

# ETKİLİ İLETİŞİM BECERİLERİ

## \* KOŞULSUZ KABUL VE SAYGI \*

Karşımızdaki insanın düşüncesi, fikri, kılık kıyafeti, ten rengi, dini, ırkı, mezhebi ne olursa olsun o kişiyi sırf ALLAH yarattığı için kabul etmek ve ona saygı duymaktır.

YARADILANI SEVERİM YARADANDAN ÖTÜRÜ DEMİŞ YUNUS EMRE ...

## \* ÖN YARGILARDAN KAÇINMAK \*

Önyargı zihnimizin at gözlüğüdür. Kendi düşüncesinden farklı bir düşünceye değer vermeme, o kişiye saygı duymamaktır. Bir kişi ya da olaya ilişkin yeterli bir bilgi edinmeden, önceden, peşin bir karara varmış olma durumudur. Örneğin; Kitapların önemi hakkında konuşmak isteyen çobanlık yapan kişiye “Sen çobansın, Çoban kitaptan ne anlar.” veya “ Evin dekorasyonu ile ilgili konuşmak isteyen karısına “Sen okumamış, cahil bir kadınsın, öyle her konuda konuşma” diyen kişiler önyargılı davranan kişilerdir.

## \* SAMİMİYET VE GÜVEN İLİŞKİSİ KURMAK\*

Her insan, iletişim halinde olduğu insana güvenmek ister. Güven olmadan kurulan iletişimlerin sağlıklı bir iletişim olması beklenemez. Güven duygusunun sağlanabilmesi için ise samimiyetin var olması gerekmektedir. İletişim halinde olan her insanın hem konuşmalarında hem de davranışlarında samimi yani içten olması çok önemlidir. Samimiyetin bir diğer anlamı içtenlik olduğu için insanların iletişim kurarken içlerinden geldiği gibi davranmaları gerekmektedir. İletişimin etkililiğini belirleyen en önemli husus birbirimize karşı hissedilen güven ve samimiyet derecesine bağlıdır.

## \* TEBESSÜM ETMEK \*

Tebessüm etmek yani gülümsemek samimiyet ve güven ortamının oluşması için çok önemlidir. Gülümseyerek karşımızdaki kişiye güven veririz. Kendimizi daha rahat hissederiz.

## \* GÖZ KONTAKTI (İLETİŞİMİ) KURMAK \*

Güven kazanmak, içten ve samimi olduğumuzu belirtmek için göz teması kurmanız gerekmektedir. Göz teması bir iletişim esnasında size en güçlü bilgileri sağlar, Gözlerimiz duyguların ve niyetin en iyi yansıtıldığı organımızdır. Ayrıca göz teması kurmak o kadar önemlidir ki kısa bir süreliğine bile olsa bir kişi sizden bakışlarını kaçırıyorsa kendinizi dışlanmış hissetmeye eğilim gösterirsiniz. Göz temasından kaçınırsanız, insanların gözlerinin içine bakmazsanız, kendiniz hakkında iyi bir şey söylemiş olmazsınız. Korkuyorum, güvenim yok, bir şeyler saklıyorum mesajı vermiş olursunuz. Bu korkuyu, insanların gözlerinin içine bakarak ve gülümseyerek yenebilirsiniz.

## \* BEDEN DİLİNİ KULLANMAK \*

Etkili iletişimin sağlanmasında en önemli pay beden diline aittir. Duygu ve düşüncelerimizi beden dilimizle daha doğru ve net bir şekilde karşı tarafa aktarabildiğimiz bir yöntemdir. Beden dilimizi kullanarak karşı tarafı daha doğru bir şekilde etkileyebiliriz. Beden dili karşımızdaki insanın zihninde konuşmalarımızı anımsatacak, akılda kalıcılığını arttıracak izler bırakır. İnsanlar ruh hallerini aslında en iyi beden dilleriyle anlatırlar. Örneğin; Üzgün değilim diyen bir kişinin gözleri dolu dolu olmuş gördüğümüzde söylediğinden çok bedeninin verdiği mesajı dikkate alırız ve onun aslında üzgün olduğunu düşünürüz. Ya da bir çocuk yalan söylemiyor derken gözlerini kaçırıyorsa yine beden dilinin verdiği mesaj daha inandırıcıdır ve böylece onun yalan söylediği konusunda şüpheye düşebiliriz.

### **\* JESTLERİ KULLANMAK \***

Herhangi bir şeyi açıklamak için genellikle el, kol ya da baş ile yapılan içgüdüsel (istemsiz), (bilinçsiz) ya da istençli (bilinçli yapılan) hareketlere denir. Örneğin susmaktan bahseden bir kişinin elini ağzına götürüp fermuar kapatır gibi yapıp elini ağzının bir yanından diğer yanına götürmesi gibi..

### **\* MİMİKLERİ KULLANMAK \***

Mimik ise; Bir duygunun, düşüncenin ya da konuun anlatılırken kaş, göz, ağız, yüz hareketleriyle anlatılmasıdır. Örneğin kaşlarımızı çatmamız sinirli oluşumuz, gözlerimizi kısamamız şüpheli olduğumuz hakkında ipuçları verir.

### **\* SES TONUNU AYARLAMAK \***

Etkili iletişimde ikinci en önemli unsur sesin etkili kullanılmasıdır. Konuşmanın akışına göre sesimizin ritmi; hızını ve tonunu değiştirmemiz gerekir. Tabiri caizse robot gibi sürekli aynı ritimde aynı tonda ses çıkarırsak dinleyici bu durumdan sıkılır ve etkili bir iletişimden söz edemeyiz.

### **\* SÖZ KESMEMEK \***

Söz kesmek iletişim engellerinden birisidir. Konuşmacı dinleyici tarafından sözü kesildiği vakit zihninde konuşmayı planladığı konuları unutabilir, aklına gelmeyebilir. Bu nedenle asabileşebilir, sinirlenebilir ve sürekli sözünün kesilmesinden dolayı iletişimden kopabilir.

### **\* KONUŞMANIN AMACININ OLMASI \***

Konuşma bir amaç çerçevesinde şekillenmelidir. Dinleyiciye asıl verilmek istenen mesaj dışında konuşulunca yani asıl konudan uzaklaşınca dinleyicinin dikkati dağılır. Eğer konuşmanın belirli bir amacı yoksa anlatılmak istenilen anlatılana kadar konu alakasız yerlere sapabilir, laf dolanır ve bu yüzden dinleyici konuşmaya odaklanamaz ve bu durumun sıkıcılığından dolayı iletişim kopabilir.

### **\* SADE; KISA, NET VE ÖZ CÜMLELER KULLANMAK \***

Etkili konuşma becerisi; net, açık, anlaşılır şekilde bilgi ve düşüncelerin karşı tarafa aktarılması anlamına gelmektedir. Uzun cümleler, art arda gelen karmaşık kelimeler karşı tarafın sizi anlamasını engelleyebilir. Bu nedenle kısa ve öz konuşmak sağlıklı iletişime kurulmasına vesile olur. Anlatmak istediğimiz konuyu mümkün mertebe lafı dolandırmadan, gereksiz uzatmadan, karmaşık, anlaşılması zor kelimeler kullanmadan aktarmamız etkili iletişim açısından büyük önem taşır.

### **\* AKICI KONUŞMAK \***

Konuşmacının cümlelerini aktarırken sık sık duraksaması durumu hem konuşmanın bütünlüğünü bozucu niteliktedir hem de dinleyici için ise sıkıcı, sabredilmesi zor bir durumdur.

### **\* DİNLEDİĞİNE VE ANLADIĞINA DAİR TEPKİLER VERMEK \***

Konuşmacı, konuşmasını sürdürürken dinleyici tarafından anlaşılmayı bekler. Dinleyici anladığını gösterir belli ifadelerde bulunmalıdır. Örneğin, konuşmacının konuşmasını sürdürmesine yönelik “hı hı”, “evet”, “başı hafifçe sallama” vb. tepkiler verilmelidir. Bu gibi tepkilerin verilmesi konuşmacının konuşmasına devam etmesi için gereklidir. Konuşan kişi dinleyiciden böyle tepkiler aldığı zaman kendine daha fazla güvenir ve kendini daha rahat bir biçimde ifade edebilir. Fakat tepki verilmezse konuşmacı dinleyicinin sıkıldığını düşünebilir, kaygılanabilir ve kendisini rahat bir şekilde ifade edemeyebilir.

### **\* SOMUT OLMAK \***

Konuşmacı anlatılan bir durumu akla mantığa uygun bir şekilde örneklendirmelidir aksi halde anlatılan konular iyi bir şekilde anlaşılabilir. Örneğin; “İnsanlar beni çok öfkelenendiriyor” cümlesi açık değildir. Konuşan kişi insanların kim olduğu ve hangi konuda öfkelenendirdikleri ile ilgili örnekler vermelidir ki anlatılmak istenen durum bu sayede net bir şekilde anlaşılabilir.

## \* BEN DİLİNİ KULLANMAK\*

Ben dilini kullanmak iletişimdeki en önemli unsurlardan birisidir. Ben dilini kullanarak karşımızdakini suçlamak ve cümleye sen diye başlamak yerine durum tespiti, değerlendirmesi yapıyor ve duygumuzu ya da durumumuzu açıklıyoruz.

Örneğin; “Ne kadar dağınıksın! Yine buraya atmışsın her şeyini!” cümlesi sen dili cümlesidir. Sen dili genelde suçlayıcıdır. Fakat ben dili ile cevap verirsek “Çanta ve ayakkabılar kapının önünde, bunları toplarken yoruluyorum.” durum tespiti yaparız, yaşadığımız duyguları ifade ederiz ve karşıdaki kişiye direkt olarak suçlayıcı ifade kullanmadan vermek istediğimiz mesajı vermiş oluruz. Başka bir örnekte ise;

Sen dili; “Neden bir saattir yemeğini yemiyorsun buz gibi oldu! Senin için saatlerce uğraşıp pişiriyorum, bir de beğenmiyorsun!”

Ben dili; “Yemek hala tabağında duruyor ve ben üzülüyorum.”

Sen dili ile sürekli suçlayıcı cümlelere maruz kalan kişi kendisini savunmaya geçer ve yaptığı yanlışa bir bahane bulmaya çalışır ve genelde o yanlışı sürdürmeye devam eder. Sen dili inciticidir. Konuşarak çözüme ulaşma yolunu engeller.

Ben dili ise savunmaya itmez, suçluluk hissettirmez, duygunun veya yaşanan durumun nedeni anlaşıldığı için iletişim sağlıklı olur. Yakınlaşmayı sağlar, anlaşmazlıkları azaltır ve konuşan kişiyi rahatlatır.

## \* EMPATİK TEPKİLER VERMEK \*

Empati, bir insanın, kendisini karşısındaki insanın yerine koyarak onun duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması ve anladığını ona uygun bir dille karşısındaki kişiye ifade etmesine denir.

Empati karşımızdaki insana ayna tutmak demektir. Yani empatik tepki veren kişi, karşısındaki insanın duygu ve düşüncelerinin ne olduğunu o kişiye ayna gibi yansıtır. Karşımızdaki bireyle empati kurabilmemiz ancak doğru bir şekilde dinlememize bağlıdır. Empatik tepki verdiğimizde karşımızdaki kişi daha az yalnız ve daha az dışlanmış hisseder.

İnsanlar, kendileriyle empati kurulduğunda, anlaşıldıklarını ve kendilerine önem verildiğini hissederler. Diğer insanlar tarafından anlaşılma ve önem verilme ise, bizi rahatlatır; kendimizi iyi hissederiz. Bir sorun karşısında kendimizi yalnız hissettiğimizde buna genellikle umutsuzluk, çaresizlik gibi duygular da eşlik eder ve kimse bizi anlamıyorsa sorun çözümsüz gibi görünür. Sorun başka bir kişi tarafından anlaşılıyorsa çözüm de olabilir yani empatik tepki umut vaat eder. Çözüme ışık tutar.

Empatinin ayrıca yardımseverlik duygusunu harekete geçirme özelliği vardır. Empati sayesinde kendimizi karşımızdakinin yerine koyarız ve onun yaşadığı sıkıntıları, duyguları bu şekilde hissederiz; anlarız ve sıkıntı yaşayan kişiyi rahatlatmak amacıyla ona yardım etmek isteriz. Empati, empatiyi kuran kişi için de bu yüzden çok önemlidir. Empatik becerileri ve eğilimleri yüksek olan, bu yüzden de diğer insanlara yardım eden kişilerin, çevreleri tarafından sevilme ihtimalleri artar. Sosyal bir araştırmaya göre liderlik özelliğine sahip kişilerin empati kurma becerilerinin yüksek olduğu belirlenmiştir.

## Empati-Sempatide Farkını Ayırt Edelim

Sempatide karşımızdaki kişinin duygu ve düşüncelerini anlayıp, hissetmekten öte o kişinin yaşadığı bu duyguları aynen yaşamak, o kişiye hak vermek, o kişiyi yaptığı şeyden dolayı desteklemek demektir. Örneğin, karşısında yaşadığı durumlardan dolayı çok fazla acı çeken ve bu yüzden hüngür hüngür ağlamaya başlayan kişiyi dinledikten sonra dinleyen kişinin de aşırı derecede üzülmesi ve ağlamaya başlaması sempatidir fakat o kişiye “ Yaşadığın durumlardan ağırlığından dolayı acı çekiyorsun” diye tepki verirsek işte bu empati olur.

## \* SON SÖZ \*

İslam dinimiz empati örnekleriyle doludur. Yüce ALLAH (C.C.) Oruç ibadetiyle karnı aç olan insanın halinden anlamamızı, Zekât ibadetiyle fakirin, yoksulun halinden anlamamız gerektiğini emretmektedir. Ayrıca darda olana; müşkül durumda olana yardım etmek, yetimi gözetmek emredilmiştir ve yine bu empati için en güzel örneklerdendir. Kısacası empati halden anlamak ve duygulara tercüman olmaktır.

**EMPATİK; ETKİLİ VE SAĞLIKLI İLETİŞİM DİLİNE SAHİP OLMANIZ DİLEĞİYLE...**