



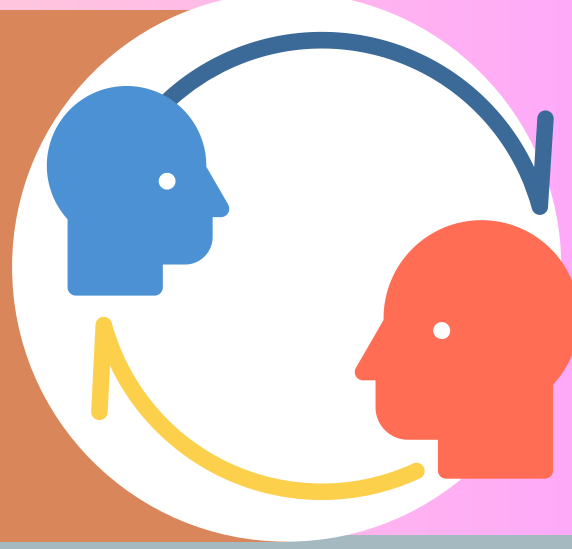
# İLETİŞİM BECERİLERİ

## LİSE-VELİ



### İLETİŞİM NEDİR?

'Duygu, düşünce veya bilgilerin çeşitli kanallar kullanılarak başkalarına aktarılması' iletişim olarak tanımlanmaktadır.



Geçmişten günümüze tüm canlılar kendi duygu, düşüncelerini, yaşantılarını ve isteklerini başkalarına aktarma ihtiyacı duymuştur. Bu ihtiyacı ise iletişim kurarak karşılamıştır.

"İletişim güçtür, iletişimi etkili kullanabilenler, kendilerinin dünya deneyimlerini ve dünyanın onlar üzerindeki deneyimlerini değiştirebilirler."

Anthony Robbins

### İLETİŞİMİN ÖGELERİ

**KAYNAK**



İletişimi başlatan kişi

**MESAJ**



Alıcıya aktarılmak istenen içerik

**KANAL**



Mesajın iletildiği araç

**ALICI**



Kaynağın mesajı gönderdiği kişi

**GERİ  
BİLDİRİM**



Alıcının aktarılan mesaj karşısında göndericiye tepkisi

#### SÖZLÜ İLETİŞİM

Duygu ve düşüncelerin sözlerle aktarılmasıdır.

#### YAZILI İLETİŞİM

Aktarılmak istenen mesajın yazılı olarak sembollerle ifade edilmesidir.

#### SÖZSÜZ İLETİŞİM

Sözlü iletişim dışında jestler, mimikler ya da işaretler aracılığıyla ifade edilen iletişim türüdür.

#### GÖRSEL İLETİŞİM

Aktarılmak istenen mesajın semboller ve imgeler aracılığıyla ifade edilmesidir. Tabelalar, etiketler vb.

**İLETİŞİMİN  
TÜRLERİ**



# İLETİŞİMİN ÖNÜNDEKİ ENGELLER NELERDİR?



## 1- EMİR VERMEK

Karşımızdaki kişiye kendini değersiz hissettirerek, onu kendi isteklerimiz doğrultusunda yönetmek iletişimi çoğu zaman olumsuz etkilemektedir.

**HEMEN ÖDEVİNİ YAP!**



## 2-YARGILAMAK- ELEŞTİRMEK

Eleştirmek, karşımızdaki kişinin benlik saygısını azaltır ve kendini yetersiz hissetmesine neden olur. Bu durum ise kişinin kendini öyle kabullenmesine ve insanlarla iletişime geçerken kaygılanmasına sebebiyet verebilir.

**SINAVA HAZIRLANMAK YERİNE HALA OYUN PEŞİNDESİN! AFERİN!**



## 3-TEHDİT ETMEK- GÖZDAĞI VERMEK

Karşımızdaki kişiye duygu, düşünce ve isteklerimizi iletirken onda korku oluşturacak şekilde boyun eğmeye zorlamak sağlıklı iletişim için engel oluşturmaktadır.

**EĞER BİR DAHA EVE GEÇ  
GELİRSEN  
BABANA SÖYLERİM.**



**HER ŞEYE BEBEK GİBİ  
AĞLIYORSUN!**

## 4-İSİM TAKMAK- ALAY ETMEK

İletişim kurarken karşımızdaki kişiye isim takmak, onun herhangi bir özelliğiyle alay etmek, o kişiye kendini değersiz hissettirip karşılık vermesine ve iletişimin olumsuz etkilenmesine sebebiyet verebilir.



## 5-ÖĞÜT VERMEK

Öğüt vermek karşımızdaki kişinin kendi fikirlerini yok sayıp kendi tecrübelerimiz doğrultusunda onu yönlendirmeye ve bu kişinin de sürekli bizlerin çözüm önerilerine bağımlı kalmasına neden olabilir.

**SENİN YERİNDE OLSAM  
ŞÖYLE DAVRANIRDIM...**



**SANA KÖTÜ SÖZ SÖYLESE BİLE  
ABİNE SAYGIDA KUSUR  
ETMEMELİYDİN!**

## 6-AHLAK DERSİ VERMEK

Bir konu hakkında karşımızdaki kişiyi ahlaki değerler üzerinden yargılamak, onun kendini suçlu hissetmesine ya da tam tersi tepkide bulunmasına ve iletişimin olumsuz etkilenmesine neden olabilir.



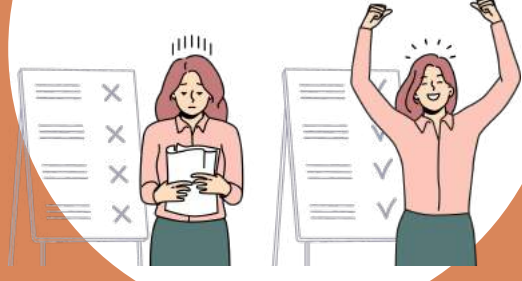
## İLETİŞİMİN ÖNÜNDEKİ ENGELLER NELERDİR?



### 7-KARŞILAŞTIRMAK-KIYASLAMAK

İletişim sürecinde karşımızdaki kişiyi başka bir kişiyle kıyaslamak, o kişide yetersizlik duygusu oluşturarak öz güveninin zedelenmesine neden olabilir. Bu durum ise o kişiyi hırçınlaştırabilir ya da durumu bu şekilde kabullenerek başarısızlığına neden olabilir.

BAK KOMŞUNUN  
ÇOCUĞU SINAVDA  
DERECE YAPMIŞ!



BABANA OLAN ÖFKENİ  
KARDEŞİNDEN  
ÇIKARMA!



### 8-ANALİZ ETMEK-TANI KOYMAK

İletişim kurarken karşımızdaki kişinin düşünce ve davranışlarından kaynaklı onun hakkında bazı genellemelere gitmek, onu analiz etmeye çalışmak karşımızdaki kişiyi tedirgin edebilir bu da iletişim sürecini olumsuz etkileyebilir.

### 9-ÖVMEK - İLTİFAT ETMEK

Karşımızdaki kişiyi sürekli övmek, ona iltifatlar etmek iletişimi olumsuz etkileyebilir. Çünkü bu durum karşımızdaki kişiye içten gelmeyebilir ya da bizler onu takdir etmediğimizde bir boşluğa düşebilir. Aynı zamanda sürekli övgüler alan biri çevresinin beklentilerinin çok yüksek olduğunu düşünebilir ve bunun kaygısını yaşayabilir.

BENİM KIZIM  
EN AKILLISI!



O KADAR SAATTİR TELEFONDA  
NEYLE İLGİLENİYORSUN?



### 10-SORGUYA ÇEKMEK

Karşımızdaki kişinin bize anlattığı her durumun altında bir şeyler aramak, sık sık sorular sorarak köşeye sıkıştırıyor hissi yaratmak karşımızdaki kişiyi yalan söylemeye itebilir ve iletişimi olumsuz etkileyebilir.

### 11-KONUYU DAĞITMAK- ŞAKAYA VURMAK

Karşımızdaki kişi bize bir şeyler anlatırken sürekli konuyu değiştirmek, şakaya vurmak ona anlattığı şeyi önemsemediğimiz mesajını verebilir ve kendini değersiz hissetmesine neden olabilir. Bu durum ise önemli bir durum yaşandığında bizimle paylaşmasına engel olabilir.

BOŞ VER ONU  
BUNU DA GEL  
SOFRAYI  
KURMAMA YARDIM  
ET!



# ETKİLİ İLETİŞİM İÇİN DİKKAT ETMEMİZ GEREKENLER

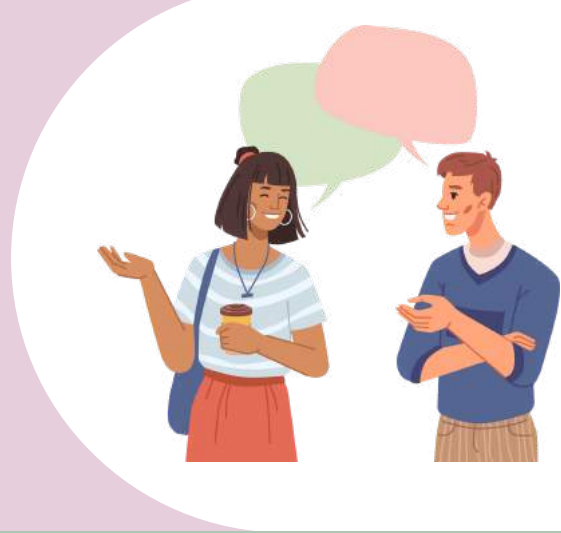
## 1-ETKİN DİNLEME:



- Konuşurken karşımızdaki kişinin sözünü kesmemek
- Göz teması kurmak
- İletişim engellerine takılmamak
- Jest ve mimiklerimizle karşımızdakine onu dinlediğimizi hissettirmek
- Anlatılanlara uygun tepkiler vermek
- Anlatılanlara uygun sorular sormak
- Karşımızdaki kişi ile empati kurmak
- Başka bir işle ilgilenmemek
- Karşımızdaki kişi ne anlatırsa anlatsın saygı göstermek ile mümkündür.

**DİNLEMEK, KARŞIDAKİNE "SEN VARSIN, SANA DEĞER VERİYORUM" DEMENİN EN KESTİRME YOLUDUR.**

**DOĞAN CÜCELOĞLU**



## 2.SAMİMİ VE AÇIK OLMAK:

İletişim sürecinde karşımızdaki kişiye anlaşılır bir şekilde samimiyetle kendimizi ifade etmek, yanlış anlamaların önüne geçerek daha sağlıklı bir ilişki geliştirmemizi sağlar. Samimiyetin verdiği güvenle karşımızdaki kişi de bize karşı daha rahat bir şekilde kendini açabilir. Karşımızdaki kişinin kendini yalnız hissetmemesi için kendimize dair yaşanmamış tecrübelerden bahsetmek bu güvenin kırılmasına neden olabilir . Bu yüzden samimiyet çerçevesinde açık ve anlaşılır bir iletişim önemlidir.

## 3.EMPATİ KURMAK

İletişim sürecinde kendimizi karşımızdakinin yerine koyarak olaylara onun bakış açısıyla bakmak, onun duygu ve düşüncelerini anlamak ve hissetmek yani empati kurmak sağlıklı bir iletişim için anahtardır diyebiliriz. Karşımızdaki kişi anlaşıldığını hissettiğinde yargılanma kaygısı duymadan bize karşı daha açık şekilde kendini ifade edebilir.



## 4.SAYGI DUYMAK

Karşımızdaki kişilere saygı duymak; onların varlığını olduğu gibi kabul etmek, önemli ve değerli olduklarını hissettirmek anlamını taşır. İletişim içerisinde karşımızdaki kişi bize ne anlatırsa anlatsın onu yargılamadan, eleştirmeden dinlemeli, davranışını onaylamadığımız bir durum varsa da bunu uygun bir dille ifade etmeliyiz.



## 5.GERİBİLDİRİM VERMEK

İletişimde bulunduğumuz kişinin bize anlattıklarını dinleyip, anlatılanların duygu ve düşüncesini anlamlandırdıktan sonra, iletişimin devamını sağlayacak nitelikte uygun sorular sormak ve tepkilerde bulunmak önemlidir. Geri bildirim iletişimin devamını belirler.

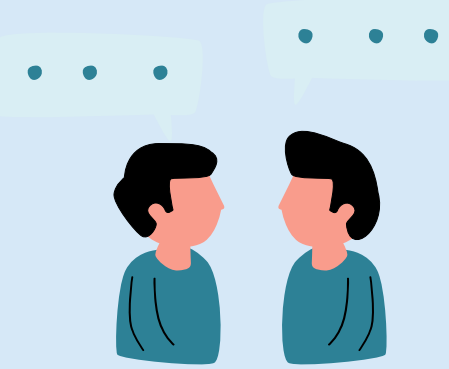


## 6.BEDEN DİLİ VE GÖZ TEMASI

Bedenimizin duruşu, jest ve mimiklerimiz, sözel mesajlarımız dışında karşımızdaki kişiye ne gibi ek mesajlar getirdiğimizi gösterir. Kollarımızın açık ya da kapalı olması, omuzlarımızın dik ya da çökük olması, yüz ifadelerimiz gibi tepkilerimiz aslında bilinçli ya da farkında olmadan verdiğimiz mesajlardır ve iletişim için önemlidir.



Göz kontağı kurmak da karşımızdaki kişiyi ilgiyle dinlediğimizi ve ona değer verdiğimizi gösterir. Fakat bazı durumlarda uzun süreli göz teması karşımızdaki kişiyi rahatsız edebilir. Bu süre ilişkinin gidişatına göre belirlenebilir.



## 7.SES TONU VE HİTAP

Yapılan bazı araştırmalara göre iletişim esnasında kullanılan sözcüklerden ziyade ses tonunun daha önemli olduğu görülmüştür. Yani etkili iletişim sürecinde ne anlattığımız değil nasıl anlattığımız daha çok önem kazanmaktadır. Bu sebeple karşımızdaki kişiye mesajımızı iletirken yumuşak bir ses tonuyla nazik ve kibar bir dil kullanmak önemlidir.



## 8.MESAFE

İletişim kurarken mesafelere dikkat etmek önemlidir. Bu mesafeleri ise karşımızdaki kişi ile olan yakınlık derecemiz, kendi sınırlarımız ve karşımızdaki kişinin sınırları belirleyici olabilmektedir.

**Özel (mahrem) mesafe:** Çekirdek aile üyeleri ve çok yakın hissedilen kişilerin yer aldığı alandır. Bu alana izinsiz girilmesi rahatsızlık tepkisi vermemize neden olabilir. Mahrem alan yada özel alan 45 santim ve aşağısı olarak kabul edilir.

**Kişisel mesafe:** Aile ve arkadaşlar için belirlenen mesafedir. Kişilere fiziksel olarak 120 santim ve aşağısındaki mesafelere denk gelmektedir.

**Sosyal mesafe:** Tanıdık insanlarla kurulan, daha rahat bir ilişki geliştirilmek için belirlenen mesafedir. Kişilere fiziksel olarak 3,6 metre toplam uzaklıktaki mesafeye denk gelmektedir.

**Genel, topluma açık mesafe:** Topluma açık, birbirini tanımayan kişilerin bulunduğu toplu alanları kapsayan mesafedir. Kişilere fiziksel olarak 3,6 metre üzerinde toplam uzaklıktaki mesafeye denk gelmektedir.

## 9.SEN DİLİ- BEN DİLİ

### SEN DİLİ

- Davranışı değil kişiliği hedef alır.
- Suçlayıcı, yargılayıcı bir üslup vardır.
- Karşıdaki kişinin savunmaya geçmesine neden olur.
- Karşıdaki kişiye anlaşılma hissi verir ve incinmesine sebep olabilir.

### BEN DİLİ

- Sakinleştirici bir üslup vardır.
- Davranış ve duygu odaklıdır. Kişiyi hedef almaz.
- Empatik bir anlayış vardır.
- Karşıdaki kişiye değerli olduğu hissi verilir bu yüzden karşıdaki kişi savunmaya geçmez.
- İletişimin sağlıklı şekilde devam etmesini sağlar.

EVE NEDEN GEÇ GELDİN?



EVE GEÇ GELİNCE SENİN İÇİN ÇOK ENDİŞELENDİM.

# AİLE İÇİ ETKİLİ İLETİŞİM İÇİN NELER YAPILABİLİR?



AİLE ÜYELERİYLE İLETİŞİM KURARKEN 'BEN DİLİNİ' BENİMSEMİK HEM İLETİŞİMİNİZİ KUVVETLENDİRECEK HEM DE DİĞER AİLE ÜYELERİNİZİ ÖRNEK OLUŞTURACAKTIR.

GÜN İÇERİSİNDE YAŞANAN BİR OLAYDA KENDİNİZİ ÇOCUĞUNUZUN YERİNE KOYARAK DURUMU DEĞERLENDİRİN. ÇOCUĞUNUZUN DUYGULARINI ANLAMAYA, ÇEVREYE VE OLAYLARA ONUN BAKIŞ AÇISIYLA BAKMAYA ÇALIŞIN.



ÇOCUĞUNUZUN SORUNLARINI KENDİ BAŞINA ÇÖZEBİLECEĞİNE İNANIN VE ÇOCUĞUNUZA BUNU BAŞARABİLECEK POTANSİYELDE OLDUĞUNUN FARKINA VARMA SINA YARDIM EDİN.

ÇOCUĞUNUZLA İLETİŞİM HALİNDEYKEN GÖZ KONTAĞI KURARAK, GÜLÜMSEYEREK ONU KABUL ETTİĞİNİZİ VE ONUNLA İLGİLENDİĞİNİZİ HİSSETTİREBİLİRSİNİZ. BÖYLELİKLE ARANIZDAKİ İLİŞKİYİ KUVVETLENDİREREK ÇOCUĞUNUZUN SİZE KARŞI DAHA AÇIK OLMASINI SAĞLAYABİLİRSİNİZ.

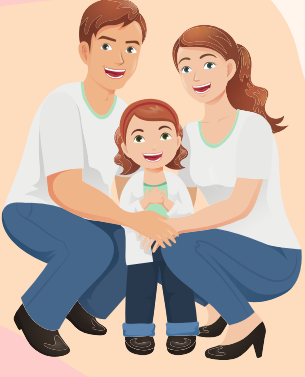


ÇOCUĞUNUZLA İLETİŞİM KURARKEN NET, SAKİN VE İLİMLİ BİR TON BULMAYA ÇALIŞIN. BU, MESAJINIZIN ÇOCUĞUNUZA ETKİLİ BİR ŞEKİLDE İLETİLMESİNİ SAĞLAMAYA YARDIMCI OLACAKTIR.

ÇOCUĞUNUZLA ETKİLİ İLETİŞİM KURABİLMEK İÇİN ONUN SÖYLEDİKLERİNİ DİKKATLE DİNLEMENİZ ÖNEMLİDİR. SÖZ KESME DÜRTÜSÜNE KAPILMADAN ÇOCUĞUNUZA KONUŞMA ŞANSI VERMEK ONUN FİKİRLERİNİ ÖNEMSEDİĞİNİZİ GÖSTERECEKTİR.



# AİLE İÇİ ETKİLİ İLETİŞİM İÇİN NELER YAPILABİLİR?



ÇOCUĞUNUZA KARŞI DAVRANIŞLARINIZDA TUTARLI OLUN. BENZER DURUMLARDA FARKLI TEPKİLER VERMENİZ ÇOCUĞUNUZU "DOĞRUYU BULMA" KONUSUNDA ZORLAYABİLİR.

ÇOCUĞUNUZUN İSTENMEDİK DAVRANIŞLARI KARŞISINDA ONU KÜÇÜK DÜŞÜRÜP, ÖZ GÜVENİNİ ZEDELEYECEK VE KİŞİLİĞİNİ HEDEF ALACAK İFADELER KULLANMAKTAN KAÇININ.



ÇOCUĞUNUZLA KONUŞURKEN GELİŞİM DÖNEMLERİNE UYGUN ANLAYABİLECEĞİ ŞEKİLDE AÇIK, ANLAŞILIR VE BASİT CÜMLELER KULLANIN.



ÇOCUĞUNUZ DUYGULARINI İFADE ETMEKTE ZORLANDIĞINDA, ONU CESARETLENDİRMEK İÇİN "ANLIYORUM, SONRA, EVET, NASIL, DOĞRU MU?" GİBİ TEŞVİKLERDE BULUNABİLİR YA DA "BU KONUDA KONUŞMAK İSTER MİSİN? SENİNLE KONUŞMAKTAN KEYİF ALIYORUM, GÖRÜŞLERİN İLGİMİ ÇEKİYOR," GİBİ İFADELERİ KULLANABİLİRSİNİZ.



İŞ YERİNİZDE YA DA EV DIŞINDA YAŞADIĞINIZ BAŞKA KİŞİ, DURUM YA DA OLAYLARA OLAN KIZGINLIK, SINIRLILIK, ÖFKE GİBİ DUYGULARINIZI ÇOCUĞUNUZA VE EV ORTAMINA YANSITMAMANIZ ÖNEMLİDİR.



ÇOCUĞUNUZLA KONUŞURKEN BEDEN DURUŞUNUZLA ONU DİNLEMeye HAZIR OLDUĞUNUZU BELLİ ETMENİZ ÖNEMLİDİR. ÇOCUĞUNUZUN SADECE ANLATTIKLARINA DEĞİL; JEST VE MİMİKLERİNE, EL, KOL, VÜCUT HAREKETLERİNE DE DİKKAT EDEREK DİNLEMELİSİNİZ.



# AİLE İÇİ ETKİLİ İLETİŞİM İÇİN NELER YAPILABİLİR?



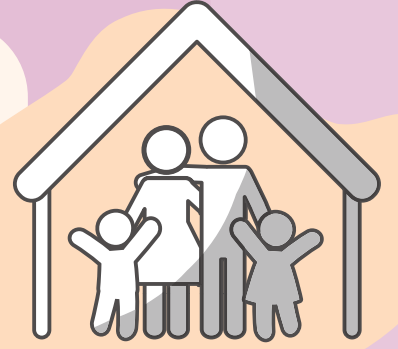
ÇOCUĞUNUZU YARGILAYIP ELEŞTİRME, EMİR VERME, ALAY ETME, UTANDIRMA, ANALİZ ETME, KIYASLAMA, ÖĞÜT VERME, SUÇLAMA GİBİ İLETİŞİM ENGELLERİNE TAKILMADAN DİNLEMENİZ ÖNEMLİDİR.

ÇOCUĞUNUZA DİNLENMEDİĞİ DUYGUSUNU YAŞATMAMAK İÇİN GÜLÜMSEME, BAŞINI AŞAĞI YUKARI SALLAMA, "HIHI", "DİNLİYORUM, EVET SONRA, NASIL" GİBİ İFADELER KULLANMANIZ VE ANLATILANLARA UYGUN GERİ BİLDİRİMLERDE BULUNMANIZ ÖNEMLİDİR.



EV İÇERİSİNDE YAŞANAN İSTENMEDİK OLAYLAR SONRASINDA ÇOCUĞUNUZA KISKANÇLIK, ÖFKE, KIZGINLIK GİBİ DUYGULARIN DOĞAL OLDUĞUNU, BU DUYGULARI HERKESİN YAŞAYABİLECEĞİNİ VE GEÇİCİ OLDUĞUNU AÇIKLAMANIZ DUYGU KONTROLÜNÜ SAĞLAMASINA VE İLETİŞİM BECERİLERİNİ KAZANMASINA YARDIMCI OLACAKTIR.

AİLE KURALLARINIZI ÇOCUĞUNUZLA BİRLİKTE OLUŞTURMANIZ VE ONA FİKİRLERİNİ SORMANIZ ÖNEMLİDİR. ÇOCUĞUNUZUN YAŞINA VE İHTİYAÇLARINA UYGUN KURALLAR KOYUN VE SORUMLULUKLAR VERİN. BEKLENTİLERİNİZİ DE BU ÖLÇÜDE TUTUN. BELİRLENEN SINIRLAR İÇİNDE ÇOCUK KENDİNİ ÖZGÜR HİSSETMELİDİR.



ÇOCUĞUNUZUN İSTEKLERİNİ HER ZAMAN YERİNE GETİREMEYEBİLİRSİNİZ BUNU ÇOCUĞUNUZU KIRMADAN UYGUN BİR DİLLE İZAH ETMENİZ ÖNEMLİDİR.

ÇOCUĞUNUZA KOŞULSUZ SEVGİNİZİ GÖSTERMENİZ VE HER ZAMAN ONUN YANINDA OLDUĞUNUZU HİSSETTİRMENİZ ÖNEMLİDİR.





# AİLE İÇİ ETKİLİ İLETİŞİM İÇİN NELER YAPILABİLİR?



ÇOCUĞUNUZ İSTENMEYEN BİR DAVRANIŞTA BULUNDUĞUNDA KİŞİLİĞİNİN DEĞİL DAVRANIŞLARINININ ÜZERİNDE KONUŞMANIZ ÖNEMLİDİR.

ÇOCUĞUNUZA ZAMAN AYIRIN. AİLECEK YAPACAĞINIZ DÜZENLİ ETKİNLİKLER PLANLAYIN (PİKNIK, SINEMA, KİTAP OKUMA SAATLERİ VS.). BUNUN YANINDA SADECE ÇOCUĞUNUZLA BİRLİKTE GEÇİRECEĞİNİZ ÖZEL ZAMANLAR DA OLUŞTURUN.



SAĞLIKLI İLETİŞİM KURABİLMEK İÇİN ÇOCUĞUNUZU OLDUĞU GİBİ KABUL EDİN. ONU DEVAMLILIKLA ELEŞTİRMEK VE AKRANLARIYLA KIYASLAMAK YERINE GÜÇLÜ YÖNLERİNİ VURGULAYIN VE TAKDİR EDİN.

ÇOCUĞUNUZUN KİŞİSEL ALANINA SAYGI GÖSTERİN, ODASINI VE EŞYALARINI ONDAN HABERSİZ KARIŞTIRMAYIN. ÇOCUĞUNUZ YALNIZ KALMAK İSTEDİĞİ ZAMANLARDA ONA MÜSAADE EDİN.



ÇOCUĞUNUZLA CİNSELLİKLE İLGİLİ KONULARI KONUŞMAKTAN UTANMAYIN. İNTERNETTEN YA DA ARKADAŞ ORTAMINDAN EDİNDİĞİ BİLGİLER ÇOCUĞUNUZUN YANLIŞ DÜŞÜNCELERE KAPILMASINA NEDEN OLABİLİR. ÇOCUĞUNUZUN CİNSELLİKLE İLGİLİ DOĞRU KAYNAKLARDAN BİLGİ ALDIĞINA EMİN OLUN.

ÇOCUKLUĞUNDA ANNE VE BABALARININ GÖZÜNDE DEĞER BULAMAYANLAR ÖMÜR BOYU DEĞERİNİ BAŞKALARININ GÖZLERİNDE VE SÖZLERİNDE ARARLAR.  
DOĞAN CÜCELOĞLU