**İLETİŞİM BECERİLERİ**

**İLETİŞİM NEDİR ?**

Duygu ve düşüncelerin konuşma, yazı veya resim gibi semboller kullanılarak başkalarıyla paylaşılması sürecidir.

İki insan birbirinin farkına vardığı anda iletişim başlar. **Mesaj**

***Alıcı***

***Kanal***

***Gönderici***

 **Geribildirim**

İletişim becerisi doğuştan gelmez. Doğru iletişim becerileri sonradan öğrenilebilir.



**İLETİŞİMİN AMAÇLARI NELERDİR ?**

* Sorunları çözmek
* Anlamak ve anlaşılmak
* İşbirliği yapabilmek
* Bilgi vermek
* İkna etmek
* Farklı görüşleri almak.

**İLETİŞİM BECERİLERİ NELERDİR ?**

**DİNLEME**

İyi bir dinleyicinin özellikleri şunlardır:

* Göz teması kurar.
* Dikkatini karşısındaki kişiye verir.
* Sabırlı ve sakin davranır, konuşan kişinin sözünü kesmez.
* Anlatılanları anladığına dair dönütler verir. (kafa sallamak, mimikleri kullanmak…)
* Dinlerken bir yandan kendi söyleyeceklerini tasarlamaz.
* Gerekli yerlerde uygun sorular sorarak daha iyi anlamaya çalışır.
* Eleştirmez ve yargılamaz.



**EMPATİ**



Kişinin kendini karşısındaki kişinin yerine koyarak olaylara onun gözünden ve onun dünyasıyla bakması, duygu ve düşüncelerini anlayıp hissetmesidir.

**GERİBİLDİRİM**

Karşıdaki kişi dinlenildikten sonra onu anladığına yönelik uygun ileti vermektir.

Geribildirimin kalitesi iletişimin devamını ve yönünü belirler.

**BEDEN DİLİ**

İletişimde ne söylediğimizden çok nasıl söylediğimiz bazen daha önemlidir. Beden dilinin iletişimdeki rolü büyüktür.

İletişimde %60 beden dili

 %30 ses tonu

 %10 kelimeler etkilidir.

Göz kontağı kurmak karşıdaki insana onunla ve anlattıklarıyla ilgilenildiği mesajını verir.

Yüz ifadesi ve mimikler de iletişimde önemlidir. Duyguların anlaşılmasını kolaylaştırır.



|  |  |
| --- | --- |
| **SEN DİLİ** | **BEN DİLİ** |
| Suçlayıcıdır. | Suçluluk hissettirmez. |
| Kişiliğe yöneliktir. | Davranışa yöneliktir. |
| Anlaşılmadığını hissettirir. | Anlaşıldığını ifade eder. |
| Yeniden iletişim kurmayı engeller. | Yeniden iletişim ihtimalini artırır. |
| Savunmaya geçilmesine neden olur. | Savunmaya itmez. |
| İnciticidir. | Yapıcıdır. |
| Neye kızıldığı belirgin değildir. | Anlaşmazlıkları azaltır. |

**Örnek Sen Dili Cümlesi :** Çok gürültü yapıyorsun.

**Örnek Ben Dili Cümlesi :** Yüksek sesle konuştuğunda dikkatim dağılıyor ve geriliyorum.

**Ben Dili=**Olumsuz davranış+ Davranışın üzerimizdeki etkisi+ Duygularımız

**SİHİRLİ SÖZCÜKLER**

İletişimi süsleyen, iyi hissettiren kelimelerdir. Eline sağlık, teşekkür ederim, özür dilerim, hoş geldin…

Bu sihirli kelimelerin karşılığı ise güler yüz, iyi duygular ve güzel dostluklar…

**İLETİŞİM ENGELLERİ**



* Sürekli emir vererek konuşmak
* Sert, kaba ve asabi olmak
* Aşağılayıcı ve alaycı ses tonu
* İsim takmak
* Birisi konuşurken başka bir şeyle ilgilenmek, ilgisiz davranmak, başka tarafa bakmak
* Laubali konuşmak ve gereğinden fazla yakın mesafede durmak
* Karşıdaki kişiyi sıkboğaz edip karar almaya zorlamak
* İsteksiz ve asık suratlı olmak
* Akıl verip, yapılan seçimleri eleştirmek
* Tehdit etmek
* Konuyu saptırmak
* Yargılamak, suçlamak
* Dediğim dedik davranmak

**ETKİLİ BİR İLETİŞİM İÇİN:**

* Hoşgörülü olmak
* Önyargılardan kaçınmak
* Kendimizi tanımak ve açmak
* Eleştirilere açık olmak
* Başka fikirlere açık olmak
* Pozitif olup olaylara iyi yönleriyle bakmak
* Net davranıp çelişkilerden ve belirsizliklerden kaçınmak gerekir.