

# İLETİŞİM

## Veli Bülteni

### Psikolojik Danışma ve Rehberlik Servisi

İletişim: Duygu ve düşüncelerin konuşma, yazı ve resim gibi semboller kullanarak paylaşımı sürecidir. Bilgi, düşünce, duygu ve deneyimleri biçimlendirmek ve anlaşılabilir kılmaktır.

Kişilerin söylediği /söylemediği, yaptığı /yapmadığı her şeyin anlamı vardır.

#### İLETİŞİMİN AMACI

Amaçların olumlu olması yapıcı bir iletişim, olumsuz olması ise yıkıcı bir iletişimin ortaya çıkmasına neden olur.

- Sorun Çözmek
- Etkilemek
- Farklı Görüşleri Açmak
- Yön Vermek
- Denetlemek
- Anlatmak, Anlamak
- Bilgi Vermek
- Tartışmak
- Değerlendirmek
- Paylaşmak
- İşbirliği
- İkna Etmek
- Öğrenmek
- Karşı Koymak
- Değiştirmek

#### İLETİŞİM BECERİLERİ

##### Kendini Tanıma

Bireyin bedeni, düşünce ve duygularıyla ilişki kurması ve kendisinde olup biten duygusal ve düşünsel süreçlerle ilgili bir anlayışa kavuşması kendini tanıma olarak adlandırılır. Kendini tanıma bireylerin yaşamını kolaylaştırmada, kişilerarası ilişkilerinde rahat, güvenli, başarılı ve mutlu olmasında önemlidir. Kendini tanıyan insanların yaşam başarısı daha da artmaktadır.

Kendini tanıyan insanlar kendi ilişkilerini yönetebilme olanağına sahiptir, sorunlar karşısında kullanabileceği baş etme yöntemine hızla karar verebilir ve sorunun çözümünde başarılı olur. Dış dünyadaki olayların duygu ve düşüncelerinin iç dünyasındaki yaşantıların farkındadır, Kendi davranışlarını ve yaşamını kontrol etme ve yönetebilme olanağına sahiptir. Çevresindekileri nasıl etkilediğini ve onların kendisini nasıl etkilediğini bilir. Kendimizi tanıdığımız ölçüde benliğimizdeki değişimi ve gelişimini kontrol edebiliriz.

Kendini tanımanın üç bileşeni; **Duygusal farkındalık**, duygularını tanımayı ve ortaya çıkış nedenlerini görmeyi sağlar. **Kendine saygı**, kişinin kendini anlaması ve kabul etmesidir. Kendini olduğundan aşağı ya da olduğundan üstün görmeksizin kendinden memnun olmasıdır. **Kendini gerçekleştirme**, kişinin potansiyelini gerçekleştirebilmesi, yapmayı istediği ve yapabildiği şeyleri gerçekleştirmesi anlamına gelir. Verimli ve etkili bir hayatla yüksek yaşam kalitesine ulaşabilmek bireyin değerini ve gücünü tanımasıyla, kendi duygularının bütünüyle farkında olmasıyla mümkündür.

## **Kendini Açmak ve Kendini Doğru İfade Etmek**

Kişinin kendi hakkındaki bilgileri diğer kişi/kişilerle paylaşmak amacıyla iletişim kurmasını ifade eden Kendini Açma/Öz Anlatımdır. Başka bir anlatımla, kendini açma kişinin diğer kişilerle kurduğu iletişimden kendi hakkında bilgi edindiği bir iletişim sürecidir.

## **Karşıdakini Etkin ve İlgiyle Dinlemek**

Dinlemek karşınızdaki kişiye “Sana saygı duyuyorum”, “Sana değer veriyorum ” mesajı vermenin en iyi yoludur.

### **İYİ BİR DİNLEYİCİ...**

- Göz teması kurar.
- Sabırlıdır ve konuşan kişinin sözünü kesmemeye özen gösterir.
- Karşıdakini anladığına ilişkin sözsüz mesajlar verir (Kafa sallamak, öne doğru eğilmek, yüz ifadelerini kullanmak ...).
- Karşıdaki kişinin anlattıklarını uygun sorular sorarak anlamaya çalışır (Öyle mi, ne kadar ilginç, senin bu konu hakkındaki düşüncelerini öğrenmek istiyorum...).
- Konuşulan konuyu özetler, kendi cümleleriyle tekrar eder.
- Olumsuz eleştiri yapmaz ve yargılamaz.

## **Empati**

Kişinin kendisini karşındakinin yerine koyarak olaylara onun gözleri ile onun dünyasından bakması, o kişinin duygu ve düşüncelerini anlaması, hissetmesidir.

### **Kullanmaktan kaçınmanız gereken ifadeler:**

- Endişelenme.
- Böyle hissetme.
- Bunda üzülecek bir şey yok.
- Böyle olma. Neden böylesin?
- Kızma.
- Çok hassassın.

### **Empati örnekleri:**

- Bu çok endişe verici. Anlıyorum.
- Üzgünsün. Senin yerinde olsam ben de öyle hissederdim.
- Hayal kırıklığına uğramakta haklısın. Senin yaşındayken ben de böyle hissederdim.
- Kızgınsın. Anlıyorum. Haklısın.
- Senin yapabiliyor olmayı istediğin ama henüz yapamadığın bir şeyi bir başkasının yapabildiğini görmek incitiyor.
- Kızgınsın. Eminim bunun için iyi bir sebebin vardır. Bunu duymak isterim.

### **Geribildirim**

Mesajı alan kişinin karşısındakinin söylediklerinin içerisindeki duygu ve düşüncüyü anladıktan sonra, iletişimin devamını sağlayacak nitelikte uygun iletide bulunmasıdır. Geri bildirim kalitesi iletişimin devamını ve yönünü belirler.

“Neyi istediğinize odaklanın, neyi istemediğinize değil!” istemediğiniz şeylere odaklandığınızda o istemediğiniz şeyden daha fazla gerçekleştirirsiniz. Çocuklara bunu yapma şunu yapma dediğimiz halde yine de yapılmamasını istediğimiz şeyleri yapmaları bir itaatsizlik değildir. Onları yapma dediğimiz şeylere biz programlıyoruz. Kendinize olduğu gibi çocuğunuza da yapılmaması gereken şeyleri değil, yapılmasını istediğiniz şeyleri söyleyiniz.

KOŞMA ..... YAVAŞ YÜRÜYELİM.  
BAĞIRMA ..... SESSİZ OLALIM.

### **Sözsüz İletişim Unsurlarını Doğru Kullanabilmek**

Bir şeyi ifade ederken beden dili karşımızdaki kişiyi daha çok etkiler. Ne söylediğimiz kadar nasıl söylediğimiz de önemlidir.

Göz kontağı; gözün kendisi başlı başına bir mesaj kaynağıdır. Göz teması kurmak ilgi anlamına gelmektedir.

Yüz ifadesi, memnuniyet, mutluluk, kızgınlık, coşku, merak vb. duyguların mimiklerle anlatılmasıdır.

Mesafe;

Özel (mahrem) mesafe: Çok yakın hissedilen kişilerin yer aldığı alandır. Eğer kişilerin özel alanlarına izinsiz giriliyorsa ortam gerginleşir ve göz teması kurulmaz (asansör, toplu taşıma araçları...).

Kişisel samimi mesafe: Birbirlerini tanıyan ve rahat konuşan iki insanın yer aldığı mesafe düzeyidir (iki iyi arkadaşın arasındaki mesafe).

Sosyal mesafe: işlerin rahatça konuşulduğu, resmi ilişkilerin sürdürüldüğü alandır (satıcılar-müşteriler, iş yerinde beraber çalışanlar, patron-işçi...).

Genel, topluma açık mesafe: Topluma açık, birbirini tanımayan kişilerin bulunduğu alandır (meydan, sokak...).

Bedenin Duruşu; bedenimizin konumu, içinde bulunduğumuz iletişime ne gibi ek mesajlar getirdiğimizi gösterir.

# Aile İçi Sağlıklı İletişimin Önemi

Aile içi iletişim, anne-baba ve çocuğun birbirlerine bilinçli veya bilinçsiz olarak iletmek istedikleri duygu, düşünce ve bilgileri aktardıkları bir süreçtir.

Aile içerisinde kurulan iletişim çocuğun duygu, düşünce, davranış ve kişilik gelişimini belirleyici nitelik taşımaktadır.

Birçok anne baba bu süreçte çocuğuyla doğru iletişim kurmakta, çocuğun davranışlarının temelini anlamakta ve çocuğa karşı yaklaşımını belirlemede zorlanmaktadır. Oysa sadece çocukla değil, tüm kişilerle iletişimin temel basamakları vardır ve bunlar sıklıkla atlanmaktadır.

İletişim becerilerinin öğrenilebilir ve geliştirilebilir olduğu unutulmamalıdır. Aile içi iletişim becerilerinin geliştirilmesi/arttırılması demek, iletişim becerileri güçlü olan çocukların yetişmesi demektir. Bu çocuklar kendini iyi ifade eden, özgüveni yüksek, çevrelerine saygı duyan, kişilerle iletişim ve sosyalleşme sürecinde bir adım öne çıkan çocuklardır.

Sağlıklı iletişim kurabilen bireyler için, sağlıklı aile içi iletişim ön koşuldur. Ön koşul sağlanamadığında çocuklar aile içinde gördüklerini, yaşadıklarını çevrelerine yansıtırlar.

## İLETİŞİM ENGELLERİ

### **Etiketlemek/ Aşağılamak**

“Ne kadar da sakarsın.”

“Kaç yaşına geldin hala ayakkabımı kendi başına giyemiyorsun.”

“Bebek gibi ağlamayı bırakır mısın?”

### **Tehdit etmek/ Korkutmak**

“Kardeşine iyi davranmazsan, istediğin oyuncuğu almayacağım.”

Bu yaptığın davranışı öğretmenine söyleyeceğim.”

### **Emir veya nasihat**

**vermek** “O yemeğin hemen bitecek.” “Ben senin yaşındayken...”

### **Kıyaslamak**

“Sen neden ... gibi olamıyorsun?”

“Kardeşin bile senden daha uslu.”

### **Hafife almak**

“Bunun için mi ağlıyorsun?”

“Aman boşver, sen de onunla oynama!”

### **Eleştirmek**

“Hiç mavi Güneş olur mu?”

“Bu yaptığın çok ayıp.”

## **Çocuklarla Sağlıklı İletişim Kurmanın Yolları**

Sağlıklı iletişim kurmanın temel ilkesi öncelikle çocuğu koşulsuz kabul etmektir. Koşulsuz kabul edilen çocuk, aynı zamanda hiçbir davranışına bağlı olmaksızın koşulsuz sevildiğini de hisseder. Bu durum istenen/uygun davranışları yerine getirmesinde daha istekli olmasını sağlar. İletişimi güçlü kılan temel yapı taşıdır, koşulsuz kabul. İstenmeyen davranışlar sergilediğinde bile, çocuk kişiliğinin değil sadece davranışının onaylanmadığını bilmeli ancak ebeveynleri tarafından sevildiğini de hissetmelidir. Bu, en yakınlarına karşı güven duymasını ve olumlu bir benlik algısı geliştirmesini de sağlar.

Bazı davranışların sınırlandırılması gerekirken, tüm duygular kabul edilebilirdir. Çünkü duygunun eğrisi, doğrusu yoktur.

### **Etkin Dinleme (katılımlı dinleme) nedir/ ne değildir?**

Etkin dinlemek, pasif ve sessiz bir şekilde dinlemek değildir. Göz teması kurarak, çocuğun anlattıklarını açarak, duygularını isimlendirerek, çocukta “anlaşıyorum” hissini yaratmaktır.

Anlaşıldığını, dinlendiğini hisseden çocuk kendini daha iyi ifade edecek, yaşadıklarını ebeveynleri ile daha fazla paylaşacaktır. Çünkü anlattıkları sebebiyle sorgulanmayacak, eleştirilmeyecek veya hafife alınmayacaktır.

Etkin dinleme aynı zamanda söz kesmemeyi, beden dilini kullanmayı ve “burada, seninleyim” mesajının verilmesini de içeren destekleyici bir iletişim yöntemidir.

### **Doğru “Ben dili” Kullanımı**

Sıklıkla bahsedilen, ancak sıklıkla da eksik kullanılan “Ben dili” doğru kullanıldığında çocuğa verilebilecek en etkili mesajdır. Ben dili sadece duyguyu veya sadece ben kelimesi ile başlayan bir cümleyi değil; duygu, davranış ve sonucu içermelidir. Doğru Ben Dili: “Oyuncaklarını arkadaşınla paylaşmadığın için (davranış) arkadaşının canı sıkıldı ve eve gitmek istedi (sonuç), ben de böyle davranmana çok üzüldüm (duygu).”

### **Çocukların Gelişim Dönemleri Hakkında Bilgilenme**

Kimi zaman çocuklarının davranışının sebebini anlamlandırabilmek için çocuğun bulunduğu gelişim döneminin özelliklerini bilmek gerekir. 3 yaşına kadar çocuk sahiplenme duygusu nedeniyle eşyalarını, oyuncaklarını arkadaşlarıyla paylaşmayı tercih etmeyebilir. Davranışının altında yatan sebebin bilinmesi çocuğun ebeveynleri tarafından anlaşılmasına olanak sağlar.

### **Çocuğun Konuşmasına İzin/Fırsat Vermek**

Çocuklarla konuşurken hem bir yetişkinle konuşuyormuş gibi saygılı, hem de bir çocukla konuşulduğu unutulmadan sabırlı, şefkatli olunması gerekmektedir. Çocuğun anlatacaklarını bitirmesini beklemeden, direkt çözüm önerileri sunmak ya da hak vermek değil, bazen sadece dinlemenin de çok etkili olduğu göz ardı edilmemeli.

## Ebeveynler Kendi İletişim Becerilerini Büyüteç Altına Almalı

Çocuğun sağlıklı, sıcak iletişim ilişkileri içinde olan ebeveynleri varsa, aile bireyleri birbirine değer veriyorsa, zaman ayırıyorsa, birbirlerini olduğu gibi kabul ediyorsa çocuk da onların davranışlarını model alır. Unutulmamalıdır ki, çocuk yaşadığını yansıtır. İletişim becerileri güçlü çocuklar için önce ebeveyn olarak kendi iletişim kurma biçiminizi gözden geçirmelisiniz.

## İletişimi Güçlendiren Sihirli Cümleler Kullanmak

Kuşkusuz ki ne söylenildiği de, nasıl söylenildiği de çok önemlidir. Ancak öyle cümleler vardır ki hem ebeveyn-çocuk arasındaki ilişkiyi güçlendirir, hem de çocuğun kişilik gelişimine etki eder.

- “Balıklarına yem vermeni, onların bakımını üstlenmeni takdir ediyorum.”
- “Seninle oyun oynamak çok eğlenceli.”
- “Paylaştığın için teşekkür ederim.”
- “Bu konuda sen ne düşünüyorsun?”
- “Kardeşinle ne kadar güzel oynuyorsunuz.”
- “Tabağındaki tüm yemeği bitirdiğin için çok memnun oldum.”

## Zaman Ayırmak-Önemli Olduğunu Hissettirmek

Çocuğunuz size bir şey anlatmak istediğinde ilgilendiğiniz şeyi bırakıp, onu gerçekten dinlemeye özen göstermelisiniz. Dikkatinizi onun söylediklerine yoğunlaştırmalısınız ki çocuk, anlattıklarının anne babası için de önemli olduğunu dolayısıyla kendisinin önemli olduğunu hissetsin. Eğer dinlemek için ayıracak yeterli vaktiniz yoksa o anda işiniz olduğu için dinleyemeyeceğinizi ancak daha sonra kesinlikle dinlemek istediğinizi, ne anlatacağınızı merak ettiğinizi belirtmeyi ihmal etmemeli ve en kısa sürede konuşma zamanını belirlemelisiniz.



## Çocuğunuza Söyleyebileceğiniz 60 Olumlu Cesaret Verici İfade

1. Seni özledim.
2. İyi ki varsın.
3. Benimle güvendesin.
4. Sana inanıyorum.
5. Beni gülümsetiyorsun.
6. Baş edebileceğini biliyorum.
7. Yaratıcısın.
8. İç sesine güven
9. Fikirlerin çok değerli.
10. Güçlüsün.
11. Hayır diyebilirsiniz.
12. Seçimlerin önemli.
13. Bir değişim başlatabilirsin.
14. Kelimelerinin gücü büyük.
15. Başkalarının da duygularını ve düşüncelerini önemsiyor olman hoşuma gidiyor.
16. Duyguların kuvvetli olmasına rağmen uygun seçimler yapabilirsin.
17. İyi bir arkadaşsın.
18. İyi kalplisin.
19. Birine saygı duymak için sadece hoşlandığın şeyleri duyman gerekmez.
20. Mükemmel olmak zorunda değilsin, ben de mükemmel değilim.
21. Birinin uygun olmayan davranışı senin için bahane olamaz.
22. Fikirlerin, duyguların değişebilir.
23. Hatalar çok doğal, hatalarından öğrenebilirsin.
24. İhtiyacın olduğunda başkalarından yardım isteyebilirsin.
25. Üstesinden gelebileceğini biliyorum, sana inancım tam.
26. Değerlisin.
27. İlginçsin.
28. Önemlisin.
29. Hak ediyorsun.
30. Düşüncelerin önemli.

31. Bedenin sana ait.
32. Bedenin ile ilgili kararlar almak senin hakkın.
33. Öğreniyor, büyüyorsun ve büyümek bazen zor.
  34. Önemlisin.
  35. Beceriklisin.
36. Elinden gelenin en iyisini yapıyor olman önemli.
37. İstedüğün şeyi başarmak için çok çalışacağını biliyorum.
  38. Ailemiz de olduğun için şanslıyız.
  39. Hata yapman sana olan sevgimi değiştirmiyor.
  40. Seni olduğun gibi kabul ediyorum.
41. Her gün çalıştığını ve yeni şeyler öğrendiğini görüyorum.
  42. Düşündüğün şeyi merak ettim.
  43. Fikirlerin ilgimi çekiyor.
  44. Bunu nasıl başardın?
45. Bunu yaptığını görmek beni heyecanlandırdı.
46. Bana yardımcı olduğun için teşekkür ederim.
  47. Seninle vakit geçirmek hoşuma gidiyor.
  48. Seninle bunu yapmak çok eğlenceli.
  49. Seninle konuşmak beni mutlu ediyor.
  50. Seni dinliyorum.
  51. Seni dinlemek benim için önemli.
  52. Senin için hep zamanım var.
  53. Seni dinlemeye hazırım.
  54. Her şey bir deneyim.
55. Neye ihtiyacın olursa hep yanıdayım, arkadayım.
  56. Sözcüklerinin güçlü etkileri var.
  57. Davranışlarının güçlü etkileri var.
  58. Seninle gurur duyuyorum.
  59. İyi ki senin annen/baban olmuşum.
  60. Seni seviyorum.