

# ETKİLİ İLETİŞİM

**Kişilerarası iletişim en genel haliyle; en az iki insanın karşılıklı bir şekilde bilgi, duygu, düşünce ve yaşantılarının belirli yollarla paylaşıldığı psiko-sosyal bir süreç olarak tanımlanabilir.**

**Kişilerarası iletişim, mesajlar ve bu mesajlarda yüklü olan anlamların karşılıklı gidip gelmesi ile oluşan bir süreçtir.**

**İletişimin dört temel ögesi; kaynak, hedef, mesaj ve kanal olarak ifade edilebilir.**

**Kaynak, mesajı gönderen; hedef ise mesajı alan kişidir.  
Mesaj, iletişim süreci içerisinde kaynak ile hedef arasında gidip gelen bilgi, duygu, düşünce ve anlamlardır.  
Kanal ise iletişim sürecinde mesajların iletildiği araçlardır.**

**Yaşam boyunca doğumdan ölüme birçok ilişki bağlamında olan insan için iletişim kaçınılmazdır. İletişim yoluyla ilişki kurar, benliğimizi geliştirir, var olduğumuzu ifade eder, duygu, düşünce ve yaşantılarımızı paylaşır ve birbirimizi anlarız.  
Bu çeşitli yönleriyle iletişim günlük hayatta işlevsel bir role sahiptir.**



Kişiler arası iletişim işlevsel olabileceği gibi bazen de zorlayıcı olabilmektedir. Tam bu noktada kişiler arası iletişim engellerinden, iletişim çatışmalardan bahsetmek önemlidir.

Otomatik düşünceler (aşırı genelleme, ya hep ya hiç düşüncesi, kişiselleştirme, -meli -malı şeklinde düşünme gibi), karşımızdaki kişiyi değiştirmeye çalışma, aşırı fedakârlık yapma gibi durumlar

Kişinin kendini algıladığı benlik ile karşıdaki kişinin kendisini nasıl algıladığı arasındaki farklılık çatışma doğurabilmektedir.

Duygular

İletişim becerisi

**Kişiler arası iletişim çatışmalarının sebepleri**

Kişisel faktörler: cinsiyet, fiziksel görünüm, tutumlar, biliş gibi öğeler

Kültürel faktörler: kurallar, roller, dil gibi öğeler

Sosyo-fiziksel çevre

Mesajın niteliği



# Kişiler arası çatışma durumlarında neler yapılabilir?



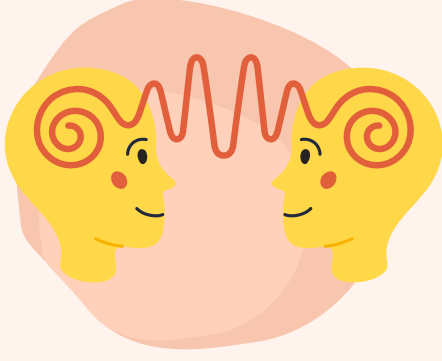
## Çözüm odaklı konuşmak

Çatışmaların ortaya çıkmasında genellikle farklılıklara odaklanılmakla birlikte odak noktasının yön değiştirmesi bir çözüm olabilir. Çözüm odaklı konuşabilmek ve ortak bir dil oluşturabilmek çatışmaların sonlandırılmasına katkı sağlayabilir.



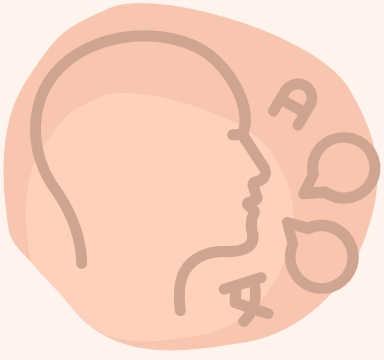
## Sorumluluk almak

İletişim çift yönlü bir olgu olmakla birlikte kişilerarası iletişimde yaşanan çatışmalarda iletişim içinde yer alan taraflar eşit sorumluluğa sahiptir. Bu noktada çatışmaların çözümünde de sorumluluk almak önemlidir.



## Empati ve etkin dinleme

İletişim sürecinde iletilen mesajların hatalı ya da eksik anlamlandırılması da çatışmalara sebep olabilmektedir. Etkin dinleme, mesajın eksiksiz ve doğru anlamlandırılması için etkili bir çözümdür. Karşıdaki kişiye anlaşıldığının hissettirilmesi, yeterli empati sağlanması çatışmaların önlenmesi ve aynı zamanda çözümü için işlevsel olabilmektedir.



## Ben dili kullanmak

İletişim sürecinde kullanılan dil önem taşır. Çatışmalarda genellikle 'sen dili' nin kullanılması fayda sağlamadığı gibi çatışmaların oluşumunda tetikleyici bir rol de oynamaktadır. Bunun yerine 'ben dili'nin kullanılması sağlıklı bir iletişim için vazgeçilmezdir. Ben dilini kullanmak kendi duygu, düşünce, istek ve beklentilerin ifade edilmesini sağladığı için gönderilen mesajın karşıdaki kişide suçluluk yaratmayacak şekilde anlaşılmasına yol açar. Örneğin; 'Benimle hiç ilgilenmiyorsun' bir sen dili iken 'Seninle daha az iletişim kurabildiğim için yalnız hissediyorum' ben dili örneğidir.

# Etkili Bir İletişim Nasıl Olmalı?

## Saygı gösterin

1

Etkili bir iletişim için hem kendinize saygı duyun hem de karşınızdaki kişiye saygı duyun. Sağlıklı ve etkili iletişim için saygı ön koşul olarak kabul edilebilir. Karşınızdaki kişiye din, dil, ırk, kültür ayrımı yapılmaksızın yalnızca insan olduğu için değer verin, hoşgörü ile yaklaşın.

## Karşınızdaki kişiye empatik anlayış ile yaklaşın

2

İletişim kurduğunuz kişinin duygu ve düşüncelerini doğru anlamak ve anladığınızı tekrar iletmek empatik yaklaşımı kapsamaktadır.

## İyi bir dinleyici olun

3

Etkin dinlemek, sağlıklı ve etkili bir iletişim kurabilmek ve karşınızdaki kişiyi anlayabilmek için önemlidir. Karşınızdaki kişiyi dinlerken göz teması kurmaya, yüz ifadenizi uyarlamaya ve uygun tepkiler vermeye özen gösterin.

## Somut konuşun

4

Etkili iletişim için karşınızdaki kişiyi dinledikten sonra konuya ilişkin duygu, düşünce ve isteklerinizi açık ve belirgin bir şekilde ifade edin. Anlaşılır kelimeler ve cümleler kullanın.

## Uygun bir şekilde kendinizi açın

5

Kendinizle ilgili uygun gördüğünüz bilgiyi, uygun gördüğünüz zamanda, uygun gördüğünüz kişiye ve uygun gördüğünüz kadarı ile paylaşın. Kendini açma, iletişim sürecinde daha derin ilişkiler kurmayı sağlar.

## Tam ve tek mesaj yolla

6

Etkili bir iletişim için duygu ve düşüncelerinizin yanı sıra isteklerinizi de belirtin.

## Sözel olmayan davranışlarınız ile sözel davranışlarınız uyumlu olsun

7

Etkili bir iletişim için mümkün olduğu kadar içten, dürüst ve saydam olun. Saydam olmaya benzer şekilde sözel olarak ifade ettiğiniz duygu ve düşünceleriniz ile sözel olmayan davranışlarınızın (jest, mimik, yüz ifadesi gibi) uyumlu olması etkili iletişim için önemli bir unsurdur.

Kaynaklar: Kaya, A. (2017). Kişilerarası ilişkiler ve etkili iletişim. Ankara: Pegem / Akademik Yayınları.  
Dökmen, Ü. (2017). Sanatta ve günlük yaşamda iletişim çatışmaları ve empati. İstanbul: Remzi Kitabevi.

