

Yaşamımızın temel unsurlarından biri iletişimdir.

İletişim duygu ve düşüncelerimizi ifade etmede bize yardımcı eder ama sadece sözcükler yeterli değildir.

Jest ve mimiklerimiz davranışlarımız çoğu zaman sözcüklerden daha fazlasını ifade eder. Çünkü bizler söylenenin ne olduğundan çok nasıl söylendiğine dikkat ederiz.

İletişim sırasında kullandığımız ses tonu, beden dili ve mimikler söylediğimiz şeylere farklı anlamlar katar.

Örneğin karşımızdakine ettiğimiz teşekkür veya özür sözcükleri tek başına yeterli değildir. Bunları samimi bir gülümseme ve içtenlikle söylediğimizde daha güçlü bir etki bırakırız ama aksine somurtkan ve siluban bir ifadeyle söylersek karşımızdaki onu geçiştirdiğimizi düşünür ve olumsuz etki yaratmış oluruz.

İşte bu durum davranışların iletişimdeki güçlü gücünü gösterir.

Karşımızdakini anlamaya çalışmak onun duygu ve düşüncelerine önem vermek yani empati kurmak iletişimi daha sağlıklı hale getirir.

Empati eksikliği davranışlarımızı yansıtır ve bu da iletişimde çatışmalara yol açar. Oysa basit bir davranışla örneğin karşı tarafı dikkatli dinlemek veya göz teması kurup onu anladığımızı göstermek karşı tarafın değerli hissetmesini sağlar.

Yani sonuç olarak iletişimin kalitesini insan davranışları bu davranışları ise empati yeteneğimiz belirler.