



ETKİLİ İLETİŞİM TEKNİKLERİ

İLT104U



KISA ÖZET

1. ÜNİTE Etkili İletişim ve Doğru Anlamak

GİRİŞ

İletişim, insanın ana rahmine ilk düştüğü andan itibaren sahip olduğu en temel beceri olarak değerlendirilmektedir. Bu açıdan bakıldığında ise iletişim, insanın varlık sürdürme biçiminin bir ürünüdür. Ayrıca varlık sürdürme biçiminde meydana gelen her türlü gelişmeden ve değişikliklerden kolayca etkilenen bir olgudur. Diğer bir deyişle, iletişim insana özgü bir olgudur. Sosyal bir varlık olması sebebiyle, insan, iletişim kurarak diğer insanlarla bir uyum ve işbirliği içinde yaşayabilir.

İLETİŞİM NEDİR?

İletişim hem özel yaşamdaki bir insanın, hem kurumlarda çalışan yöneticinin/personelin hem de kurumların ta kendisinin varlıklarını sürdürme biçimlerinin bir ürünüdür. Ayrıca bu ürün (iletişim becerisi, iletişim yaklaşımları) hem günlük yaşamda hem de iş yaşamında meydana gelen her türlü gelişmeden ve değişimden kolayca etkilenen bir olgudur. İletişim hem bireysel bir kişilik olan insanlara, hem de tüzel bir kişilik olan kurumlara özgü bir olgudur. Diğer bir deyişle, iletişim, hem insanların hem de kurumların günlerini mutlu ve huzurlu geçirebilmele-ri için gerekli olan bir beceridir. Özetle iletişim tarafların bilgi/sembol üreterek birbirlerine iletme ve bu iletileri anlama, yorumlama sürecidir. Bu süreçte, iki sistem arasında duygu, düşünce ve bilgi alışverişi gerçekleşir. Alışveriş sözünden anlaşılacağı gibi, iki taraf da bu süreçte aktif olmalıdır.

İletişim Bir Bütündür:

İletişim, kelimeler, ses tonu ve beden dilinden oluşan bir bütündür. Kelimeler “ne” söylediğimizle; ses tonu ve beden dili “nasıl” söylediğimizle ilgilidir. İletişimi yapılandırmada, kelimeler aynı kalmak koşuluyla, kelimeler %10, ses %30 ve beden dili de %60 oranında rol oynar.

Beden Dili:

Başarılı iletişimin en temel önceliği olan doğru anlama eylemini etkili bir biçimde gerçekleştirebilmek için karşımızdaki kişinin beden dilinin nasıl okunması gerektiğini, bedenimizin iletişim kurarken aslında sözlerimizden daha önemli olduğunu ve beden dilimizi nasıl doğru kullanabileceğimizi bilgili ve becerikli olmamız gerekmektedir. Doğru ve başarılı anlamak için karşımızdaki kişinin ses tonu ve konuşmasının akıcılığı, beden duruşu, mimikleri ile mesafe ve bedensel temas önemlidir.

Ses Tonu ve Konuşmanın Akıcılığı:

Sesin etkili bir biçimde kullanılması, kişinin kendini ortaya koyuşu ve mesajını iletmesindeki etkinlik açısından büyük önem taşır. Ortama ve mesaja uygun bir ses tonu, akıcı bir üslup, açık, işitilir ve düzgün cümlelerle yapılan bir konuşma, dinleyende rahatlık uyandıracak ve söylenenleri etkili kılacaktır.

Mimikler:

Kişi, duygu ve düşüncelerini beden diliyle en çok da mimikleriyle dışa vurur. Yüz ifadesi, verilen mesajla uyum içinde olur ya da alınan mesaja göre şekillenir. Dolayısıyla, verdiğimiz mesajın alıcı tarafından etkili bir biçimde anlaşılmasında mimiklerimizin etkisi büyüktür.

İLETİŞİMDE ALGININ ROLÜ

Dış dünyanın farkındalığı algıyla başlar. Algı, duyu organlarımızdan beynimize ulaşan verilerin örgütlenmesi, yorumlanması ve anlamlandırılmasıdır. Başka bir deyişle hem kişinin referans çerçevesi, hem de iletilerin hedefin alıcı kanallarına uygun olup olmaması algılamının temelini oluşturur. Algıyı belirleyen ya da etkileyen en önemli süreçlerden biri de dikkattir. Algı ve dolayısıyla dikkat becerileri sayesinde dış dünyayı tanımaya başlayan insan, öğrendiklerini kendi iletişim sürecinin içine yerleştirmeye başlar. Kişi kendisinin farklı algılama ve anlamlandırma süreçlerine uygun şekilde iletişim kurmasını sağlar.

Dolayısıyla insan dünyayı ya da karşılaştığı bir durumu nasıl algılıyorsa, kendisini o şekilde ifade eder. Algının Farklılaşmasının nedenleri: *Fizyolojik nedenler: Gözümüzün görebilmesi, kulağımızın duyabilmesi, beynimizin işleyebilmesi *Özgeçmiş: Deneyimlerimizin, algımızı etkileyecek derecede iz bırakmış olması *Kültürel değerler: Yorumlarımızı etkileyen kültürel bir birikime ve yargılara sahip olunması *Güncel duygu durumu: Gün içinde yaşamış olduğumuz bir olayın anlık tepkilerimizde ve algılarımızda etkili olması. *Çevresel faktörler: Sosyal bir varlık olan insanın, içinde bulunulan saptama ve yorumlamayı etkileyen dış çevredeki etmenler.

ETKİN DİNLEME

Anlamak, üç unsurun başarılı bir biçimde bir arada tutulabilmesine bağlıdır. Bunlardan birincisi, niyet, ikincisi bilgi ve üçüncüsü de gayrettir. Diğer bir deyişle, anlamak, niyet, bilgi ve gayret gerektirir. Önce karşımızdakini anlama niyeti taşınmalı, eğer bir çatışma varsa, bunu çözmek için gereken yöntemleri bilmeli, nihayet bunun için gereken gayreti göstermeliyiz. Etkili bir anlama süreci için bu üç unsur da tek başına işe yaramaz. Bunları birlikte hayata geçirebilmemiz noktasında ise iyi bir dinleme gerçekleştirmeliyiz. Çoğu zaman iyi dinleyemiyoruz. Başarılı bir dinleme için vazgeçmek zorunda olduğumuz alışkanlıklarımız var. İyi bir dinleme için düzeltmek zorunda olduğumuz alışkanlıklarımız aşağıda sıralanmıştır:

***Dinliyor Gibi Görünmek:** Dakikada ortalama 150 kelime söyleyebiliriz; buna karşın, ortalama

500 kelime dinleyebiliriz. Bu durum, dinlemekten sıkılmamıza sebep olur. Sonuçta da büyük ihtimalle başka şeyler düşünür, hayal kurmaya başlarız. Bu tür bir alışkanlığımız bizim iyi bir dinleyici olmamızı olumsuz bir biçimde etkiler.

***Seçmek:** İyi bir dinleyici olmak için anlatılanları kaçırmadan genelini dinlemek gerekir. Ama sadece kendimizi ilgilendiren kısımları dinleriz. Çünkü doğamız gereği insanoğlu en çok kendisiyle ilgilidir. Bu da başarılı bir dinlemeyi olumsuz biçimde etkiler.

***Prova Yapmak:** Karşımızdaki kişi konuşurken, onu kesintisiz bir biçimde dinlemek yerine, konuşması bittiğinde ona verebileceğimiz cevabımızı düşünürüz. Karşımızdakinin söylediğine cevap ararken de dinlemeyi unuturuz. Aradığımız cevap, genellikle kendi bakış açımızı yansıtan bir tavsiye ya da ne kadar bilgili olduğumuzu gösteren bir kanıt içerir. Bu tür bir yaklaşım, etkili bir dinlemeye zarar verir.

***Akıl Okumak:** Karşımızdaki kişi konuşurken, onu yüreğimizi açarak dinlemek yerine, daha ilk kelimedenden, cümlelerin devamının nasıl geleceğini kestirmeye çalışırız. Genellikle bunu başardığımızı düşünür, düşündüklerimizde haklı olduğumuzu düşünür, karşımızdaki kişiyi dinlemeye değer bulmayız. Dolayısıyla bize anlatılanların bir kısmını kaçıırız.

***Karşılaştırmak:** Söylenenleri kendi başımıza gelen bir olayla ya da başkalarından duyduklarımızla karşılaştırmaya başlarız. Bu biçimde bir dinleme bizi anlamak noktasında başarısızlığa götürür.

***Şüphelenmek:** Konuşmanın başında karşımızdakinin “abarttığına”, “şımarıklık yaptığına” ya da “doğru söylemediğine” karar veriyoruz. Diğer bir deyişle, önyargıyla yaklaşıyoruz. Bu da etkin bir dinlemenin gerçekleşmesi karşısında büyük bir engel olarak karşımıza çıkıyor

EMPATİ

Empati bugün, psikiyatride ve psikolojide adından sıklıkla söz edilen önemli bir kavramdır. Empati, bir insanın, kendisini karşısındaki insanın yerine koyarak onun duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlamasıdır. Empati insan ilişkilerinin sürekliliği açısından önemli bir etmendir. İnsanların karşısındaki kişi ile empati kurabiliyor olmaları, iletişimin başladığını ve alıcının, kaynağı algılamaya çalıştığını ve etkili bir dinleme sergilediğinin göstergesidir. Çevremizde birçok insan vardır. Bunların bazıları empatik insanlardır. Bazıları ise empati gösterme becerisinden yoksun kişilerdir. Hakkında şöyle düşündüğümüz kişiler, empati göstermeyi bilen kişilerdir: *‘‘Keşke onu daha önce tanısaydım’’ *‘‘Ben derdimi en iyisi gidip ona açayım’’ *‘‘Keşke sohbet edecek daha fazla zamanımız olsa’’ Empati üç aşamadan oluşur.

Bunlar:

***Birinci Aşama:** Olayları karşımızdaki gibi algılamaya çalışmak

***İkinci Aşama:** Karşımızdakinin duygu ve düşüncelerini doğru olarak anlamak

***Üçüncü Aşama:** Kendisini anladığımızı karşımızdakine sözlerimizle, ses tonumuzla ve beden dilimizle ifade etmek.

Bu Özeti tamamladık, Çıkmış Sorularını, Deneme Sorularını adresinize gönderiyoruz!...

Tıklayınız



<https://www.kolaysinavlar.com/etkili-iletisim-teknikleri-ilt104u?search=ilt104u>