

Eleştirilere Empatiyle Yanıt Verin

Eleştiriye açık olmak çoğu kişi için kolay bir durum değildir. Hatta kendimiz tarafından aldığımız eleştirilere bile zaman zaman tepkiyle karşılık verdiğimiz olmuştur. Eleştiri almak zor da olsa, eleştiri içeriğini empati ile dinlemek ve içerikten yapıcı dersler çıkarabilmek etkili bir iletişimin sağlanmasına olanak sağlayacaktır.

Herkes İçin Karlı Sonuçlara Odaklanın

Yaşanılan tartışmayı kazanmak yerine herkes için karlı olabilecek potansiyel sonuçlara odaklanın. Bu şekilde



çatışmaya taraf olan her birey için mutlu bir senaryo sağlanmış olacaktır.

Kısa Bir Mola Verin

Eğer içinde olduğunuz tartışmada kısa vadede bir orta yol bulamayacağınızı düşünüyorsanız ve/veya tartışmaya yapıcı bir şekilde devam edecek toleransınız kalmadığını hissediyorsanız kısa bir mola vererek konuda uzaklaşmak ve daha zinde bir şekilde konuya dönerek çözüm önerisi geliştirmek daha verimli bir davranış olacaktır.

Yalın ve Direkt Mesajlar Kullanın

Bazı durumlarda dolaylı ifadeler kullanmak daha çekici gelse de genel olarak direkt ve yalın ifadeler kullanılması, görüşülen konunun karışıklık yaratılmadan iletilmesini sağlayacaktır.

Ulaşılabilir Olun

Diğer bireylerle açık kapı politikası çerçevesinde bağlantıda olmak hem iletişimin çift taraflı aktif bir şekilde devam edebilmesine hem de sizin diğer bireyler üzerinde güven, saygı hissiyatı geliştirmenize olanak sağlayacaktır.

Kaynaklar

Kiken LG, Lundberg KB, Fredrickson BL. (2017). Being present and enjoying it: Dispositional mindfulness and savoring the moment are distinct, interactive predictors of positive emotions and psychological health. *Mindfulness* (N Y). 8(5):1280-1290.
Mehrabian, A. (2017). Communication without words. In *Communication theory* (pp. 193-200). Routledge.
Sanchez, Y. & Guo, K.L. (2005). *Workplace Communication*. Boston, MA: Pearson
Weger H Jr, Castle Bell G, Minei EM, Robinson MC. The relative effectiveness of active listening in initial interactions. *International Journal of Listening*. 2014;28(1):13-31. doi:10.1080/10904018.2013.813234
Training, M. T. D. (2012). *Effective communication skills*. Bookboon.



Karekod okutarak
brosürü bilgisayarınıza
indirilebilir ve önerilerinizi
iletebilirsiniz.

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ MESLEK HASTALIKLARI ARAŞTIRMA MERKEZİ

İBB Ek Hizmet Binası
Hacıahmet Mah. Muhsin Yazıcıoğlu Cad. No: 1
Kasımpaşa/Beyoğlu

Hazırlayan: Keremcan GÜZEL Editor: Hüseyin Anıl ANALAN Tasarım: Melih SERGEK

ETKİLİ İLETİŞİM BECERİLERİ



İŞ SAĞLIĞI VE
GÜVENLİĞİ
ŞUBE
MÜDÜRLÜĞÜ

İletişim Nedir?

İletişim, en yalın haliyle, bilginin bir kişiden bir diğerine aktarılması durumudur. Çalışma ortamında yapıcı diyalogların kurulabilmesi adına doğru iletişim becerilerine sahip olmanın hayati bir rolü vardır.



Etkili İletişimi Engelleyen Faktörler

Hiyerarşi

Bireylerin içinde olduğu hiyerarşi sistemi kendilerini iletişim kurma noktasında motive ve demotive edebilmektedir. Alt-üst ilişkilerine açık olmayan bir organizasyonda etkili bir iletişim modelinin gerçekleşmesi mümkün değildir.

Psikolojik Faktörler

Bireylerin sahne korkusunun, konuşma bozukluğunun, fobi veya depresyon semptomları olması etkili bir iletişim kurabilmeleri önünde bir engel olarak karşımıza çıkmaktadır.

Duygusal Faktörler

Öfke, mutsuzluk gibi duygular zaman zaman bireylerin anlık doğru karar verme kapasitelerini zedeleyerek etkili iletişim kurulabilmesinin önüne bir engel olarak çıkabilmektedir.

Fiziksel Faktörler

Etkili iletişim karşısındaki en somut engellerden olan fiziksel faktörlere aşırı ses, kapalı kapılar, iletişimde kullanılan araç gereçlerin yetersizliği vb. örnek verilebilir.

Kültürel Faktörler

Farklı kültürden bireylerle iletişime geçmek zaman zaman yanında zorlukları da getirebilmektedir. Günlük yaşamdaki basit konularla ilgili her toplumun farklı görüşleri bulunabilmektedir. Kıyafet, din, yeme

alışkanlıkları, evcil hayvan seçimi ve genel davranışlar kültürden kültüre değişebilmektedir. Bu sebeple, bireylerin karşısındaki farklı kültüre ait diğer bireylerin değerlerine saygı duyması etkili iletişim adına önem taşımaktadır.



Etkili İletişim için İpuçları

İletişim halindeyken genelde ne söylediğiniz değil nasıl söylediğiniz önemlidir. Bireylerin ifade ettiği kelimeler kadar vücut dillerini de içgüdüsel olarak okuyabilmekte ve yorumlayabilmekteyiz. Hatta yapılan araştırmalara göre ilettiğimiz mesajların yarısını sözsüz olarak karşı tarafa aktarıyoruz. Konuya daha hakim olunabilmesi adına aşağıda üç farklı örnek verilecektir.

-Ahmet, sandalyesine sırtını yaslamış ve kollarını kafasının arkasına dayamış bir şekilde size bakıyor ve siz konuştuğunuzda kafasıyla onayladığını gösteriyor.

-Hüseyin, sunum esnasında sandalyesinde ileri geri sallanıyor. Elleri sürekli yer değiştiriyor ve sıklıkla kafasını kaşıyor.

-Hasan, çok yakın bir açıyla fısıltıdan biraz yüksek, kısık bir ses tonuyla hızlıca bir şeyler söylüyor.

Yukarıdaki örneklerde gösterildiği gibi, mesajın içeriği bilinmese de yalnızca vücut diliyle bile bireylerin ne mesaj iletmek istediğinin anlaşılması mümkündür.

Ses Tonunuza Odaklanın

Yapılan bazı araştırmalara göre ses tonumuz, ilettiğimiz mesajların neredeyse yarısı kadar önemlidir. Tonlama ile iletmek istediğim mesajda vurgulanmak istenen noktaların altını çizibilmeniz mümkün olacaktır.

Aşağıda tonlamayla ilgili ufak bir çalışma gösterilmiştir. Aşağıdaki cümleleri okurken koyu harflerle yazılmış kelimeleri tonlayarak okumaya özen gösteriniz.

Bugün işe gidemeyeceğimi sana söylemiştim.
Bugün **işe** gidemeyeceğimi sana söylemiştim.
Bugün işe **gidemeyeceğimi** sana söylemiştim.
Bugün işe gidemeyeceğimi **sana** söylemiştim.
Bugün işe gidemeyeceğimi sana **söylemiştim**.

Aynı cümlede yapılan farklı tonlamalarla iletilen mesajın anlamı da değişmiştir. Uygun yerde yapılan tonlamalarla iletişim daha etkili bir şekilde sağlanabilmektedir.

Odağınızı Koruyun

Tartışma esnasında, kişiyle geçmişte yaşanan başka tartışmaların konusunu açmak bazen bireylere çekici gelebilmektedir. Bununla beraber, bu tarz davranışlar asıl konunun konuşulmasını engellediği gibi tartışmayı farklı alanlara da çekmektedir. Bu sebeple, etkili iletişim kurabilmek adına yalnızca güncel konuya odaklanmak ve ilgili konuyla ilgili çözüm önerilerini konuşuyor olmak daha verimli bir metot olacaktır.

Dikkatli Dinleyin

Etkili iletişimin en temel gereksinimi iletişimin iki tarafı olabilmesidir. Bu sebeple, karşı tarafın ifade etmek istediğine tepki vermeden yalın bir şekilde dinlemeyi öğrenebilmek gerekmektedir. Çoğu zaman bireyler savunmaya geçerek karşılarındakini anlamak yerine kendilerini korumaya odaklanırlar. Bu durum da etkili bir iletişim kurulabilmesi önündeki en büyük engellerden birisidir.

Karşı Tarafın Gözünden Konuyu Değerlendirin

Yaşanılan tartışmalarda çoğumuz karşı tarafın bizi duymasını ve anlamasını isteriz. Bu amaca ulaşabilmek için de zaman zaman kendimizi, bakış açımızı karşı tarafa empoze etmeye çalışırken bulabiliriz. İronik bir şekilde, genelde bu çaba ters teper ve karşı tarafın sizin açınızdan olayı değerlendirmesi zorlaşır. Bunun sonucu olarak, iki taraf da birbirini anlayamaz bir konuma geçer. Bu sebeple, öncelikli olarak karşı tarafı anlamak etkili iletişimi sağlayabilmek adına önemli adımlardan biridir.