyi amaçlamalısınız.

Kendinizi çocuğunuzun yerine koyup, onun bakış açısını, tutumlarını, değerlerini ve yaşını göz önüne alarak anlamaya çalışmalısınız.

Onu daha iyi anlamak için sorular sorabilirsiniz.

Dikkatinizi konuşulanlara verip, kendi duygularınızı kontrol etmeye çalışmalısınız.

Hislerini paylaşmalısınız. (Hak vermek gerekmez, hak vermeden de sadece hislerini anladığınızı ve kabul ettiğinizi ona hissettirebilirsiniz).

Başımızı sallayarak, 'evet', 'anlıyorum', 'hımm' «devam et» gibi kelimelerle çocuğu dinlediğinizi belirtebilir ya da çocuğun söylediklerini anladığınızı belirten bir tekrar yapabilirsiniz.

Çocuğun duygularını isimlendirerek, duygularını ifade etmesine yardımcı olabilirsiniz.

Basit ve anlaşılır bir dil kullanmalısınız. Yumuşak bir sesle ve acele etmeden konuşmanız etkili bir iletişim için önemlidir.

Siz bir şeyler anlatırken nasıl dinlenmek istersiniz?

### Kaynaklar ve Erişim Adresleri

- <https://tegm.meb.gov.tr/dosya/okuloncesi/Etkiliiletisim3-36.pdf>
- <https://rayp.adalet.gov.tr/resimler/581/dosya/etkin-iletisim20-05-20214-37-pm.pdf>
- Ankara Üniversitesi Açık Ders ...<https://acikders.ankara.edu.tr>