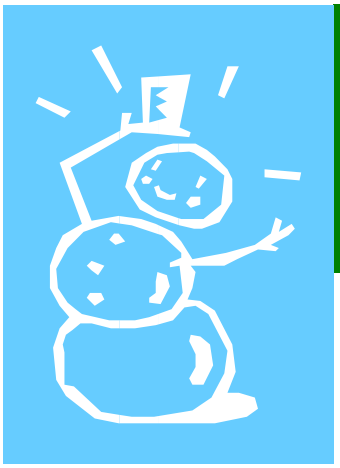


İLETİŞİM

BEHİYE-DR. NEVHİZ IŞIL ANADOLU LİSESİ 01.05.2015

Sevda ÖZTÜRK
AYDIN
Uzm. Psik. Danışman

Bu sayıda:

Neden İletişim	1
İletişimin Amaçları	1
İletişimi Kolaylaştıran Etkenler	2
Bir Hikaye	3
Bir Hikaye	3
Çatışma Çeşitleri	5

NEDEN İLETİŞİM?

Neden iletişim kurmak ve bunu öğrenmek zorundayız? Çünkü iletişim kurmamak imkansızdır. İki insan birbirinin farkına vardığı andan itibaren iletişim baslar; söylediği -söylemediği, yaptığı-yapmadığı her şeyin anlamı vardır. Yüz ifadesinin, beden duruşunun, ses tonunun ve bakışın anlam vardır. Aynı ortamda olup konuşmayan, birbirine bakmayanlar dahi mesaj verirler. Yine mesela yolda karşılaştığı kişiye hiç aldırış etmeden, ona selam vermeden geçip giden bir kişi şöyle demiş olmaktadır:

- Umurumda değilsin!

- Sen benim için selam verilecek değerde bir insan değilsin!

- Tanımadığım biriyle konuşmam, benden uzak dur!

- Selam vererek iç dünyanızdaki sükûneti bozmamaya özen gösteriyorum.

Bu yönüyle iletişimi;

1- Sözlü iletişim,

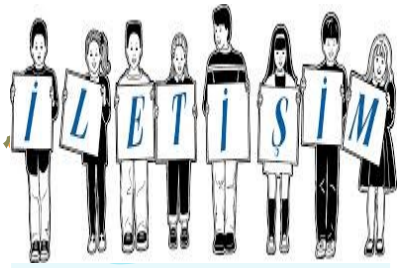
2- Sözsüz iletişim olarak ikiye ayırabiliriz.

Genel olarak ***zihnin mesajı "söz ile", gönlün mesajı "sözsüz" ifade edilir.***

Sözlü iletişim "düşünceyi", sözsüz iletişim "duyguları" en etkili ifade etme aracıdır.

İletişimde yüzün ve bedenin ifade ettiği mana, iletişimi kuvvetlendirir veya zayıflatır.

İletişimde



Gönlün sözü, susmakla söylenir.
MEVLANA

- Sözün etkisi % 7

- Ses tonunun etkisi % 38

- Beden dilinin etkisi ise % 55'tir.

Bundan dolayıdır ki, ***nasıl göründüğünüz, nasıl bir yüz ifadesine sahip olduğunuz, nasıl konuştuğunuz, ne konuştuğunuzdan daha önemlidir.***

İLETİŞİMİN AMAÇLARI

İletişim birtakım ihtiyaçlardan doğar. İhtiyaçlar beraberinde amaçlı insan faaliyetini getirir. Amaç, her bireysel veya sosyal eylemin yönünü belirleyen unsurdur. İnsanlar arasında karşılıklı hedeflerin gerçekleştirilmesini sağlayan iletişim, amaçlı insan faaliyetlerindendir. En amaçsız göründüğü durumlarda dahi iletişimin mutlaka bir hedefi mevcuttur.

İletişimin temel amaçları arasında şunlar sıralanabilir:

1- Bilgilendirme,

2- Denetleme,

3- Bilgi ve beceri iletme,

4- Eğitme,

5- Duyguları dile getirme,

6- Toplumsal ilişki kurma,

7- Sorun çözme,

8- Gerekli rolleri üstlenme.

Toplumsal acıdan iletişimin işlevi, kaynak acısından ele alındığında bilgilendirmek, öğretmek ve ikna etmektir. Alıcı, yani hedef kitle acısından, anlamak, öğrenmek, karar vermek baslıkları altında değerlendirilir.

Bireysel acıdan ise iletişim, bireyler arasındaki etkileşimin temeli kabul edilir, deneyimlerin, düşüncelerin, duyguların, tepkilerin paylaşımını sağlar.

İLETİŞİMİ KOLAYLAŞTIRAN ETKENLER

DEĞERLİLİK DUYGUSU

Denilir ki her insanın alnında şu söz yazılıdır: **"Lütfen bana değerli olduğumu hissettirin."** Evet, her insan sevilmek, saygı görmek, takdir edilmek, deyim yerindeyse "adam yerine konulmak" ister. Herkes kendisinin önemli ve değerli olduğuna inanır. Bu yüzden insanlar yalnız kalmaktan ve yalnızlığa terk edilmekten hoşlanmazlar.

Muhatabımıza onu kabul ettiğimizi yansıtmanın bir başka yolu da onu "dinlemektir.

Bu duygudan dolayıdır ki insanlar genellikle kendilerini haklı görürler. Kendileri hakkında niyetlerine göre, başkaları hakkında ise davranışlarına göre hüküm verirler.

İnsanlarla iletişim kurarken karsımızdaki kişinin ihtiyaçlarını ve ne demek istediğini anladığımız zaman ilişkilerimiz yoluna girer. Ancak genellikle insanlar duygu ve isteklerini

açıkça belirtmediklerinden, ne demek istediklerini ve ihtiyaçlarını anlamakta güçlük çekeriz. Bu yüzden onların davranışlarını ve sözlerini yorumlar ve yargılarız: "… için yapmıştır.", "O zaten hep böyle yapar" gibi. İnsan ilişkilerindeki en büyük iki engel, iste bu yorumlama ve yargılamadır.

KABUL

İnsan ilişkilerinde temel ilke kabul etmektir. İnsanları kendilerine özgü nitelikleriyle olduğu gibi kabul etmek, aralarında gelişen ya da gelişecek ilişkileri kuvvetlendirmede önemli bir etkendir. Başkasını olduğu gibi kabul etmek, onu sevmeyi kolaylaştırır. Kabul edildiğini hissetmek de sevildiğini hissetmektir. Kabul, karsıdaki kişiye verilen değerin bir göstergesidir.

Kabul etmek, onaylamaktan farklı bir kavramdır. Kabul edilen, bireyin kendisidir. Onaylanan ya da onaylanmayan ise davranışlardır. Bu nedenle yetişkinler, ergenleri olumlu-olumsuz, iyi-kötü, yeterli-yetersiz yönleriyle olduğu gibi kabul etmelidirler. Onaylamadıkları davranışlarını ise ergenin benlik saygısını zedelemeden ve kişiliğine saldırmadan "beden dili" ile ifade etmelidirler.

Kabul, ergenin sevildiğini ve değer verildiğini hissederek kendisine olan güven duygusunun artmasına, kendi özüne uygun davranmasına, daha üretken bir birey olmasına, nasıl gelişeceğini, değişeceğini ve olduğundan daha iyi olabileceğini düşünmesine ve sorunlarını çözmesine yardımcı olur. Potansiyelini kullanarak en iyiye ulaşmak için çaba gösterir.

İletişim güçtür, iletişimi etkili kullanabilenler, kendilerinin dünya deneyimlerini ve dünyanın onlar üzerindeki deneyimlerini değiştirebilirler.

Kabulümüz muhatabımıza ulaşmadığı müddetçe anlam ifade etmez. Kabulümüzü jestler ve mimiklerle gösterebiliriz. Yine, yaptığı eylem ve etkinliklere karışmamak da kabul ettiğimizi yansıtır.

DİNLEME

İnsanların iletişim ve etkileşimi devam ettirebilmeleri, konuşmaya olduğu kadar dinlemeye de önem vermeleri ile mümkündür.

Bazı insanlar dinler gibi görünürler. Ancak karsılarındaki kişiyi gereği gibi dinlemezler. Çünkü dikkatlerini, ilgilerini kendi düşüncelerine ya da çevrelerinde bulunan başka nesne ve olaylar üzerinde toplamışlardır. Bu nedenle karsılarındaki insanı 'gerçekten' dinlemez ve söylediklerini de anlamazlar.

Bazı insanlar ise konuşan kişinin söylediklerini kendi önyargıları veya art niyetleri doğrultusunda algılar ve yorumlarlar. Bu nedenle kendi duygu ve düşüncelerine uygun olmayan sözleri doğru olarak algılayamazlar. Oysa insanlar susup dinlemeyi öğrenmedikçe sağlıklı ve verimli bir iletişim gerçekleşemez.

Dinleme, öğrenilmesi gereken bir beceri ve alışkanlıktır.

İyi bir iletişimci yalnız sözleri dinlemekle kalmamalı, beden dilini de doğru okumalıdır.

Çünkü çoğu kez söylenemeyenler beden diliyle dışa vurulur.

BİR HİKAYE

Mevlana Mesnevi'sinde, duymak ve dinlemenin önemine örnek olacak su hikayeyi yer vermiştir:

İyi kalpli sağır bir adam, bir gün komsusunun hasta olduğunu öğrenir. Kendi kendine:

- Komsum hastalanmış. Onun ziyaretine gitmemi hal ve hatırını sormam lazım. Ama ben sağır bir adamım, o da hasta, sesi çıkmaz. Zaten hastaya malum şeyler sorulur, malum cevaplar alınır. Ben "Nasılsınız?" diyeceğim, o "İyiyim, teşekkür ederim" diyecek. "Ne yiyorsun" desem, elbet bir yemek ismi söyleyecek, ben de "Afiyet olsun" derim. "Doktorlardan kim geliyor?" diye sorarsam, bir doktor adı verecek. Ben de "İyi doktordur" derim, olur biter, diye düşünür. Hastayı ziyarete gider, başucuna oturur:

- Nasılsınız?, diye hal hatır sorar. Hasta inleyerek:

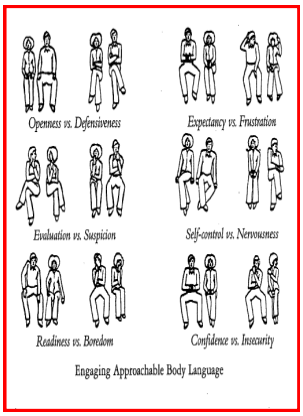
- Oluyorum!, diye cevap verince, sağır adam:

- Oh, oh, çok memnun oldum, diye karşılık verir. Hasta:

- Bu ne demek, adam ölümüme memnun oluyorum diyor, diye kızar. Sağır tekrar sorar:

- Ne yiyip ne içiyorsun?

- Zehir!, der. Sağır onun bir yemek ismi söylediğini sanarak:



- Afiyet olsun, diye karşılık verir. Hasta büsbütün çileden çıkmıştır. Sağır adam sormaya devam eder:

- Tedavi için doktorlardan kim geliyor?

- Azrail geliyor, diye cevap verir hasta. Sağır:

- Çok bilgin, tecrübeli bir doktor. İnşallah yakında bir çaresini bulur, deyince hasta dayanamaz:

- Kahrol!, diye bağırır.

Sağır ise komşuluk hakkını yerine getirdiği için çok memnun ayrılır.

ETKİN DİNLEME

Etkin bir dinleyici olabilmek için:

- İletişim için istekli olmak,
- Göz teması kurmak,
- İlgi göstermek (başla onay, mimikler),
- Dikkat dağıtan davranışlardan kaçınmak (saate bakmak, kalemle oynamak vs.),
- Olayın bütününe dikkat etmek (duygular, beden dili, içerik),
- Soru sormak,
- Duyduklarınızı kendi kelimelerinizle ifade etmek,
- Söz kesmeden, tahminde bulunmadan dinlemek,
- Empatik olmak,
- Söylenenleri toparlamak,
- Çok ve gereksiz konuşmamak,
- Önyargılarınızı engellemeye çalışmak,
- Konuşma ve dinleme arasında dengeli geçişler yapmak,
- Doğal olmak,

Gerekir.

Etkin dinleme için sadece söylenenleri duymak yeterli değildir.

Etkin dinleme, literaturde "katılımlı dinleme", "aktif dinleme" ve "yansımalı dinleme" olarak da isimlendirilmektedir

BİR HİKAYE

Ünlü psikoterapist Victor Frankl'a gece yarısı bir kadından telefon gelmiş. Kadın diyormuş ki, "- Biraz sonra intihar edeceğim. Kararlıyım. Fakat o kadar unlusun ki neler söyleyeceğini çok merak ettim."

Victor Frankl kadınla iki saat konuşarak onu intihardan vazgeçirmeye çalışmış ve bunu başarmış da.

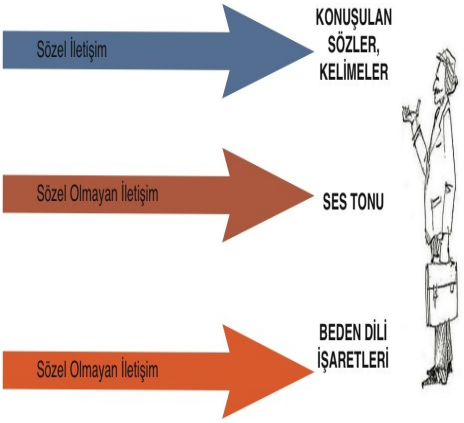
Victor Frankl kim bilir neler söyledi? Kadını nasıl ikna etti?

Onu üniversitede ziyaret eden kadını dinleyelim:

"- Telefonda söylediğin şeyler bana hiç inandırıcı gelmedi. Ben, söylediklerinin etkisi ile değil, gece yarısı iki saat benimle konuşacak, beni dinleyecek, bana yardım etmek isteyecek birini bulduğum için intihardan vazgeçtim."

Sevda ÖZTÜRK AYDIN
Uzm. Psik. Danışman

KAYNAKÇA:
Karaköse, Rukiye. **Ergenlerde Etkili İletişim.** Ankara. Nobel Basım evi: 2005
Tarhan, Nevzat. **Toplum Psikolojisi.** İstanbul. Timaş Yayınları, 7. bs. 2014.



ÇATIŞMALI İLETİŞİM

İlişki kurma biçiminde, ilişki kurulan nesnenin rolleri de önemlidir. İnsanlar arası ilişkiler rollere göre değişir. İş, okul, ev, arkadaş rolünde olan ilişkiler vardır. Kişiler büründüğü role göre karşı tarafla ilişki kurmaya başlar. Roller karıştığında ise çatışmalar çıkar. Kişi hangi rolde nasıl davranacağını biliyorsa sağlıklı iletişim kurar.

Çatışmalı iletişimde iki tarafın sorunlar yaşaması, birbirleriyle bilgi, duygu ve ilişki kurmayı başaramamalarına neden olur. İletişim kurmada rolleri iyi belirlemek, kişilik rollerini doğru bilmek, iletişimi analiz etmemizi kolaylaştırır.

ÇATIŞMASIZ İLETİŞİM

Çatışmasız iletişimde karşıdaki kişi ile iletişim kurulur, karşılıklı alışveriş söz konusudur. Bu iletişimde bilgi aktarımı ayağı vardır, fakat duygu aktarımı ayağı yoktur. Çatışmasız iletişim sağlıklı bir iletişim değildir. Bu iletişimde sessizlik varsa, karşı tarafın fizyolojisinde değişiklik yapılmıyorsa arada bir şey yoktur, sadece mesafeli bir ilişki vardır. Aynı otobüsün içinde giden yolcular gibidirler, ortak bir hedefe giderler ama çatışma yoktur.

Etkili insan inandığı ilke ve değerlerini yaşamında davranışlarına yansıtabilen insandır.

Doğan Cüceloğlu

Neyi algılarsak, onu savunuruz.

EMPATİK İLETİŞİM

Empatik iletişim, en derin ve en etkili iletişim çeşididir. Birbirini seven, birbirinin ne hissettiğini hemen anlayan iki kişinin yaşadığı iletişim tarzıdır. İletişim, iki ilişki nesnesinin aralarında uyguladıkları yöntemdir. İletişim bir şehrin yolları gibidir, ilişki ise bir şehri temsil eder. Şehirde insanlar, nesneler olduğu gibi ilişkilerde de sevgi, duygu nesneleri, ihtiyacı gideren nesneler vardır. Bu yüzden gün boyunca iki insan arasında bu üç iletişimde değişmeler olur.