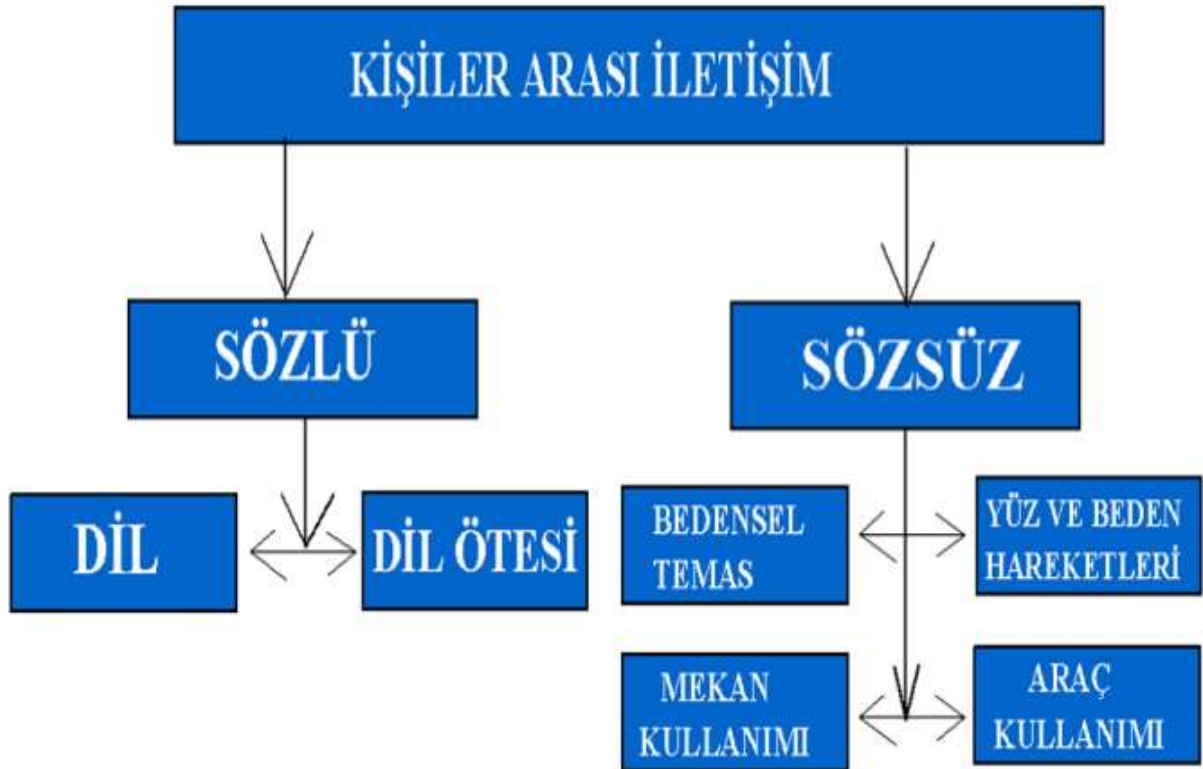


KİŞİLERARASI İLETİŞİM

Selam

Yola çıkınca her sabah,
Bulutlara selam ver.
Taşlara, kuşlara, atlara, otlara
İnsanlara selam ver.
Ne görürsen selam ver.
Sonra çıkarıp cebinden aynanı
Bir selam da kendine ver.
Hatırın kalmasın el gün yanında
Bu dünyada sen de varsın!
Üleştir dostluğunu varlığıyla,
Bir kısmı seni de sarsın.

Üstün Dökmen



İÇİNDEKİLER

KİŞİLERARASI İLETİŞİM	1
1. İLETİŞİM KAVRAMI.....	3
2. İLETİŞİM TÜRLERİ	10
3. İLETİŞİMİ ENGELLEYEN FAKTÖRLER	11
4. İLETİŞİM SADECE KONUŞMA DEĞİLDİR	16
5. KİŞİLERARASI İLETİŞİM -1.....	18
6. KİŞİLERARASI İLİŞKİLERDE ETKİLİ OLAN FAKTÖRLER.....	19
7. FİZİKSEL ÇEVRENİN KİŞİLERARASI İLİŞKİLER ÜZERİNDEKİ ROLÜ ...	23
8. SÖZEL İLETİŞİM İLE İLGİLİ BECERİLER.....	25
9. SÖZLÜ İLETİŞİMİN YARARLARI.....	27
10. SÖZSÜZ İLETİŞİMDE ALAN.....	27
11. İŞİTMEK VE DİNLEMEK.....	27
12. İLETİŞİMDE SORU SORABİLME.....	37
13. ETKİLİ İLETİŞİM BECERİLER DEVAM	38
Sen Dili	38
Ben Dili	38
14. GRUP İLETİŞİMİ	40
15. SÖZLÜ İLETİŞİM VE KONUŞMA.....	45
16. SÜRTÜŞME VE ÇATIŞMALAR.....	48
17. KİŞİLERARASI İLETİŞİM -2.....	59
18. KİŞİLERARASI İLETİŞİMİN TEMEL ÖZELLİKLERİ...60	
19. BİR İHTİYAÇ OLARAK KİŞİLERARASI İLETİŞİM....64	
20. KİŞİLERARASI ALGININ İLETİŞİMDEKİ YERİ	66
21. KİŞİLERARASI İLETİŞİMDE DİLİN KULLANIMI....	68
22. KİŞİLERARASI İLETİŞİMDE ENGEL YARATAN SAVUNMACI TUTUM ve BU TUTUMU ARTTIRAN YAKLAŞIM BİÇİMLERİ	70
23. YAKIN İLİŞKİLERDE KİŞİLERARASI İLETİŞİM	72

1. İletişim Kavramı

İletişim denildiğinde akla, insanlar arasındaki belli anlarda yapılan gündelik konuşmalar, hazırlıklı ve planlı görüşmeler ile iletişim teknolojileriyle aracılanan etkileşim gelir.

İletişim her ne şekilde gerçekleşirse gerçekleşsin insanoğlu için vazgeçilmez bir olgudur.

İletişim, okulda edindiğiniz, sizi siz yapan ya da geçiminizi kazanmanızı sağlayan beceriler kadar önemli olan bir temel yaşam becerisidir.

Toplumsal hayatın her alanında bireylerin, toplumun diğer üyeleriyle ilişkilerini düzenlemede, iş ortamındaki başarısını, aile ve sosyal ortamındaki mutluluğunu ya da mutsuzluğunu belirlemede önemli bir etkiye sahiptir.

Yazmak, okumak, dinlemek, çalışmak, eğlenmek, sevmek, istemek, buyurmak, kavga etmek, kendimizi tanıtmak, başkalarını tanıyıp anlamaya çalışmak, öğrenmek, öğretmek vb. Tüm kişisel ve toplumsal etkinliklerimiz iletişim aracılığı ile gerçekleşir.

1.1 İletişim nedir?

Ortak tanım: İletişim; Anlamlı iletilerin üretilip paylaşıldığı bir süreçtir.

İletişim; bilgi, düşünce veya duyguların çeşitli araçlarla ve anlaşılması amacıyla başkalarına aktarılmasıdır.

- ❖ Türk Dil Kurumu (TDK) sözlüğüne göre iletişim, duygu ve düşüncelerin, akla uygun şekilde başkalarına aktarılması, bildirim ve haberleşme olarak tanımlanmaktadır.
- ❖ İnsanın olduğu her yerde kişiler, gruplar ve türler arasında karşılıklı gerçekleşen, mesajların değiş-tokuşu sürecidir (Cemalcılar, 1988: 305).
- ❖ Duygu, düşünce, fikir, bilgi ve kültürü kapsayan anlamların semboller yardımıyla aktarıldığı bir süreçtir (Tutar, 2003: 34).
- ❖ Anlamları itibarıyla uzlaşmış simgeler yoluyla değişik zaman ve mekan boyutlarında gerçekleşen bilgi, düşünce ve duyguların aktarılması ve alış-verişidir (Zıllıoğlu, 2007: 22).
- ❖ Bilgi, düşünce, duygu, tutum ve kanılarla, davranış biçimlerinin kaynak ile alıcı arasındaki bir ilişki yoluyla bir insan ya da insanlardan diğerine bazı kanallar kullanılarak, anlam olarak üzerinde uzlaşılan simgeler aracılığıyla değişimi ve aktarılması sürecidir (Yüksel, 2010: 11).

İletişim; bilginin, fikirlerin, duyguların, becerilerin vb.nin simgeler kullanarak iletilmesidir. (Berelson ve Steiner, 1964)

- ❖ İletişim, mesajlar aracılığı ile gerçekleştirilen toplumsal etkileşimdir. (Gerbner, 1972)
- ❖ İletişim, sayesinde dünyayı anlamlı kıldığımız ve bu anlamı başkalarıyla paylaştığımız bir süreçtir. (Masterson, Bebe ve Watson 1983)

- ❖ İleti kodlayıp gönderen ile iletiyi alıp açımlayan ve iletiye kendi letisi ile yanıt veren iki kişi arasında işleyen doğrusal bir süreç. (Prof. Dr. Ünsal Oskay, İletişimin ABC'si 2004)
- ❖ İletişim, birbirlerine ortamlarındaki nesneler, olaylar, olgular ile ilgili değişimleri haber veren, bunlara ilişkin bilgilerini birbirlerine aktaran, aynı olgular, nesneler, sorunlar karşısında benzer yaşam deneyimlerinden kaynaklanan, benzer duygular taşıyıp bunları birbirine ifade eden insanların oluşturduğu topluluk ya da toplum yaşamı içinde gerçekleştirilen tutum, yargı, düşünce, duygu bildirişimleridir (Prof. Dr. Ünsal Oskay).

1.2 İletişimin önemi

İlgileriniz ve hedefleriniz ne olursa olsun, etkili iletişim kurma becerisi hayatınızı iyileştirir ve zenginlik katar.

İletişim konusunda çalışmak size aşağıda sıralanan faydaları sağlar:

- 1. Kendi kendinize bakışınızı geliştirir:** İnsanların kendisi hakkındaki bilgisi iletişim deneyimleri sonucu olgunlaşır. İnsanların kendilerine ilişkin algıları, farkındalıkları, özyeterlikleri vb. iletişim sürecindeki deneyimleri ile gelişir ve olgunlaşır.
- 2. İnsanların size bakışını iyileştirir:** Diğer insanlar üzerinde olumlu bakış açısı elde etmenizi sağlayacak davranışların belirli düzeylerde nasıl kontrol edilebileceğini öğrenir ve bu olumlu izlenimleri sürdürerek hedefinize ulaşırsınız.
- 3. İnsan ilişkileri hakkında bildiklerinizin artmasını sağlar:** İletişim alanı insanların birbirleriyle nasıl ilişki kurduklarını ve verili duruma uygun iletişim biçiminin ne olacağı hakkındaki bilgileri öğrenmemizi sağlar.
- 4. Önemli yaşam becerilerini öğrenebiliriz:** Eleştirel düşünme, sorun çözme, karar verme, çatışmaları çözme, medya okuryazarlığı, konuşma becerileri gibi birçok beceri kazanmanızı sağlar.
- 5. İletişim çalışmak mesleki yaşantınızda başarılı olmanıza yardımcı olur:** İş yaşamında çok önemlidir. Hatta isim yapmış okullardaki öğrencileri istihdam eden şirketlerin adaylarda aradığı ayırt edici özellik onların sahip oldukları iletişim becerileridir.
- 6. Farklılaşan dünyada dolaşabilmenize yardımcı olur:** Temel iletişim kavramları konusunda bir kavrayış geliştirmeniz ve bu kavramların günlük etkileşimlerde nasıl uygulandığını öğrenmeniz dile ve kültüre bağlı engelleri aşmanıza ve dünyanın her yerinde iletişim konusunda donanımlı olmanıza yardımcı olur.

1.3 İletişim İlkeleri

- İletişimi sadece tanım düzeyinde açıklamak iletişimin doğasını tam olarak anlamada yetersiz kalabilir.
- İletişimi daha detaylı olarak açıklayabilmek için iletişimi anlamamıza rehberlik edecek bazı ilkeleri gözönünde bulundurmak gerekmektedir.
- Bu ilkeler;
 - ✓ iletişim kendinizde başlar;
 - ✓ iletişim diğerlerini içerir;
 - ✓ iletişimin hem bir içeriği hem de bir ilişkili boyutu vardır;
 - ✓ iletişim karmaşık bir süreçtir;
 - ✓ iletişimin niceliği, iletişimin niteliğini arttırmaz;
 - ✓ iletişim kaçınılmazdır, geriye döndürülemez ve tekrar edilemez şeklinde sıralanabilir.

1.4 Kişilerin İletişim Kurmasının Amaçları

İnsanlar iletişim kurarken bilinçli ya da bilinçsiz, farkında olarak ya da olmadan belirli amaçlar doğrultusunda hareket ederler. Bu amaçlar;

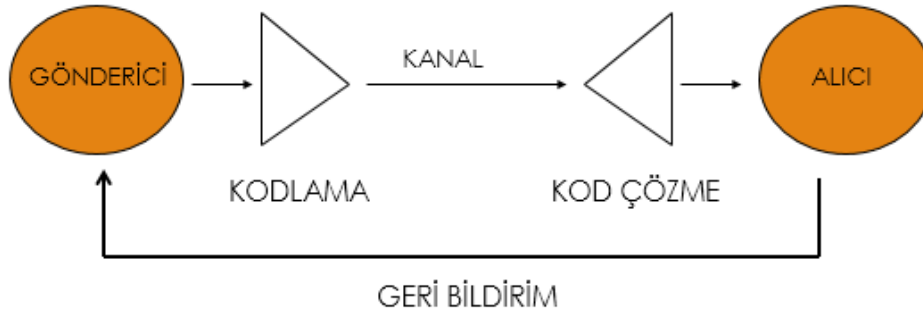
- ❑ Kişisel Buluş : Kendini tanıma süreci
- ❑ Keşfetmek : Dış dünyayı, nesneleri, olayları ve diğer insanları da tanımayı ve anlayış geliştirme.
- ❑ İlişki kurmak: Diğer kişilerle anlamlı ilişkiler kurmak. Aşık olmak, sevmek, destek olmak.
- ❑ Yardım etmek
- ❑ Tutum ve davranışları değiştirmek (İkna etmek)
- ❑ Eğlenmek
- ❑ Vs.

1.5 İletişim süreci ve öğeleri

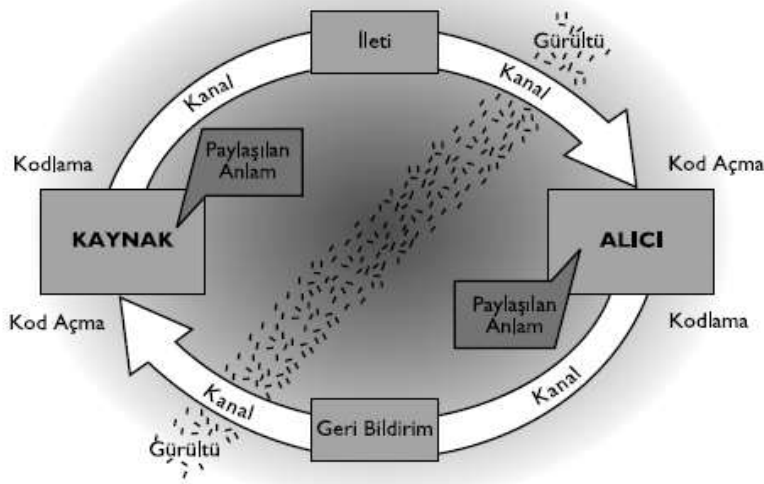
- Sözlü ve yazılı iletişimin yanında **vücut hareketlerimiz, yüz ifadelerimiz, sesimizin tonu, diğer insanlarla olan etkileşimlerimizde araya koyduğumuz mesafe, giydiklerimiz, içinde bulunduğumuz mekanları düzenleme şeklimiz de, ayrıca bir iletişim aracı olarak kullanılmaktadır.**
- İçinde bulunduğumuz duygu durumuna ilişkin sesimizin tonu, söylenilenin içeriğinden çok, ipucunu içinde barındırabilmekte ve iletinin niteliğini farklılaştırabilmektedir (Tuna, 2012: 6).

İletişim süreci (Modeli)

İletişim süreci (Modeli)



1.6 İletişim sürecinin öğeleri



Şekil 1.1: İletişim Sürecinin Öğeleri

İletişim süreci iki aşamada incelenebilir

1. KAYNAKTAN HEDEFE

- Belli bir iletişim durumunda kaynak olan kişinin iletisini hazırlayıp üretmesi, hedefe göndermesi ile ilgili süreci içerir. İkiye ayrılabilir:
 - Anlamlandırma / yorumlama süreci
 - Kodlama ve gönderme süreci

2. HEDEFTEN KAYNAĞA

- Belli bir iletişim durumunda hedef/alıcı olan kişinin iletileri alması ve bunlara tepki göstermesi ile ilgili süreçleri içerir.
 - Algılama ve kodlama süreci
 - Yorumlama süreci
 - Kodlama ve geri bildirim süreci

- ◆ **Kaynak/Gönderici:** Karşı tarafa mesaj gönderen kişi/kuruluş.
- ◆ **Alıcı/Hedef:** Kaynağın mesajına muhatap olan kişi/kuruluş.
- ◆ **Mesaj (ileti):** Kaynağın alıcıya iletmek istediği bilgi, düşünce veya duygu (sözel/görsel/görsel-işitsel fizik –somut- bir ürün)
- ◆ **Kanal:** Mesajın kaynaktan alıcıya ulaşmasını sağlayacak araçlar.
- ◆ **Kodlama:** Kaynağın mesajını sembollere/ işaretlere dönüştürmesi
Dil, alfabe, rakam, nota, beden dili, bayrak, ikon, trafik işaretleri vb.
- ◆ **Kod açma:** Alıcının sembolleri/ işaretleri kendine göre anlamlandırması, yorumlaması.
- ◆ **Geribildirim:** Alıcının mesajı algıladığına dair bildirimdir.

Dinleme

Kod açma işleminde dinleme ve algılar önemli bir yer tutar.

- Dinleme, sözlü ve/veya sözsüz iletleri alma, (kavrama, yorumlama ve değerlendirme işlemlerinden sonra) onlardan bir anlam oluşturma ve onlara tepkide bulunma sürecidir.

- Dinleme çoğu zaman iletişimin unutulmuş bir parçasıdır, ancak iletişimle ilgili en temel ve en önemli becerilerden biridir.
- Dinleme pasif bir eylem değil bilinçli bir etkinliktir.
- İnsanlar seçici algıyı işe koşarak seçici bir şekilde dinlerler. Bu nedenle aynı ortamda bulunan iki birey bilgiyi aynı şekilde algılamaz ve aynı şekilde işlemezler.
- İnsanlar önemli olduğunu düşündükleri şeylere, kendi altyapıları ve deneyimleriyle ilgili bilgilere dikkat ederler.

İyi iletişim için geribildirim önemlidir.

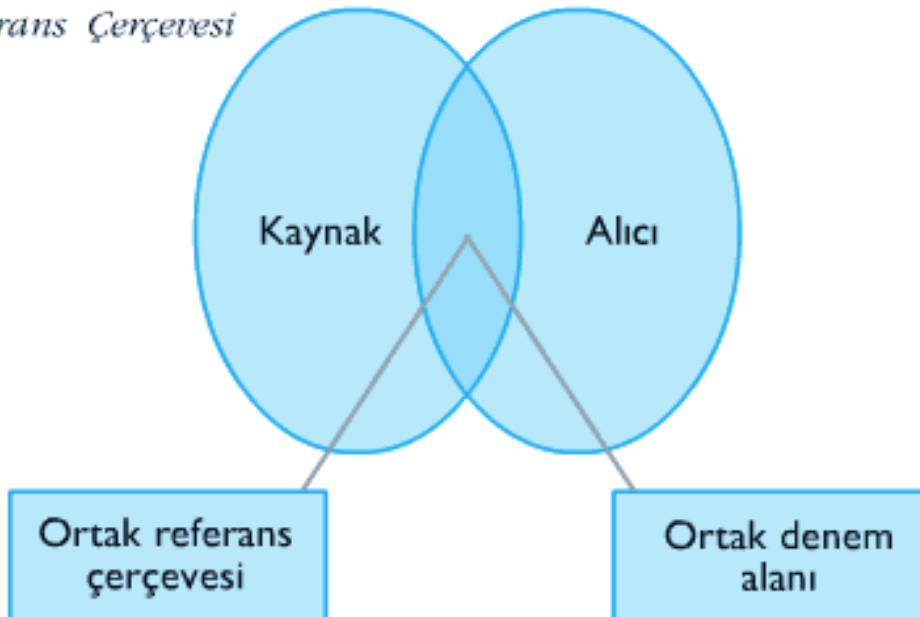
- *Geribildirim*: Alıcının kaynağa ve onun mesajına verdiği tepki
 - Geribildirim olumlu olabilir
 - Geribildirim olumsuz olabilir
 - Geribildirim olmayabilir
- ❖ Alıcı geribildirim vermeye, kaynak ise geribildirim almaya çalışmalıdır. Geribildirim iletişimi çift yönlü yapar.
 - ❖ Yüz yüze iletişimde geribildirim zengin ve anında, kitlesel iletişimde ise zayıf ve gecikmelidir.
 - ❖ *Gürültü (parazit)*: İletişimi aksatan, koparan, zayıflatan her faktörün ortak adıdır.

İletişimdeki süreçler

- ❖ - Fiziksel faktörler
- ❖ - Fizyolojik faktörler
- ❖ - Psikolojik faktörler
- ❖ - Kültürel faktörler
- ❖ - Semantik faktörler
- ❖ - Demografik faktörler
- ❖ - İletişim zincirinin uzunluğu

İletişimin gerçekleştiği alan : Referans çerçevesi

Referans Çerçevesi



- ◈ Kaynak ve alıcının ortak deney alanı.
- ◈ *İletişim anlamların paylaşımıdır.* Yakınma konusu olan kuşaklar arası «İletişim kopukluğu» referans çerçevelerinin ve yarattıkları anlamların ayrı oluşundan kaynaklanır.
- ◈ Ben derim bayram haftası, o anlar mangal tahtası.
- ◈ Ben sorarım ilm-i hikmetten, sen dersin çalmadım kilimi mektepten.

Ortak referans çerçevesi

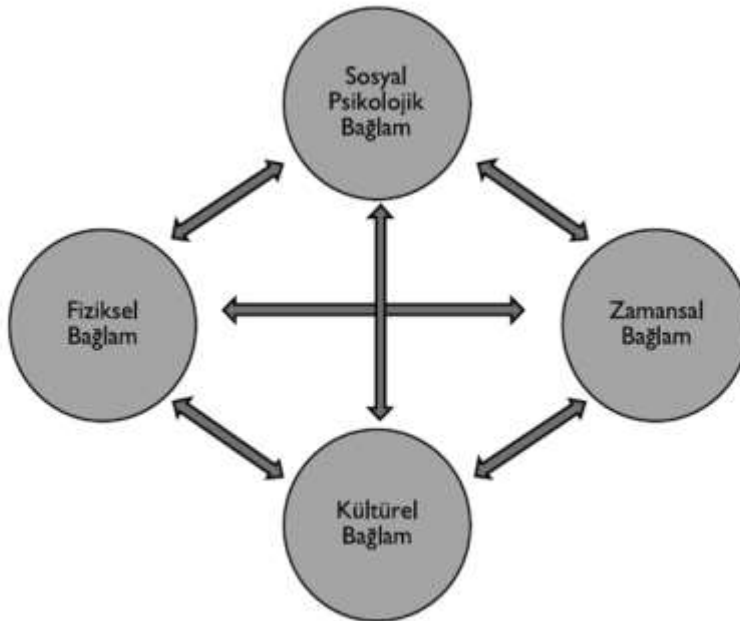
Her insanın gerçeğe ilişkin görüşleri toplumsal ve kültürel çevresi içinde yaşadığı etkileşimler ve deneyimler ile biçimlenir. Bu bağlamda düşünüldüğünde, kişinin referans çerçevesini belirleyen iki ana yapıdan söz etmek mümkündür: Bunlar kişinin *denem alanı* adı verilen iç etkenler ve *iletişim ortamını* ilgilendiren dış etkenlerdir (Zıllıoğlu, 2007:196):

- *Denem alanı*, kişinin geçmiş yaşantılarını, inanç ve tutumlarını, gereksinimlerini içinde barındırmaktadır. Birey için iletilerin anlamlı hale gelmesinde, bireyin temel fizyolojik ihtiyaçlarının yanında güven, güç başarı, bağlılık gibi gereksinimleri kaynak kişi ile ilgili düşünceler ve önyargıları içeren tutumlar, toplumsal değerler doğrultusunda benimsenen doğrular denem alanını oluşturur.

- *İletişim ortamı* ile ilgili dış etkenler olarak, kaynağın bulunduğu ortamla ilgili fizyolojik ve çevresel etkileri betimler. Işık miktarı, insan sayısı, kaynak-hedef arasındaki fiziksel mesafe gibi unsurlar bu bağlamda ele alınabilir. Öte yandan kılık kıyafet, roller, toplumsal statülere ilişkin davranış beklentileri ve davranış kuralları da referans çerçevesini şekillendirir.

Kaynaktan hedefe doğru akış tamamlandıktan sonra, aynı süreç geriye bilgi akışı şeklinde devam etmektedir. Geri besleme yoluyla ileti aynı süreçleri izleyerek kaynağa geri döner. Geri besleme sürecinde hedef ve kaynak rolleri değişir.

İletişim bağlamı



Şekil 1.3: İletişim Bağlamı

İnsanların gerçekleştirdiği tüm iletişimler bir bağlam içinde meydana gelir. Bağlam, bir söz ya da davranışın içinde geliştiği ve ona anlam kazandıran çevre olarak da tanımlanmaktadır.

İletişimin içinde geliştiği bağlam genellikle dört boyutla açıklanmaktadır:

- ❖ Fiziksel,
- ❖ Sosyal-psikolojik,
- ❖ Zamansal
- ❖ Kültürel bağlamlardır.

Bu bağlarlar bağlam birbirleri ile etkileşim içerisindedirler.

- **Fiziksel bağlam**, iletişimin meydana geldiği elle tutulur, gözle görülür somut çevredir.
 - İçinde bulunduğunuz oda, koridor, park ya da toplantı salonu fiziksel bağlama örnek olarak verilebilir. Fiziksel bağlamın mesajınızın içeriği (ne söylediğiniz) ve biçimi (nasıl söylediğiniz) üzerinde bazı etkileri olur.
- **Sosyal-psikolojik bağlam**, katılımcılar arasındaki statü ilişkileri, roller ve insanların içinde iletişim kurdukları toplumun kültürel kuralları gibi öğeleri içerir.
 - Ayrıca, belli bir durum içinde dostluğu ya da düşmanlığı, resmi olmayı ya da olmamayı ve ciddiyeti ya da şakacılığı da içerir. Örneğin; bir mezuniyet partisinde gerçekleşen iletişimin bir cenaze töreninde gerçekleşmesi düşünülemez.
- Kültürle ilgili her şey **kültürel bağlamı** oluşturur. Kültür, bir toplumun tarihsel süreç içinde ürettiği ve kuşaktan kuşağa aktardığı her türlü maddi ve manevi özelliklerin bütünüdür.
 - Kültürel faktörler tüm etkileşimlerinizi, ne söylediğinizi ve nasıl söylediğinizi etkiler.
 - Kullanılan iletişim stratejileri bir kültürde işe yararken başka bir kültürde işe yaramayabilir.
- Araştırmalar farklı kültürlerin üyeleri arasında gerçekleşen iletişimde aktarılan bilginin yaklaşık %50'sinin kaybolduğunu göstermektedir (Li, 1999). Bu kültürün iletişim için neden bu kadar önemli olduğunun bir göstergesidir.

Zamansal bağlam, iletişimin gerçekleştiği bir günü içerdiği kadar tarihi de içerir.

Örneğin bir çok insan için sabahları iletişim kurmak için uygun bir zaman değilken diğerleri için çok ideal bir zaman olabilir. Kısmen mesajın etkisi ve uygunluğu iletildiği zamana bağlıdır, bu da tarihsel bağlamın önemli olduğunu göstermektedir.

Örneğin; ırkla, cinsiyetle, dinle ilgili tutum ve değerlere ilişkin mesajların tarihsel süreç içerisinde nasıl farklı şekillerde dile getirildiğini ve bunlara nasıl farklı şekillerde tepkide bulunulduğunu düşündüğümüzde zamanın mesajın etkisi ve uygunluğu üzerindeki etkisini daha iyi anlayabiliriz.

Belirli bir zaman içerisinde gerçekleşen iletişim olaylarının sırası ve mesajların bu sırada denk geldikleri yerde zaman bağlamına ilişkin diğer bir bakışı göstermektedir.

Örneğin; bir arkadaşınıza yapacağınız basit bir övgünün nasıl farklı anlamlar barındırabileceğini düşünelim. Eğer arkadaşınız size bir övgüde bulunduktan hemen sonra sizde ona bir övgüde bulunuyorsanız bu övgüye farklı bir anlam yükler, ancak arkadaşınızdan bir iyilik istemediği önce ya da bir tartışmadan sonra ona bir övgüde buluyorsanız bu da övgüye farklı bir anlam yükler.

2. İLETİŞİM TÜRLERİ

1. Kişinin Kendisiyle İletişimi
2. Kişilerarası İletişim
3. Grup İletişimi
4. Örgüt İletişimi
5. Kitle İletişimi
6. Reklamcılık ve Halkla İlişkiler
7. Ulusal ve Uluslararası İletişim
8. Teknolojik İletişim

1. Kişinin Kendisiyle İletişimi

İnsanın kendisiyle iletişimi, her an bedenini, kalp atışlarını izlemesi, kan dolaşımını takip etmesi anlamına gelmez. Kişinin kendi varlığına ilişkin kaygıları, sevgisi, düşleri, planları, kendisini nasıl gördüğü ve nasıl görmek istediğine ilişkin düşünceleri, iç hesaplaşmaları, pazarlıkları, kendi geleceğini tasarlaması, stratejiler belirlemesi, giyimi, süslenmesi, aynada kendisine bakışı, kendisini küçümsemesi, kendisini eleştirmesi, çözümlemesi gibi hayatına dair çoğu zaman başkaları ile fazla paylaşmadığı değerlendirmeler; kişinin kendisiyle iletişimidir.

2. Kişilerarası İletişim

Kişilerarası iletişim, insanın diğer kişilerle aynı mekânda, aynı anda doğrudan sözlü, sözsüz yüz yüze iletişim hâlinde olmasıdır.

Ancak yüz yüze iletişim dışında kişiler aynı mekânda bulunmaksızın mobil ya da sabit iletişim araçlarıyla, -telefon, mektup, internet- sözlü ve yazılı olarak iletişim faaliyetini sürdürür. Yüz yüze iletişimde zaman ve mekân birlikteliği vardır. Aynı ortamda bulunanlar sözlü-sözsüz (suskunluk, mimik, jest, giyim-kuşam, oturma, kalkma biçimlerine kadar çeşitlenen sözsüz iletişim kodları da dahil olmak üzere) iletişimde bulunurlar.

Kişilerarası iletişim, iki ya da daha fazla insan arasında gelişen, farklı ihtiyaçlardan kaynağını alan, tanışıklıktan samimiyete değin farklı yoğunlukta yaşanan, karşılıklı duygusal etkileşim ile davranışlar olarak tanımlanabilir. 9

3. Grup İletişimi

Grup, belli örgütlü yer ve zamanda, belli amaçlarla, belli tarihsel bağlamda ve şimdi bağlamında bir araya gelmiş veya bir araya getirilmiş insanlardan oluşur.

Gruplar; sayıları, amaçları, örgütlenme biçimleri, örgütlü mekân ve kalıcılıklarına göre farklı özellikler gösterirler.

Gruplar, var oluş nedenleri ve yapıları ne olursa olsun, varlıklarını, amaçlı ilişkiler ve dolayısıyla iletişimle sürdürürler. Grup iletişimi örgütlü yerde (örneğin ev, iş yeri, okulda)

durum ve rollere, mülkiyet ve güç ilişkilerine göre farklı karakterler taşır. Grup ortamı, özgür bir ilişkiden/iletişimden, tek yönlü egemenliğin olduğu ve katı kurallarla yapılandırıldığı ilişki/iletişim biçimine kadar çeşitlilik gösterir”

4. Örgüt İletişimi

Örgütler, belli amaçlarla kurulmuş, bir ya da birden çok üretim faaliyetini gerçekleştiren, birden çok insanın bir araya gelerek kurduğu yapı ya da topluluklardır.

Örgütler ekonomik, politik, kültürel vb. amaçlarla kurulmuş olabilir. Aile de dersaneler birliği de örgütlü birer yapıdır. Posta hizmeti veren bir kargo firması da taşıma-iletişim hizmeti veren örgütlü bir yapıdır.

İlk akla gelen siyasi partiler de çok çeşitli hedefleri olan birer örgütlenmedir. Bu bağlamda örgüt kavramı; şirketleri, firmaları dışarda bırakan, daha çok siyasi eğilimlerle örgütlenmiş yapılara yönelik bir tanımlama olarak düşünülmemelidir. Örgütlü yapıda örgütün iç işleyişi bakımından amaçların benimsenmesi ve elemanların motivasyonu, hiyerarşi, görevler, bilgi alışverişi, etkileşim büyük önem taşımaktadır.

5. Kitle İletişimi

Kitle iletişimi kitlelere yöneliktir. Kitle iletişimi bugün yaygın olarak kullanılmakta olan kitle iletişim araçlarının öncesinde de mevcuttu ve farklı farklı yöntemlerle gerçekleştirilmekteydi. Bu nedenle kitle iletişimi kişinin kendisiyle iletişiminden, kişilerarası iletişimden, grup iletişiminden, örgüt iletişiminden ve kurumsal iletişimden birçok bakımdan ayrılmaktadır.

Kitle iletişimi, merkezileşmiş bir enformasyon iletme sistemidir. Bu yönüyle, hazırlanan ve geniş insan yığınlarına bir paket şeklinde sunulan enformasyonun iletilmesi süreci akla gelmektedir.

Kitle iletişimini gerçekleştirmek için teknolojik araçlar kullanılır.

Kitle iletişim araçlarıyla kitle iletişim ürünleri program, dizi, film, haber, vb. içerikler üretilir ve yayılır. Ürünler kitap, gazete, dergi, film, müzik ve televizyon programı olabilir. Bunları (reklamlar eşliğinde) izleyen, dinleyen veya okuyan geniş kitleler söz konusudur.

6. Reklamcılık ve Halkla İlişkiler

Reklamcılık, bir ürünü geniş kitlelere/tüketici kesimlere tanıtmaya ve satın aldırma amacı taşımaktadır.

Bu süreçte önemli olan ürünün özelliklerine ve amaca göre hedef kitlenin belirlenmesidir. Hedef kitle profili ve özellikleri dikkate alınarak bir reklam stratejisi hazırlanır ve bu hedef kitleye mal ve hizmetler çeşitli kitle iletişim araçları kullanılarak sunulur; yani, mal ve hizmetler pazarlanır ve satın alınması yönünde çalışılır.

7. Ulusal ve Uluslararası İletişim

Gerek siyasi ve sivil kurumlar gerekse şirketler, ulusal iletişim şeklini kullanırlar.

Burada amaç, mal ve hizmetlerin ulus çapında tanıtılması ve satın alınmasının sağlanmasıdır.

Önemli olan mesajların ulus çapında tüketilecek ve özömsenecek şekilde sunumudur. Bu nedenle mesajların yapısı ve özellikleri uzun ve titiz bir çalışmadan sonra belirlenir. Uluslararası çapta bir iletişim faaliyeti ise daha ayrıntılıdır ve hedef kitlenin heterojen olması nedeniyle daha yoğun çalışmayı gerektirir. Burada iletişim faaliyetleri, genellikle gelişmiş dünyadaki etkin ve lider ölkelere odaklanır.

Bu iletişim faaliyetleri diplomasi aracılığıyla olabileceği gibi, medyanın kullanımıyla, ekonomik yolla veya güç kullanılarak da yapılabilir.

8. Teknolojik İletişim

Teknolojik araç kullanmadan yapılan sözlü iletişimin yanında yazının kullanılması önemli dönüşömlere yol açmıştır. Öte yandan iletişimi sağlama faaliyetleri son yıllarda bilgisayar teknolojisiyle daha hızlı ve etkin hâle gelmiştir.

Yazıdan sonra gelen telgraf, telefon, radyo, televizyon ve bilgisayar teknolojileri aracılığıyla yapılan kitlesel ve kişilerarası iletişim, her an olanaklı hâle gelmiştir. 8

Bilgisayar, uydu, fiber optik altyapısıyla internet mecrası oluşmuş ve bu ortam yoluyla etkileşimli bir yapı geliştirilmiştir. Bu yapı, kullanıcıların çok kapsamlı yazı, resim, müzik, video dosyalarını birbirlerinin kullanımına açmasını ve haberleşmesini, haber mecralarını takip etmesini, arama motorlarını kullanmasını, bu ortamlarda pazarlama amaçlı reklam yapımını, daha da önemlisi pek çok ekonomik faaliyeti kapsamaktadır. Bu iletişim şekli, iletişimde bulunanların belirsiz ve eriştikleri mesajların doğruluğunun belli olmadığı bir özellik taşıırken; her şeyin söylendiği, her söylenenin de dilden dile dolaştığı geleneksel sözlü kültüre benzeyen yapısıyla da dikkat çekmektedir.

“Her dilde, her kültürde en güçlü “iletişim” gülümsemektir...”

Gülümseyin 😊

3. İLETİŞİMİ ENGELLEYEN FAKTÖRLER

Acaba hangimizin gören bir bakışa, duyan bir kulağa ihtiyacı yok ki?

Dominique Pire’nin “İnsanların çoğu duvar, çok azı da aralarında köprü kurarlar” günümüzün yoğun temposuna kendini kaptıran insanların, arka plana ittiği çok önemli bir gereksinimi vurguluyor; yaklaşma ve ilişki gereksinimi!

Çevremizi düşünelim...

Kendimizi...

Bir sorunumuz olduğunda aklımıza ilk kim geliyor?

Kiminle konuşmaya, dertleşmeye istek duyuyoruz?

Neden o, başkası değil?

Bu kişiyi iyi bir dinleyici yapan hangi özellikleri?

Ya da tam tersini düşünelim...

Sorunumuz olduğunda kesinlikle anlatmayı aklımızdan bile geçirmediğimiz kişileri...

Neden anlamazlar?

Bizi anlamadıklarını nasıl anlıyoruz?

Çevremizdeki bazı insanlarla konuşmak kolay ve zevk vericiyken, bazılarıyla kurduğumuz iletişim çok yüzeysel olabiliyor. Benzer kişilik özellikler, ortak ilgi ve hobiler, birbirine yakın değer ve dünya görüşü, yakın ahlak anlayışı ve eğitim düzeyi gibi pek çok faktör, insanlar arası ilişkilerde temel öneme sahiptir. Tüm bunlara hem karşı cinsle hem de hemcinslerimizle kurduğumuz iletişimde, fiziksel çekicilikte katkıda bulunabilir. Ama kişiler arası ilişkilerde, kalitenin asıl belirleyicisi dinleme becerileridir. Ortak birçok noktamız olsa bile bazı insanlarla yakın ilişkiye girmekten kaçınıyoruz. Bu noktada, yaşamınızda böyle biri varsa, onun sizi dinlerken nasıl davrandığını bir düşünmenizi öneririm!...

Karşılıklı konuşmaları yüzeysel kılan ve gerçek dinlemeyi engelleyen tavırlara bir göz atalım;

1. Öğüt Vermek, Çözüm Getirmek, Yönlendirmek:

Gerek çocuğumuzla, gerekse arkadaşlarımızla konuşurken iletişimi kesen bazı mesajlar vardır;

“Şöyle yap, böyle yapma...”

“Bu şekilde hareket etmemelisin...”

“Buna üzüleceğine, oturup işini yapsan daha iyi olur...”

“Yoruluyorum diye yakınacağına geceleri erken yat...”

“Kavga edeceğinize güzel güzel oynayın, arkadaşlar kavga etmez...”

“Paylaşmayı bilmezsen, yalnız kalırsın tabii...”

“Bu kadar düzensiz çalışırsan, işlerini tabi yetiştiremezsin...”

gibi cümleler, konuşan kişide direnç, isyan yaratabilir, konuşan kişiyi savunmaya itebilir. Genellikle öğüt, ahlak dersi vermek, direk önerilerde bulunmak, size sorununu açan kişide baskı ve suçluluk duyguları uyandırarak, iletişimin kesilmesine veya yön değiştirmesine neden olabilir.

2. Yargılamak, Eleştirmek, Ad Takmak:

“Sen zaten hep kolaya kaçarsın...”

“Bebek gibi davranıyorsun...”

“Geri zekalı ne olacak...”

“Şikayetten başka bir şey bilmezsin zaten...”

“Sulugöz...bir arkadaşınla oynamasını bile bilmiyorsun...”

“Hiçbir fedakarlığa katlanmak istemiyorsun...”

Genellikle yargılama ve eleştirme tepkileri ile karşılaşan kişiler, kendilerini anlaşılmamış, itilmiş, haksızlığa uğramış, daha çaresiz hissederek. Bunun sonucunda iletişimi keser ya da öfkeyle karşılık verebilirler. Özellikle çocuğunuzla iletişiminizde bu yöntemi sık kullanıyorsanız, “o” sizin yargı ve eleştirilerinizi ve sık kullandığınız isimlendirmeleri gerçek olarak algılayabilir. Bu kendilik algısı üzerinde olumsuz etkiler bırakır, kendine güveni sarsıldığı gibi, başarısı üzerinde de olumsuz etkiler yaratabilir.

3. SORU SORMAK, ARAŞTIRMAK, İNCELEMEK:

“Neden? Sen ona ne yaptın? O sana ne dedi?”

“Çocuk neden hastalandı? İyi giydirmedin mi?”

“Neden uyuyamadın? Ağır mı yedin?...Kahve de içtin mi?...”

“Neden doğru düzgün oynamayı beceremiyorsun? ”

Genellikle soru, inceleme, nedenini arama gibi yaklaşımların içinde önyargı, eleştiri veya zorunlu çözüm bulunur, ayrıca konuşma sorulara cevap vermeye takılarak, yön değiştirip asıl konudan uzaklaşabilir. Sorularla yürüyen iletişimde, genellikle soru soranın nereye varmak istediği konuşan kişi tarafından anlaşılamadığından, konuşan endişeye kapılabilir veya savunmaya geçebilir.

4. Teşhis, Tanı Koymak, Tahlil Etmek:

“Aslında sen öyle demek istemiyorsun...”

“Ben senin aslında neden öyle yaptığını biliyorum...”

“Aslında senin derdin başka...”

“Anlaşılan bir süre sana yardımcı olmamı isteyeceksin...”

“Bunları beni üzmem için anlatıyorsun anlaşılan...”

Bu tür yaklaşımlarda, dinleyen kişi sanki konuşanın niyetini, söylemek istediklerini çok iyi biliyormuş, onun kafasının içindekileri okuyormuş gibi bir tavır içine girdiğinden, konuşanı savunmaya ittiği gibi, sinirlenmesine, sabırsızlanmasına veya öfkeli cevaplar vermesine neden olabilir. Konuşan kişi kendini kısıtlanmış, yanlış anlaşılmış, yanlış yorumlanmış gibi hissedebileceği gibi büyük olasılıkla iletişimi keser.

5. Teselli Etmek, Konuyu Değiştirmek:

“Aldırma boşver...”
“Düzelir canım, bunu dert etme...”
“Üzülme...”
“Başka şeyden konuşalım...”
“Olur böyle şeyler geçer...”
“Bir kahve iç düzelirsin...”
“Boşver canım arkadaşlar arasında olur böyle şeyler...”
“Aman sen de herşeyi ciddiye alıyorsun, ya bir sigara...”

Aslında teselli etmek güzel ve yararlıdır, ancak önemli olan kişiyi duyduğumuzu belirttikten sonra verebilmektir. Söyledikleri duyulmadan teselli ediliyormuş hissini yaşayan kişi, kendini anlaşılmamış, dinlenilmemiş, söyledikleri saçma sapan gibi algılanmış hissedebilir. Önemslenmemiş veya tam olarak dinlenilmemiş olmaktan dolayı kızgınlık duyabilir. Genellikle, dinlemeden verilen teselli mesajları kişide sorunun küçümsendiği duygusunu yaratabilir.

Bunların yanı sıra;

- ❖ Karşımızdakini kendimizle karşılaştırmak;
 - ❖ Karşımızdakini düşüncelerini okumaya kalkışmak
 - ❖ Kendi söyleyeceklerimize hazırlanmak
 - ❖ Söylenenleri filtreden geçirmek
 - ❖ Karşımızdaki konuşurken hayal kurmak
 - ❖ Karşımızdaki konuşurken anlattıklarında yaşadıklarımıza benzer bir şey olduğunda kendi başımızdan geçeni düşünmeye koyulmak
 - ❖ Kendi yaptığımız her şeyin doğru olduğunu kabul etmek ve eleştirilere kulak kapamak
 - ❖ Sürekli, “Evet, haklısın ben de öyle düşünüyorum” diyerek hoşla gitmeye çalışmak.
-
- ❖ Plansızlık
 - ❖ Dinleyiciye uygun olmayan anlatım tarzı
 - ❖ Hızlı ve gereksiz bilgi aktarımı
 - ❖ Yanlış sözcük seçimi
 - ❖ Ses tonunu ayarlayamama
 - ❖ Beden dilini kullanamama
 - ❖ Sinirlilik ve huzursuzluk
 - ❖ Güvensizlik
 - ❖ Ön yargılı olma
 - ❖ Konuşanı dikkatlice dinlememe
 - ❖ Yazılanı dikkatlice okumama

İletişimde etkin dinleme sürecini engelleyen tutum ve davranışlardır.

4. İLETİŞİM SADECE KONUŞMA DEĞİLDİR

KONUŞMAK İHTİYAÇ OLABİLİR, FAKAT SUSMAK BİR SANATTIR!

Madamme De Stael

İletişim aynı zamanda;

- ❖ **Ne** söyleyeceğimizi bilmek
- ❖ Bunu **ne zaman** söylemenin daha uygun olacağına ,
- ❖ **Nerede** söylemenin doğru olduğuna karar vermek,
- ❖ En iyi **nasıl** söyleneceğini düşünmek,
- ❖ Olayları **basitçe** anlatabilmek,
- ❖ **Akıcı** bir dille ve karşımızdaki kişiyle **göz kontağı** kurarak konuşabilmek,
- ❖ **Dikkati** yoğunlaştırmak ve verdiğimiz mesajların alınıp alınmadığını **fark edebilmektir**.

İletişimde temel ilke kabul etmedir. Başkasını olduğu gibi kabul etmek, onu

gerçekten sevmektir. Kabul edildiğini hissetmek, sevildiğini de hissetmektir. Ancak “kabul etme” kavramı karşımızdakinin söylediği her şeyi onaylama, ileri sürdüğü fikirlere katılma veya tüm yorumlarını kabullenmeyle karıştırılmamalıdır. Burada sözü edilen; düşünce, fikir ya da yorumlarda tümüyle zıt kutuplarda bile yer alsak, karşımızdakinin duygularını anlam ve saygı gösterme çabasıdır. Kişiyi söyledikleri, düşündükleri ve hissettikleriyle birlikte bir birey olarak kabul etmek, onun bireyselliğine, farklılığına ve teklifine saygı göstermek, söylediği her şeyi kendi değer sistemimizde onaylamamızı ve kabullenmemizi gerektiriyor. Kendimiz için yanlış bulsak bile, her insanın kendine özgü oluşunu yadsımadan, onu yadsımadan, onu kendimize uydurma çabasına girmememiz onu kabul ettiğimiz anlamını taşır. Voltaire’in dediği gibi “söylediklerini kabul edemem, ama konuşma hakkını ölene kadar desteklerim.”...

İyi bir dinleyici, iletişim kurduğu kişinin yalnız söylediklerini değil, yüzü, eli, kolları ve bedeniyle yaptıklarını da “duyar”; çünkü yüz ifadeleri, el kol hareketleri, bedeninin duruş tarzı, ses tonu gibi sözsüz mesajlar da iletişimin bir parçasıdır. Hatta bazen tek başına iletişimidir.

Sözlü iletişimde, iletişim içinde olan insanların birbirlerini “duydıklarını” anlatmak için kullandıkları çeşitli yöntemler vardır. Bunların kullanılış biçimi, iletişimin gücünü ve süresini belirler.

1. PASİF (EDİLGEN) DİNLEME:

Sessizlik, karşımızdaki kişiye gerçekten kabul edildiğini duyumsatan ve bizimle duygularını daha fazla paylaşması için onu yüreklendiren, çok güçlü sössüz bir iletidir. Ancak bir tehlikesi, her zaman anlatana gerçekten tüm dikkatimizi verdiğimiz kanıtlamaz. Bu nedenle dinlerken, özellikle duraklamalarda, gerçekten dinlediğimizi göstermek için sözlü ya da sözsüz belirtiler vermekte yarar olabilir. **Kabul tepkileri**(baş sallamak, gülümsemek, kaş çatmak, vb...) uygun zamanda kullanılırsa, anlatanı gerçekten duyduğumuz mesajını verirler.

2. KAPI ARALAYCI MESAJLAR:

Bazı insanlar konuşmayı sürdürmek için yüreklendirilmeye gereksinim duyabilir. Bu tür bir destekleme için verilen mesajlara, **kapı aralayıcılar** denir;

“ Bu konuda daha fazla bir şey söylemek ister misin?

“İlginç, devam etmek ister misin?” gibi mesajlar, doğru kullanıldığında iletişimin sürmesine yardımcı olabilir.

3. ETKİN (KATILIMLI) DİNLEME:

Sessizlik, kabul tepkileri ya da kapı aralayıcıların dinleyenin, anlatanı anladığını göstermesi konusunda sınırlılıkları vardır. Dinleyenin yalnızca duyduğunu değil, aynı zamanda doğru olarak anladığını iletebilmesine olanak sağlayan etkin dinleme, en sağlıklı iletişim yöntemi olarak kabul edilmektedir.

En temelde, konuşan bireyin söylediği sözleri açarak, tekrar etmekten oluşan **etkin (katılımlı) dinleme**, insanlar arasında yalın, daha anlamlı bir ilişkinin gelişmesine fırsat verir.

Dinleyenin kendisini gerçekten duyduğunu gören anlatan, önce kendine değer ve önem verildiğini, kabul edildiğini, buna bağlı olarak da sevildiğini düşünür.

Etkin (katılımlı) dinlemede, dinleyen suskun ve pasif değildir. Tam tersine anlatanın duygu ve düşünceleri ile ilgili ve konuşmasını onaylayan bir görüntü içinde, kendi başına düşünmesine yardım eden kişi rolündedir. Sorumluluk anlatana bırakılmıştır. Dinleyen sadece anlatanın, kendini çözümlerini bulmasına “yardımcı” olma çabasıdadır.

DİNLERKEN

- ✓ Konuşan kişinin gözlerine bakın
- ✓ Konuşan kişiye doğru biraz eğilin
- ✓ Başınızı sallayarak veya anlattıklarını kendi kelimelerinizle tekrar ederek konuşanı cesaretlendirin
- ✓ Sorular sorarak konuya açıklık kazandırın
- ✓ Biri bir şey anlatırken başka bir şeyle meşgul olmayın, başka şeyler düşünmemeye çalışın.
- ✓ Çok kızdığınız veya şaşkınlığa uğradığınız durumlarda bile önce gerçekte ne söylendiğini anlamaya çalışın.

5. KİŞİLERARASI İLETİŞİM -1

İletişim şekilleri iletişim kurulan taraflara göre farklılıklar göstermektedir.

Temel olarak dört tip iletişim şekli vardır. Bunlar; **kişinin kendi ile iletişimi, kişilerarası iletişim, grup iletişimi, örgütsel iletişim ve kitle iletişimi** olarak belirtebilir.

Kişinin kendi ile iletişimi, insanın kendi içinde kurduğu iletişim türüdür. Bu iletişim insanın kendi iç dünyasında gerçekleştirdiği içsel konuşmaları ya da hayalleri içermektedir.

Yapılan araştırmalar, insanın kendi ile iletişim kurmazsa bir süre sonra kendi iç dünyası ile bağlantısının kopacağını ve bu durumun da büyük bir mental rahatsızlığa yol açabileceğini göstermektedir.

İnsanın içsel iletişimi, olayları kendi içerisinde şekillendirme ve bunlarla ilgili kanaatlere **ulaşma, planlama, analiz etme, düşünce ve mesajları yorumlama** konularında insana yardımcı olmaktadır.

Aynı zamanda yeni fikirlerin oluşması, yeni kararların alınması ve sorunların çözümüne de imkan vermektedir.

Kişilerarası İletişim, “bireyler ya da küçük gruplar arasında karşılıklı güvene dayanan, ilişkiler ağı oluşturan, bilgi ve duyguların paylaşılmasını amaçlayan çift yönlü sözlü ve sözsüz etkileşim süreci” olarak tanımlanabilir.

Araştırmacılar bir iletişimin kişilerarası iletişim sayılması için, iletişime katılanların belirli bir yakınlık içerisinde yüz yüze olması, tek yönlü değil iki yönlü karşılıklı bir mesaj alışverişinin olması ve etkileşimde mesajların iletilmesinin sözlü ve sözsüz olarak zaman ve mekan birliği içinde olması gerektiğini belirtmektedir.

İletişim bizi biz yapan bir süreçtir.

Bireylerarası iletişim yaşam için nefes almak kadar önemlidir ve tıpkı nefes almak gibi bireylerarası iletişim de kaçınılmazdır. Yaşamımız boyunca diğerleriyle iletişim kurmamamız imkânsızdır. Doğmadan önce bile harekete ve sese yanıt veririz. İlk ağlamamızla birlikte bizim de orada olduğumuzu diğerlerine bildiririz.

Yaşamdan izole olmadıkça her gün bireylerarası iletişimde bulunuruz. Ev arkadaşımızı dinleriz, öğretmenimizle konuşuruz, bir arkadaşımızla yemek için buluşuruz ve ebeveynlerimizle ya da eşimizle konuşuruz. Bunların hepsi bireylerarası iletişimidir ve bireylerarası iletişim her yerdedir.

KİŞİLERARASI İLETİŞİM NEDİR?

Kişilerarası İletişim, birbiriyle ilişkide ya da bağlantıda olan insanlar arasında meydana gelen iletişimidir. Genel olarak örgütlü yer ve zamanda iki kişi arasındaki iletişim olarak da değerlendirilir.

Bireylerarası iletişim içinde olan insanlar birbirinin farkındadır ve birbiriyle olan bağlantının bilincindedir.

Birbirleri ile bağımlıdırlar; birinin söylediği diğerinin düşüncesini ve söyleyeceği şeyi etkiler.

Bireylerarası iletişim bir ilişki içinde yer alır, bir ilişkiyi etkiler ya da bir ilişkiyi tanımlar. İletişim, ilişkinin bir fonksiyonudur ve içinde bulunduğu ilişkiye özgüdür.

Siz öğretmeninizle farklı bir iletişim kurarsınız, en iyi arkadaşınızla farklı; sizin kız kardeşinizle kurduğunuz iletişimle bir komşunuz, iş arkadaşınız ya da tanıdık bir kişiyle kurduğunuz iletişim farklıdır.

Ayrıca sizin iletişim biçiminiz, geliştirmek istediğiniz ilişkiyi etkileyecektir: Eğer bir insanla arkadaşça bir iletişim kurarsanız muhtemelen arkadaşlığınızı geliştireceksiniz; eğer düzenli olarak nefret dolu ve incitici mesajların değişimi söz konusuysa, muhtemelen düşmanca bir ilişki içinde olacaksınız; eğer düzenli olarak birbirinize saygı ve destek söz konusuysa, saygılı ve birbirini destekleyici bir ilişki gelişecektir.

6. KİŞİLERARASI İLİŞKİLERDE ETKİLİ OLAN FAKTÖRLER

- a) Kişisel özellikler (Kimlik)
- b) Algılama süreci
- c) Duygular ve yansımaları
- d) Kültür ve iletişim

Kişilerarası ilişkilerde bireyler kendilerini çeşitli şekillerde sergilerler. Kişinin kendisini ifade etme tarzı geliştirmesinde gözlemleri ve deneyimleri önem taşımaktadır.

Arkadaşlıklar, dostluklar, akrabalık ilişkileri, iş ilişkileri gibi birçok etkileşim süreci, birbirinden farklı kişilerarası iletişim tarzlarının gelişmesine neden olmaktadır.

Kişilerarası ilişkilerini sürekli geliştiren, çevresinde kabul gören, kolayca benimsenen ve çevresinin saygısını kazanan bireylerin benlik algısı artmaktadır.

Yüz yüze iletişimin yerine İnternet aracılığıyla kurulan ilişkilerin geçmeye başladığı günümüzde, bireyler, kişiliklerini gizleyebilmekte; kolayca ilişki kurulabilirken, bu ilişkiyi hiç düşünmeden bitirebilmektedirler.

İletişim, genel anlamı ile bireyin varoluşunu anlamlı kılan, yaşamının her anını ifade eden planlı-örgütlü zaman ve mekânın belirleyiciliğinde ortaya çıkan ilişkilerin doğasını ve yönünü tayin eden süreçtir.

- Birey, içinde yer aldığı toplumun bir parçası olarak yaşamını sürer. Yaşam tarzı, düşünüş biçimi, değer yargıları, tutum ve davranışları ile birey, içinde yaşadığı değerler bütününe temsil eder.

- Birey, temelde fiziksel, kimliğine dayanan, sosyal ve pratikteki ihtiyaçlarından hareketle iletişim kurmakta, ilişkilerini geliştirmektedir. Bireyin günlük yaşamında dâhil olduğu bütün iletişim süreçlerinde kendisini ifade etme tarzı, sorunlarını dile getirme biçimi, isteklerini karşı tarafa iletme yolları tamamen kişilerarası ilişkilerini biçimleme sürecini ortaya koymaktadır. Öyle ki, insanların düşünceleri, değer yargıları, tutumları ve olaylar karşısındaki tepki eğilimleri çoğunlukla toplumsal örüntülerle şekillenir. Aynı zamanda kişilerarası ilişkilerde, iletişimde bulunan ve ilişkiye dahil olan bireylerin çeşitli özellikleri, bu ilişkinin doğasını etkilemektedir.

- Bireylerin cinsiyetleri, yaşları, fiziksel görünüşleri, çeşitli davranış biçimleri ve geçmiş deneyimleri, ilişkilerinde belirleyici rol oynamaktadır.
- Bireylerin çeşitli etkinliklerde bulunabilmeleri, belirli davranışları sergileyebilmeleri ve alternatifler arasından seçim yapabilmeleri için öncelikli olarak ilgili şeyi algılamaları gerekir.
- İletişim sürecinde önemli yeri olan algı ve algılama, bireyin dış dünyasındaki somut ve soyut tüm nesnelere ilişkin duymusal enformasyon edinmesini ifade etmektedir.
- Algılama, çeşitli duyuları gerektirdiği için fizyolojik olmasının yanı sıra sosyal ve psikolojik bir süreçtir ve dış müdahalelere açıktır
- Bireyin duygusal durumu, içinde yaşadığı toplumda egemen tarz olan kültür ve ilişkilerin gerçekleştiği fiziksel mekân kişilerarası ilişkilerin yürütülmesinde önemli rol oynar.
- Karmaşık bir varlık olarak birey, hem toplumunun genel özelliklerini sergileyerek diğer bireylerle benzeşmekte hem de kişisel özellikleri ile tüm toplumdan ayrılmaktadır. Bu bağlamda, kişilerarası ilişkilerin kurulması, geliştirilmesi ve sürdürülmesi de karmaşık bir yapıya bürünmektedir.

a) Kişisel Özellikler

Çok açıktır ki, bireylerin ilişkilerinde, cinsiyetleri, yaşları, fiziksel görünüşleri, çeşitli davranış biçimleri ve geçmiş deneyimleri belirleyici rol oynar.

Kişilerarası ilişkilerde, birey, karşısındaki kişinin fiziksel görünümünü referans alarak iletişim tarzı geliştirme eğilimi gösterebilir.

Toplumsal yapılar, kadın ve erkeğe farklı roller yüklediği ve bireyler cinsiyetler bağlamında farklı biçimlerde yetiştirildikleri için kurulan ilişkilerde bir ayrım gözetilmesi söz konusudur. Kişilerarası ilişkilerde kadınlar kendileri hakkında daha fazla konuşurken, erkekler kendi dışındaki konuları tartışır.

Bireyin sahip olduğu kişilik özellikleri, ilişkiyi devam ettirici veya sonlandırıcı etki ortaya çıkarabilir.

Nevrotik kişilikler, genellikle olumsuzluklara odaklandıklarından sürekli ilişkiyi sorgulayarak karşısındakini bunaltırlar.

Bireyin dışa dönük veya içe dönük olması, karşısındakini hem olumlu hem de olumsuz yönde fikirler geliştirmeye itebilir. Yeni deneyimlere açık olan birey, başlangıçta eğlenceli bulunurken, ilişkinin ilerleyen safhalarında tercih edilmez olabilir.

Uyumluluk özelliği ağır basan bireyler, genellikle yardımsever, güvenilir ve yakınlık kurulabilecek kişiler olarak görülür.

Aynı zamanda **bireyin disiplinli, tutumlu, savruk, dağınık, unutkan, çabuk sinirlenen, yalancı, bencil, paylaşımcı, verdiği sözleri tutmayan bir kişi olması**, ilişkinin devamlılığı açısından verilecek kararlarda göz önünde bulundurulacak unsurlar arasında yer almaktadır.

b) Algılama Süreci

Algı, duyu organları aracılığıyla alınan uyarıcıların, tutarlı, anlamlı bir bütünlük oluşturacak şekilde örgütlenmesi, analizi, yorumu ve senteziyle ilişkili süreçlerin tamamıdır.

Duyumsal enformasyon edinme denildiğinde, beş duyu organı ve bunlar aracılığıyla 'duyma, tatma, görme, koklama ve dokunma' akla gelmektedir. Bu bağlamda, ALGILAMAK nesneleri görerek, duyarak veya tadararak, dokunarak, koklayarak hissetmektir.

-Görmede, nesnelerin ne olduklarının belirlenmesine 'örüntü tanıma süreci' ya da 'tanıma' denir.

Görsel nesnelerin nerede olduklarını belirlemek, 'uzamsal yerleştirme' ya da 'yerleştirme' olarak ifade edilir.

Algı sistemi, üç boyutlu dünyadaki nesnelerin konum, uzaklık ve hareket örüntülerini kapsar.

Gestalt psikolojisinde tüm nesne veya formların nasıl düzenlendiğine ilişkin çeşitli ilkeler ortaya konulmuştur.

- **Şekil ve Zemin:** Birden çok farklı bölgeyi içeren bir uyaranda, uyarının bir parçası şekil, geri kalanı da zemin olarak görülür. Şekil gibi görünen bölgeler, ilgilenilen nesneleri kapsar; zeminden daha belirgin ve önde görülür.
- **Nesnelerin Gruplanması:** Bir zemin bağlamında salt nesne değil nesneler grubunu görmek de mümkündür. Pek çok gruplama belirleyeni bulunmaktadır:
- **Yakınlık:** Birbirlerine yakın unsurlar, grup halinde görüneceklerdir.
- **Tamamlama:** Aralıklı şekilleri bütünleştirme eğilimidir.
- **Benzerlik:** Benzer nesneleri bir arada gruplama eğilimidir.

Algılanan uzaklığı belirlemek için birleştirilen çok sayıda uzaklık ipucu bulunmaktadır.

Bunlardan bazıları:

- **Göreceli büyüklük:** Bir imge sıra halinde dizilmiş, büyüklük bakımından farklı nesneler içeriyorsa, bireyler, daha küçük nesneleri daha uzakta yorumlama eğilimi gösterirler.
- **Üst üste binme:** Bir nesne, diğerinin görünmesini engelleyecek şekilde yerleştirilirse, birey, üstü örten nesneyi daha yakın olarak algılar.
- **Göreceli yükseklik:** Benzer nesneler arasında daha yüksek görünenler, daha uzak algılanır.
- **Çizgisel perspektif:** Birleşiyormuş gibi görünen paralel çizgiler, uzakta kayboluyormuş gibi algılanır.

Algılama, çeşitli duyu gerektirdiği için fizyolojik olmasının yanı sıra sosyal ve psikolojik bir süreçtir ve dış müdahalelere açıktır.

Bireyin yaşamında, bütün davranışlarında, dış dünyanın zihninde oluşturduğu 'temsili imgeler' etkilidir.

Bu bağlamda algıyı üç başlık altında sınıflandırmak mümkündür:

- **Simgesel Algı**
- **Duygusal Algı**
- **Seçimleyici Algı**

• **Simgesel Algı:** İletişim sürecinde, birçok simge bir arada değerlendirilerek sonuca ulaşılabilir. Jestler, mimikler, ses tonu, tercih edilen kavramlar, giyinme tarzı, rozet, aksesuar vb. birer simgesel algı modeli oluşturmaktadır.

• **Duygusal Algı:** Birey, olay, nesne veya ilişkiyi algıladığında, sadece zihnindeki izlenimi, simge veya sembollerle özdeşleştirmez; aynı zamanda, 'iyi-kötü', 'hoşlanma-hoşlanmama' gibi duygularla değerlendirme yapar. Bu nedenle algılama, hem çevrenin uyaranlarından etkilenmekte hem de bireyin bilgi birikimi ve deneyimleri ile anlam kazanmaktadır.

• **Seçimleyici Algı:** Bireyin algı dünyasında, eğitim süreci, kültürü, inançları, değerleri gibi birçok faktör etkili olmaktadır. Bireysel ilişkiler tüm bu faktörler çerçevesinde şekillenmektedir. Bu nedenle, her birey nesne, olay veya ilişkileri, birbirinden farklı olarak, kendisini oluşturan değerler, beklentiler ve kültürel örüntüler çerçevesinde algılamaktadır. Öyle ki, bir pastanede oturan avukat, mühendis, mimar ve öğretmen, meslekleri gereği seçilmeyici algılamalarının etkisiyle farklı mekân değerlendirmesinde bulunacaklardır.

Referans çerçeveleri, bireyin geçmiş deneyimleri ile kazandığı fikir, inanç sistemi, değer yargısı ve tutumlarının bileşenidir.

Algısal hataların bir diğer nedeni de '**hâle etkisi**' dir. Hâle etkisi, bireyin diğer birey veya olayları, tek bir olumlu özelliğinden dolayı tamamen 'olumlu' ya da tek bir olumsuz özelliğinden dolayı tamamen 'olumsuz' değerlendirmesi eğilimidir.

c) Duygular ve Yansımaları

Birey, yaşantıları çerçevesinde sayısız duygulanım içerisine girebilmektedir. Bununla beraber, duygular

- Olumlu duygu (mutlu, heyecanlı, memnuniyet uyandırıcı vb.)
- Olumsuz duygu (sinirli, gergin, mutsuz vb.) olmak üzere iki boyutta ele alınabilir.

Kişilerarası ilişkilerde, karşılıklı olarak duyguların dışa vurumu, bireyler açısından 'itici' veya 'çekici' rol oynayabilmektedir.

Duyguların dışa vurumu, bireyler arasındaki ilişkilerin doğasını belirlemektedir.

d) Kültür ve İletişim

Sosyolojik bir olgu olarak kültür, kişilerarası ilişkilerin yürütülmesinde önemli rol oynar. Sözlü ve sözsüz iletişim, kültürel farklılıklara göre biçimlenmektedir. Akrabalık, arkadaşlık ve dostluk ilişkileri kültürler arasında farklılıklar göstermektedir.

-Özellikle farklı kültürlerin egemen olduğu yaşam biçimlerine aşina olan bireyler, ilişkilerinde farklı yorumlama ve değerlendirmelerde bulunabilmektedirler.

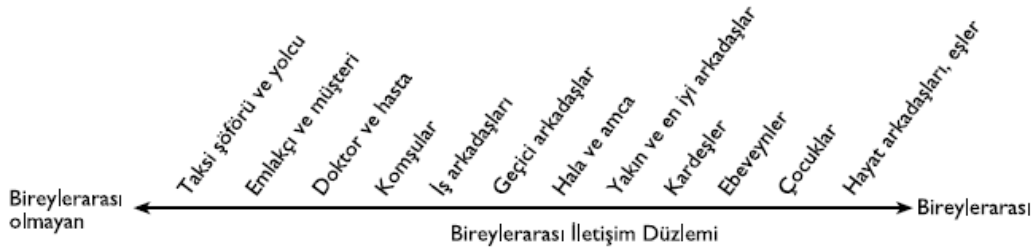
7. FİZİKSEL ÇEVRENİN KİŞİLERARASI İLİŞKİLER ÜZERİNDEKİ ROLÜ

İletişim belli bir zamanda belli bir yerde/mekânda gerçekleşir. Fiziksel çevre, bireyin ilişkide bulunduğu ortamı ifade eder.

Bir iş yerinde yöneticiler ile çalışanların odaları arasındaki farklılıklar gözle görülecek düzeyde açıktır. İş yerinde her bir bireyi nasıl davranacağı kurallarla belirlenmiştir.

Bireylerarası iletişimi özetlersek,

- Yüz yüze ya da teknoloji aracılığıyla;
- Şimdi ya da araç nedeniyle gecikmiştir;
- Değişen yakınlıkta kişisel ya da resmidir;
- Değişen yoğunlukta dostça ya da düşmancadır;
- Farklı örgütlü yer ve zamandadır;
- Farklı amaçlarla ve nedenlerledir.
- Bireylerarası iletişim, bireysel olmayandan oldukça bireysel olana doğru değişim aşamalarını gösteren bir düzlem üzerindedir.
- Bireysel olmayanın başında gerçekten birbirini tanımayan insanlar arasındaki iletişim vardır; diğlerinde ise birbirini yakından tanıyan insanlar söz konusudur.



Grafik 4.1: (DeVito, 2009: 5)

- Bireylerarası iletişim modeli birbiriyle etkileşim içindeki iki insan arasında gerçekleşen iletişim üzerine odaklanır.
- Etkileşimi anlamak için temel bileşenleri anlamak gerekir.
- Bunlar; **iletişimciler, mesajların içeriği ve iletişimin gerçekleştiği bağlamdır.**

İletişimciler

- İletişimciler, mesajların gönderilmesini ve alınmasını gerçekleştiren etkileşim halindeki kişilerdir.
- İletişimcileri anlamak için biz kimliğin rolünü, motivasyonu, algıyı ve iletişim kaynaklarını iyi değerlendirmek zorundayız.
-

Kimlik

- Bir iletişimcinin kimliği ya da benlik kavramı bireylerarası iletişimin bütün görüntüsünü biçimlendirir. Bir kişinin kendisiyle ilgili durumunu, motivasyonunu, kendisine ya da diğerlerine yönelik davranışını ve iletişim kaynaklarını etkileyecektir. Aynı zamanda insanların bizimle iletişim kurma biçimi de bizim kimliğimizi etkileyecektir. Bu sembolik iletişim kuramının en temel katkısıdır.

Motivasyon

- Biz neden yaparız; niçin yaparız? Bizi ne motive eder? İletişimciler duyguları, kişisel gereksinimleri ve amaçları tarafından motive edilirler.
- Duygular, bir iletişimcinin bir durumla ilgili hissettiği şeydir. Aşk, acı, kızgınlık ya da kıskançlık bizim deneyimleyebileceğimiz duygulardır. Onları yaşayarak, bizim iletişimimizdeki gücünü anlarız.
- Duygular, hislerden daha fazlasını ifade eder; onlar bir durumla ve diğeriyle ilgili değerlendirmelerdir. Gerçekte duygu sözcüğü motivasyonla aynı sözcük kökeninden gelir. Duygusal olmak motive edilmek demektir.

Algı

Bir insanın belli bir yönde eyleme geçebilmesi için ön koşul, o insanın o yönde bir alternatifin varlığını bilmesi ve bu bilgiyi algılamasıdır.

Bizim algılarımız dünya ile ilgili deneyimlerimizdir. Biz dünyayı kendi görüş açımızdan görüyoruz. Algılamalarımız ailemiz, tanıdıklarımız, etnik özelliklerimiz ve benzeri birçok faktör tarafından oluşur. Algılama aktif bir eylemdir.

Diğer insanla ilişkimizde de algılama çok önemli bir yer tutar.

İletişim Kaynakları

- Bireylerarası iletişim, motivasyonumuzu etkili bir şekilde eylemin içine sokabilmemiz için belirli kaynakları gerektiren bilinçli bir çabadır.
- Biz neyi yapmak istediğimizi biliriz; fakat bunu gerçekleştirmek için gerekli kaynaklara sahip olmayabiliriz.
- Bunun için gerekli olan şeyleri bazı kavramlarla açıklayabiliriz. Bunlardan bir tanesi **dikkatlilik**'tir. **Dikkatlilik kendinin ya da diğer insanın davranışının**, iletişim sürecini de göz önünde bulundurarak, farkında olmaktır. Eğer bizim ilişkimizi ve gerçeği neyin oluşturduğunun farkında değilsek, onu etkilemek biraz zor olacaktır.
- **Bilgi önemlidir.** Biz, belirli iletişim davranışlarının niye belli etkilere sahip olduğunu anlayabiliyor muyuz? Örneğin, farklı mesajların nasıl ve niçin duyguları tetiklediğini anlayabiliyor muyuz? Eğer bir farkındalığa ve bilgiye sahipsek, biz etkileşimin ve iletişimin geleceğini tasavvur edebiliriz.
- Bu konuda **becerilerimizi** geliştirmeye gereksinimimiz vardır. Beceri gelişimi yavaş, pratik yapma ve yardımla artacak bir süreçtir.

İçerik

- Mesajın içeriği, etkileşim sürecinde karşılıklı olarak ilettiğimiz ve anladığımız bilgidir. Biz mesajları **sözel** ya da **sözel olmayan kodlarla** inceleyeceğiz

Bağlam

- İletişim bağlamsaldır. İletişimde şartlar, ortam önemlidir.
- **Fiziksel Bağlam:** **İç mekân – dış mekân; kalabalık – sakin; kamu – özel; birbirine yakın – uzak; sıcak– soğuk; karanlık – aydınlık** gibi şeyleri içerir.

- **Sosyal Bağlam:** Bu, toplumsal olaylara karşı insanların beklentileriyle ilgilidir. Bir sınıf ortamındaki iletişim biçimiyle bir futbol ortamındaki iletişim biçimi farklıdır.
- **Bireylerarası bağlam:** Bireylerarası ilişkilerdeki farklılıkların sonucu olarak diğerlerinin davranışları ile ilgili beklentiler söz konusudur. Örneğin öğrenci - öğretmen arasındaki iletişim, ister sınıf içi isterse sınıf dışı, yakın arkadaşlarla olan iletişimden farklılık gösterir.

Bireylerarası İletişim Bir Süreçtir

- Bireylerarası iletişim sürekli değişen bir süreçtir; her şey bir değişim halindedir.

Unsurlar Birbirine Bağlıdır

- Bireylerarası iletişimde sadece bireyler birbirine bağlı değildir; iletişimin çeşitli unsurları da birbirine bağlıdır. Bireylerarası iletişimin her bir unsuru birbirleriyle ve bütünüle yakından bağlantılıdır. Bu nedenle bir unsurdaki herhangi bir değişim diğerlerinde de değişime neden olur. İnsanlar değişir ve ortam değişir.

İletişim Süreci Kurallarla Yönetilir

- İletişim sürecinde insanların ne yapması gerektiğini ve diğerinin ne yaptığını nasıl algılayacağını bilmesi için belirli kurallar takip edilir. Size bir soru sorulur siz yanıtırsınız. Neden? Çünkü bu, iletişimde temel kurallardan biridir. Bir sorunun bir yanıtı olması gerekir. Yanıt vermeme ilgisizlik ya da saygısızlığı.

İletişim Kültür Tarafından Belirlenmiştir

- Kültürü ve iletişimi anlamamanın bir yolu, kültürün bizim kullandığımız iletişim kanallarının kaynağı olduğunun farkında olmaktır. Biz aile kültürü, bölgesel kültür, dini kültür, ırksal/etnik kültür, mesleki kültür, ulusal kültür ve diğerlerini düşünebiliriz.

İletişimin Yorumlanması Niyetinden Daha Önemlidir

- Bir kişinin bir davranışı nasıl yorumladığını anlamak diğerinin iletmeye niyetlendiği şeyi anlamaktan daha önemlidir.

İletişim Geri Alınamaz ve Tekrar Edilemez

- Biz iletişim kurma niyetinde olalım ya da olmayalım diğerlerinin davranışını etkileriz. Belirli bir mesajı silme girişimleri (örneğin, “Onu demek istemedim” “Söylediğimi unut” ya da “Başka şeyler konuşalım” gibi) onu daha çok vurgular.

Bireylerarası İletişim Amaçsaldır

- Her bireylerarası iletişim bir amaca sahiptir ya da belli amaçların bileşenidir. Bununla ilgili beş amaç tanımlanabilir: **1. Öğrenmek, 2. İlişki kurmak, 3. Etkilemek, 4. Eğlenmek, 5. Yardım Etmek**

8. SÖZEL İLETİŞİM İLE İLGİLİ BECERİLER

Kasıtlı Düzensizlikten Kaçınma

Biz dili kendi kullanımlarımız içinde rahatızdır. Alışkanlık haline getirdiğimiz bazı sözel örnekler vardır ki herhangi bir düzensizlik yarattığımızı düşünmeyiz. Herkesle benzer konuştuğumuzu zannederiz; bizi anladıklarını düşünürüz; ancak bu her zaman mümkün değildir, anlaşılamayabiliriz.

Biz klişelerimiz içinde rahatızdır. Oysa ki bu konu çaba gerektirmektedir. Boş, merak uyandırıcı, klişeler içeren yapıdan ve yapmacıklıktan uzaklaşmak iletişimi daha istenilen yönde geliştirecektir. Bu nedenle temel amaç basit olmak üzerine odaklanmalıdır.

Tanımlayıcı Olmak

Bu, gözlemsel pratiği tanımlama eylemidir. Biz değişik açılardan tanımlayıcı olabiliriz. Bunlardan en basiti algımızı kontrolden geçirmekle başlar. Başka bir insanla iletişime girdiğimizde bir olayla ilgili genel anlamı bilmek, onu yakalamak önemlidir. Diğer insanların bizimle aynı algıya sahip olup olmadıklarını kontrol etmemiz önem kazanmaktadır. Örneğin diğer insana “Burası sıcak değil mi? ”, “Uzun bir hafta olacağına benzer” ya da “Zor bir sınavdı değil mi?” diye sorduğumuzda aslında onay alma, açıklık getirme durumu vardır. Ayrıca duyduğumuz şeyleri daha tanımlayıcı, açıklayıcı bir tavırla dinleyip yanıtlamak iletişime yön vermektedir. Bu davranış önce duyduğumuzun tekrarı daha sonra da onun imasıyla ilgilidir. Bunu cümleler aracılığı ile yaparız.

Somut Olmak

İletişimde belirsiz ve özetleyici konuşmaktan çok somut ve net olmak önemlidir. Örneğin, “Benim de görüşlerimi dikkate alsan iyi olur” cümlesi net değildir; bir kesinlik yoktur. Oysa ki “Konuşmaya başladığımdan itibaren üç kez konuşmamı kestir. Benim görüşlerimin senin görüşlerin kadar önemli olmadığını düşündüğünü hissediyorum.” netleştirilmiş, somut bir konuşmadır.

Duyarlılık

Mesaj alıp verirken kendi kullandığımız dil kadar karşımızdakinin de kullandığı dile duyarlılık göstermemiz gerekmektedir. Dilimizin, deneyimlerimizin ve gerçeklerimiz arasındaki farkın unutulmaması önemlidir. Anlamlar uyuşmuyorsa, unutmamamız gereken şey anlamların insanlarda olduğudur. Böyle durumlarda anlaşamamazlıklar üzerinde durmak yerine anlama düzeyleri üzerinde durmak gerekmektedir. Diğer insanı konuştuğu dil yüzünden yargılamaktan kaçınmak ve farklılığı vurgulamamak önemlidir.

Açıklık

Bir mesajı aktarmak istediğimiz zaman açık bir ifade tarzı gerekmektedir. Birçok sade, basit sözcüğün de anlaşılamaması doğaldır. Anlamak ve anlamlandırmak için alıcının aynı algı, duygu ve düşüncelere sahip olması kolaylık sağlayacaktır. Bununla birlikte aktarmak istediklerimizdeki açıklık, sadelik önemlidir. Karşımızdakine çok fazla bilgi vermeye çalıştığımız zaman dikkati dağılacaktır. Mesajımızın anlaşılmadığı durumlarda farklı yolları denemek iletişimi pozitif anlamda yönlendirecektir. Kısacası karşımızdaki ile aynı dilde konuşmanın yollarını bulmamız gerekmektedir.

Esneklik

Dil kullanımında ve anlamada esneklik önemlidir. İletişim esnasında birçok yanlış anlama, değerlendirme ve yanlış yorumlama olabilir. Bunların farkında olup bir esneklik payı bırakmak gerekmektedir.

9. SÖZLÜ İLETİŞİMİN YARARLARI

Dil ile iletişim: İnsanların duygu ve düşüncelerini kelimeler/ sözcükler ya da semboller yolu ile aktarma ve anlamlandırma biçimine denir.

- Daha kişiseldir
- Daha basit ve hızlıdır.
- Gönderen geri bildirim alır
- Soru sorma, tartışma, daha fazla açıklama olanağı verir
- Daha esnek

10. SÖZSÜZ İLETİŞİMDE ALAN

Özel bölge (0-50 cm)

- Kişisel bölge (50 cm -1.20 m)
- Sosyal bölge (1.20 m-3.60 m)
- Ortak bölge (3.60 m-.....)

11. İŞİTMEK VE DİNLEMEK

İnsanlar arası iletişimin doğru sağlanabilmesi ve sorunsuz ilerleyebilmesi için etkin dinleme çok önemlidir. İyi bir dinleyici olmak, iyi ilişkiler kurulabilmesinin, karşılıklı saygı ve anlayış geliştirilmesinin temelini oluşturur.

DİNLEME TÜRLERİ

Dinleyenin, konuşanın duygularını açarak, kendi yorumunu katarak ve kendi duygularını açıklayarak geri iletimde bulunması önem taşır. Bireylerin birbirlerinin iç dünyalarına, duygularını açmaları yoluyla ulaşmaları, derin ve doyurucu ilişkilerin yaşanmasını sağlar.

Dinlemek, sadece söylenilenleri duymak değil, aynı zamanda söylenenlerin önemini kavramak, değerlendirmek ve karşısındaki bireye bunu hissettirebilmek aktarabilmektir. Bu nedenle dinleme, aktif bir süreçtir. Dinleme bir beceridir ve bu beceri birtakım kural ve tekniklerle çok daha etkili bir eylemselliğe dönüştürülebilir. Gerçek bir dinleme bazı unsurların bir araya gelmesiyle gerçekleşir. Bu unsurlar;

- Sözcükleri duymak
- Mesajı anlamak
- Eyleme geçirmektir.

“Konuşmak bir ihtiyaç ise, dinlemek bir sanattır”. (Goethe)

Dinlemenin daha iyi anlaşılabilmesi için dinleme biçimlerini detaylıca ele almak gerekir. Çünkü çoğu zaman bireyler etkin dinlemeyi başaramazlar.

Unutulmamalıdır ki, birçok dinleyici profili mevcuttur. Bu dinleyiciler:

- Tuzak kurucu dinleyici

- Seçici dinleyici
- Saplanmış dinleyici
- Savunucu dinleyici
- Yüzeyssel dinleyici
- Aktif dinleyici
- Görünüşte dinleyici

Tuzak kurucu dinleyici: Bu tür dinleyiciler hiç katılım sağlamadan, seslerini çıkarmadan dinlerler, çünkü bu bireyler dinledikleri bilgiden yararlanarak konuşmacıyı zor durumda bırakacak durumlar yakalamaya çalışırlar. Konuşmacının hatalarını bulmak, açık aramak, eksikliklerini ortaya çıkarmak için dinlemektedirler.

Seçici dinleyici: Bu kategoride yer alan dinleyiciler, konuşma sırasında kendi ilgi alanına giren kısımları dinlemektedir. Anlatılanların tamamıyla ilgilenmezler.

Saplanmış dinleyici: Duygusal yönden sabitlenmiş dinleyiciler saplanmış dinleyici kategorisinde yer alırlar. Sürekli bir duygusal durum taşımak isterler; ne söylenirse söylensin ondan bir espri, gülünecek bir şey çıkarmak isteyenler olabileceği gibi, her söylenenden hüznü bir şeyler çıkarmaya çalışanlar da olabilir. Böyle belirli bir duyguya saplanmış dinleyiciler kendi ilgilendikleri duyguların dışında işittiklerini, hemen anda unutmaktadırlar. Aslında bir nevi seçici dinlemede bulunurlar.

Savunucu dinleyici: Bu tür dinleyiciler ne duyarsa duysunlar her söyleneni kendine yönelmiş bir saldırı saymakta ve hemen karşı savunmaya geçmektedirler. 10

Yüzeyssel dinleyici: Konuşanın kullandığı kelimeler yüzeyde kalmaktadır. Bu dinleyiciler, altta yatan asıl anlama ulaşamazlar. Görünen anlamı ciddiye alırlar.

Aktif dinleyici: Geribildirimde bulunarak karşısındaki bireyin anlattığıyla kendi düşündüklerinin aynı olup olmadığını teyit eden dinleme şeklidir. Bu şekilde dinlemeye aktif dinleme denir.

Görünüşte dinleyici: Dışarıdan bakıldığında karşıdaki birey aktif dinliyormuş gibi görünebilir ancak iç dünyasında bambaşka yerlerde ya da aklında söylenenlerden daha önemli düşünceler vardır.

Dinlemek insana kendini ölçme, değerlendirme imkânlarını sağlar. (F. W. Foersten)

Yüzeyssel dinleyici açısından konuşanın kullandığı kelimeler yüzeyde kalır. Bu dinleyiciler, altta yatan asıl anlama ulaşamazlar. Görünen anlamı ciddiye alırlar.

Psikolojik yapımıza göre belirtilen dinleme türlerinin bir veya bir kaçına sahip olabiliriz. Nasıl bir dinleyiciyim diye kendimize sorduğumuzda, bunu öğrenmek için bir kaç gün dinleme davranışımıza dikkat etmemiz gerekir. Davranışımızı değiştirmeye kalkmadan sadece kendimizi gözleyelim. Dinlediğimiz zaman kaç kez gerçekten dinliyoruz, ya da daha önce söz konusu olan dinleme davranışlarından hangisini gösteriyoruz.

İnsan yaşamında, konuşmak ve susmak kadar dinlemenin de büyük bir yeri ve önemi olduğunu biliyoruz. Burada önemli olan,söyleyen kadar dinleyenin de aklın, mantığın ve bilginin kurallarına uygun davranmasıdır. Eğer bir konuşmanın içeriği bundan yoksunsa ya da dinleyen, bir dinleyicide aranan niteliklerden yoksunsa, amaca varılamaz.

Kutsal kitaplardaki “ Önce Söz Vardı “ deyiimi, sözün önemini vurgularken, aynı zamanda dinlemenin de önemini kapsadığı kanısındayım. Yoksa dinleme olmasaydı sözün ne önemi olabilirdi ki. Konuşma, varlığını dinlemeye borçludur. Bu nedenle iyi bir dinleyici olmadan, iyi bir konuşmacı olamayız. Sosyal yaşamımızda da dinleyerek, konuşmayı ve bilgiyi öğrenirken, aile ve öğretmenlerin kullandığı uyarı sözcüklerinin başında “ DINLE “ geldiğini biliyoruz.

Dinleme eğitiminin başlıca amaçları;

- Söylenen sözleri, kavramaları tam olarak anlayabilme,
- Konuşulanı, okunanı anlayabilme,
- Bilgi, düşünce ve haber alabilme,
- Dinledikleri arasında neden-sonuç ilişkisi kurabilme,
- Dinlediği konuşmanın ana düşüncesini kavrayabilme,
- Dinlediğinin eksik, yanlış, abartılı, yararlı vb. yönlerini seçebilme,
- Dinlediklerini tarafsız bir biçimde değerlendirebilme,
- Dinlediklerine karşı hoşgörü duygusu geliştirebilmedir.

Halbuki dinlemeyi bir öğrenebilsek ve dinlediğimizden konuşan taraf emin olsa, ilişkilerimize bambaşka bir güven, huzur ve mutluluk yansıyacaktı. İletişim kopuklukları ve kazaları ortadan kalkacaktır. Bilgi düzeyimiz yükselecektir. Eski Sirach yazıtına göre “ Dinlemeyi seversen, bilgi kazanırsın ve eğer kulak kabartırsan akıllı olursun. Dinlemek karşınızdaki kişiye “ saygı duymanın, sana değer veriyorum ” mesajı vermenin en iyi yoludur. Konuşmak için bir nedeni olan herkesi, dinlemek için de bir neden, mutlaka vardır.

Dinlemek okul sonrasında kullandığımız en yaygın öğrenme yoludur. Kendinizi inceliyorsanız, okul sonrası öğrendiklerinizin pek çoğunu dinleyerek öğrendiğinizi görürsünüz.

Ayrıca dinlemek en kolay öğrenme yoludur. Kitap okuduğumuzdaki yorulma düzeyi ile, birini dinlerkenki yorulma düzeyi farklıdır. Göz kulağa göre daha az yorulmaktadır.

İnsanların dinlerken yorulmalarına neden olan şey nedir? 350 numaralı yol! Şöyle ki, bir insanın beyni dakikada ortalama 500 kelime işleyebilmektedir. Buna karşın konuşan bir insanın, bir dakikada kullanabileceği kelime sayısı en fazla 150 kelimedir. Bunu da at yarışı sunucuları başarabilmektedir. Dakikada 500 kelimeye ihtiyaç duyan beyin, konuşmacının gönderdiği 150 kelimeyi yetersiz bulmakta, kelimeler arasındaki sessizliklerde başka konulara atlamakta, konuşanın ifadelerine sadık kalamamaktadır. İşte bu duruma iletişim dünyasında 350 numaralı yol denmektedir.

İletişimin önemli parçalarından biri de dinlemektir. Araştırmacılar iletişim aktivitelerindeki en önemli payın dinlemeye adandığını bulmuşlardır.

Yöneticiler ve çalışanlar zamanlarını benzer şekilde harcarlar;

- %42'si dinlemeye,
- % 32'si konuşmaya,
- % 15'i okumaya,
- % 12'si yazmaya

Nasıl bir dinleyiciyim? Kimse mükemmel değildir. Fakat insanın hatalarını bilmesi onun en güçlü yanlarından birini oluşturur. Aşağıdaki alıştırma yaparsanız ne kadar gerçekten dinliyorsunuz, ne kadar dinlermiş gibi yapıyorsunuz konusunda kendi davranışınız hakkında daha doğru bir fikir elde edebilirsiniz

1. Beş gün süreyle dinleme davranışına dikkat edin.

Davranışınızı değiştirmeye kalkmayın, sadece kendizi gözleyin: Dinlediğiniz zaman kaç kez gerçekten dinliyorsunuz ya da daha önce söz konusu ettiğimiz dinlememe davranışlarından hangisini

gösteriyorsunuz? Bunların farkına varmaya çalışın. --Gerçekten dinliyor muyum?--; diye kendi kendinize sorun. Bu soruyu, değişik durumlarda ve değişik kimselerle birlikteyken, kendinize sorun. Bu şekilde, ne zaman ve kiminle konuşurken gerçekten dinlediğinizi, anlayabilirsiniz.

2. Özet halinde bir günlük tutarak gözlemlerinizi kaydedebilirsiniz.

Aşağıda bir örnek verilmiştir:

Gün ve zaman : 12 Ocak, akşam üzeri.

Kişi(ler) : Kardeşim.

Konuşma konusu: Liseyi bitirince hangi fakülteye girecek.

Nasıl dinledim : Daha önce birkaç kez aynı konuyu dinledim.

Önce gerçekten dinlemek istedim. Baktım ki aynı eski hikaye, aklıma kendi derslerim geldi, yarınki yapacağım işleri düşünmeye başladım.

Gün ve zaman : 13 Ocak, sabah ilk derse girmeden önce.

Kişi(ler) : Sınıf arkadaşım.

Konuşma konusu : Önümüzdeki hafta gireceğimiz biyoloji ara sınavı.

Nasıl dinledim : Aynı hocanın dersini daha önce almış bir sınıf arkadaşı varmış, sınavda ne gibi sorular sorabileceğini konuşmuşlar. Sınavda ne gibi sorular gelebileceğini ilgiyle dinledim. Arkadaşıma bana bunu söylemesinden anladığım bir şey de, onun beni kendine yakın bulduğu. O konuşurken hiç sıkılmadım.

3. Beş günlük gözlem devresinden sonra aşağıdaki sorulara cevap vermeye çalışın:

- Dinlediğiniz zamanın ne kadarını tam dinlemeyle geçiriyorsunuz?
- Hangi durumlarda dinlememe sık sık kendini gösteriyor?
- Dinleme davranışından memnun musunuz?

Yukarıdaki alıştırmayı yaptıktan sonra, ne kadar az dinlediğinizi gözleyerek, hayrete düşebilirsiniz. İnsanın zamanının çoğunu dinlermiş gibi görünüp de dinlemeden geçirmesi, ilk bakışta üzücü gelir. Demek ki, dinler gibi görünen kişilerin çoğu, bizi dinlememektedir... Ne kadar üzücü olursa olsun, gerçek bu; kulağa ulaşan her söz dinlenmiyor.

SÖZÜN KISASI

Her ağızımızı açtığımızda, bizim için o an önemli olan bir yönümüzü, duygu ve düşüncemizi dile getirmekteyiz. İyi bir dinleyici, söylediklerimiz içinden hangisinin önemli olduğunu anlayabilen ve bizimle ilişkisini bu anlayışı temel alarak kurabilen kişidir. Fakat, dinleyici durumunda olan kişi, genellikle, kendi iç dünyasıyla o denli doludur ki, sorunlarımızı, özlemlerimizi, kaygı ya da beklentilerimizi, bizim iç dünyamızın oluşturduğu çerçeveye içinde algılayamaz. Dinlermiş gibi görünür, ama gerçekte dinlemez; söylediklerimizin hepsini değil, ancak bazılarını (ve çoğu kez işine geleni) duyar; bir başka söyleyişle dinlerken, bizim duygu, düşünce ve arzularımızı değil, kendi iç dünyasını merkez alır. Duyduklarını anlama yerine yargılar, çözümlemeye kalkar, karşısındakini belirli bir konuya yöneltmek için sorular sorar ya da temel sorunu kavramadan rahatlatmaya çalışır.

İyi bir dinleyici olabilmek için, kişinin geri-iletim sürecini sık sık ve yerinde kullanmasını öğrenmesi gerekir; böylece iletişim tek yönlü olmaktan çıkar, çift yönlü olur. Aktif dinleme adını verdiğimiz bu çift yönlü iletişim, alınan mesajları biraz daha belirginleştirerek konuşana geri verir. Öyle ki, konuşan kimse gerçekten --duyulduğunu-- hisseder; benliğinin --geçerlik kazandığını-- sezer; bunun sonucu olarakta iç dünyasını daha serbestçe ifade etme eğilimini gösterir. İç dünyasını serbestçe ifade edebilen kimse sorunlarını, güçlü ve zayıf yönlerini daha kolaylıkla görmeye ve doğal olarak, bu sorunlara daha gerçekçi çözümler getirmeye başlar. Bu nedenle; değer verdiğimiz, kendimize yakın bulduğumuz kimselerin sorunlarına yardımcı olmak için aktif dinlemeyi kullanmak, öğüt vermek, yol göstermek, yargılama ya da rahatlatmak türü bir yaklaşımdan daha yararlı olur. (*İnsan İnsana, Doğan Cüceloğlu*)

DİNLEMENİN ÖNÜNDEKİ ENGELLER

Karşıdaki bireyi dinlerken bir takım engellerle karşılaşır. Bu engeller şunlardır:

- Gürültü**
- Fiziksel koşullar**
- Konuşmaya değer vermeme**
- Uzun süreli dinleme**
- Dinleyicinin kendisiyle meşgul olması**
- Ön yargı**

Gürültü: Gürültünün varlığı işitmeyi engeller. Bu nedenle başarılı bir iletişim süreci açısından dikkati dağıtan dış etkileri göz ardı etmemek ve bunları kabullenmemek gerekir. Bu gibi durumlar, anında müdahale gerektirir.

Fiziksel koşullar: Sinir sistemi konuşma hızından dört kat daha fazlasını dinleyebilme kapasitesine sahiptir. İnsanın sinir sistemi, dakikada 600 kelimelik bir konuşma hızını anlama kapasitesine sahip olmasına rağmen, normal bir konuşmanın hızı dakikada 100-150 kelime arasındadır. Bu da insan sinir sisteminin sahip olduğu kapasitenin ancak dörtte biri veya altıda birini kullanması anlamına gelmektedir. Böylece insanın dinlemekte olduğu her dakika içinde zihni 450-500 kelimelik bir süre boş kalır ve bu süre dikkatin dağılmasını son derece kolaylaştırır, adeta bireyi dinlememeye teşvik eder.

Konuşmaya değer vermeme: Birey genellikle konuşmaya daha fazla, dinlemeye daha az önem verir. İyi ilişki kuran bireyler ise her zaman konuşma-dinleme oranını yakından takip etme eğilimindedirler.

Uzun süreli dinleme: Konuşmacıyı sürekli olarak dinlemeye odaklanmak oldukça zordur. Dinleyici her yönüyle kendini konuşmacıyı anlamaya verdiğinde oldukça yorulacaktır. Çok uzun süreli olarak dikkatli bir şekilde gerçekleştirilen dinleme eylemiyle zihin daha çok yorulur. Karşıdaki bireyin uzun süre dinlenmesi gereken bir durum söz konusu olduğunda dinleyicinin daha çok enerji toplayıp konsantre olması gerekir.

Dinleyicinin kendisiyle meşgul olması: Dinlemenin önündeki en aşılmaz olarak bilinen engel, bireyin kendisiyle meşgul olmasıdır. Bu durum hem televizyon izleyip hem de konuşmaya çalışmak ya da dergi okurken bir şeyler söylemeye çalışmak gibidir.

Ön yargı: Anlatana ya da anlatılana ön yargılı yaklaşmak, dinlemeyi ve anlamayı engellemektedir. Önyargıların bir kenara bırakılıp dinlemenin gerçekleşmesi gerekmektedir

ABD tarihinin en etkili liderlerinden biri olarak gösterilen Başkan Abraham Lincoln şöyle der: **“Birisiyle ilişkimde bir sonuç almaya hazırlanıyorsam, zamanımın üçte birini kendi söyleyeceklerimi, üçte ikisini onun söyleyeceklerini düşünerek geçiririm”**

Dinlemenin önündeki en aşılmaz olarak bilinen engel, bireyin kendisiyle meşgul olmasıdır.

DİNLEMEK ZORDUR

Eğer hiç kimsenin sizi dinleme olasılığı yoksa bir konuşma yapmaya çalışmanın yararının ne olduğunu merak etmeye başlamış olabilirsiniz; ama şimdilik bana katlanmanızı istiyorum.

Şimdilik, insanların dinlemede başarısız olmalarının diğer bazı nedenleri olarak şunlar söylenebilir:

- Söylenecek olanları tahmin edip kendilerini kapatırlar.
- Kendi sıraları geldiğinde ne söyleyeceklerini planlıyorlardır.
- Yorgun, kaygılı vs. olabilirler; zihinlerinde yoğunlaşamayacakları kadar çok şey vardır.
- İstemiyorlardır ya da konuşmacının sesini monoton ve sıkıcı bulmuşlardır.
- Konu oldukça karışık ve izlenmesi zor bir konudur.
- Konu çok basittir.
- Konuşmacı özgüven ve inandırıcılıktan yoksundur.
- Sandalye sert, oda çok sıcak veya çok soğuk ya da dışarıdan gelen trafik sesleri çok dikkat dağıtıcıdır.

ÇOK SİNİR BOZAN DİNLEME ALIŞKANLIKLARI ŞUNLARDIR:

- ✓ ***Çalışanların konuşmalarını yarıda kesmek***
- ✓ ***Çalışanla konuşurken göz teması kurmamak ya da göz temasından kaçınmak***
- ✓ ***Konu bitmeden başka bir konuya geçmek veya başka bir konuda soru sormak***
- ✓ ***Çalışanın ifadelerine geribildirimde bulunmamak***
- ✓ ***Telefona cevap vermek için çalışanı geri çevirme***
- ✓ ***Çalışan karşınızda konuşurken mesaj, e-posta veya gazete okumak***

Okuma parçası

İletişim Kazaları (Doğan Cüceloğlu)

Yol üzerinde trafik ilişkileri içinde olan kimselerin davranışlarıyla, yüz yüze konuşan insanların iletişim ilişkileri arasında büyük benzerlikler bulunur.

Bazı kimselerin, konuştukları kişilerin sözlerini sürekli olarak kestiklerini gözlemişsinizdir. Bu kişiler sözlerini kestikleri kimselerden sosyal mevki, prestij ya da yaş yönünden, büyük bir olasılıkla, daha --büyük--türler. Sosyal itibar yönünden --büyük-- olan bu kişiler, karşısındaki sanki konuşmuyormuş gibi, istedikleri anda söze başlar. Bu davranış biçimiyle, trafikte büyük araçların kendilerinden daha küçük olan araçların yollarını kesmeleri, sanki küçük araçlar yokmuş gibi davranmaları arasındaki benzerlik ne denli çarpıcı, değil mi?

Bir aracın sürücüsü, yolda kendinden başka araç yokmuş gibi davranırsa, trafik kazası olur. Bir kişi konuşurken, karşısındakini nasıl etkilediğini düşünmeden, kendi bildiği yönde istediğini söylerse, aynı trafikte olduğu gibi, --iletişim kazaları-- ortaya çıkar. İnsan ilişkileriyle ilgili bu kazaların sonucunda da --yaralananlar-- ve --ölenler-- vardır: Küsenler, ayrılanlar ve gücenenler --yaralıları--, kendi içine kapanıp yalnızlığa gömülenlerse --ölenleri-- oluşturur.

İletişim kazaları, trafik kazalarında olduğu gibi, kazalara yol açan nedenler bilindiği derecede azaltılabilir. İletişim konusunda bilgi edinen birey hem kendini, hem de çevresindekileri daha iyi değerlendirir ve anlar. Kendi davranışlarını değerlendirebilen kimse, kurmuş olduğu ilişkilerin temelinde yatan psikolojik süreçleri anlar ve farkına varmadan ortaya çıkan --iletişim kazaları--nı önleyebilme olanağına kavuşur.

SÖZÜN KISASI

Bir kişinin kendinden hoşlanması ve kendini diğer insanlarla, doğayla ilişki içinde görmesi, yaşamının anlamlı olmasını sağlar. Gergin bir toplum içinde yaşıyoruz; kişileri kuşatan bu gerginliğe esir düşmemek için, kişinin kendisiyle ve çevresiyle, bilinçli ilişki kurması gerekir. Bilinçli iletişim, anlamlı yaşama, anlamlı yaşam da sakin ruh halinin gelişmesine yol açar.

Türk insanı özgürlükçü çağdaş anlayışın toplumumuzda kök salması ve filizlenmesi için --iletişim gereğini-- benimsemeli ve zaman kaybetmeden uygulamaya koymalıdır. Özgür ortam içinde yapılan iletişim, toplum sorunlarının çözümüne olduğu kadar, kişiler arası sorunların çözümüne de katkıda bulunur.

İletişim alışkanlıklarının bazıları, trafik ilişkilerinde görülür. Trafik kazaları nasıl ölü ve yaralıları ortaya çıkarıyorsa, iletişim kazaları da --ölü-- ve --yaralıları-- ortaya çıkarır. Bu tür --ölü-- ve --yaralıları'nın sayısı azaldıkça toplumumuz daha sağlıklı olur.

ETKİLİ DİNLEME İÇİN YAPILMASI GEREKENLER

5

- İlgi alanlarının geliştirilmesi
- Konsantrasyon gücünün artırılması
- Konuşmakta olan bireye dönük olma
- Bireyin ihtiyacının saptanması
- Açıklayıcı soruların sorulması
- Konuşan bireyin sözünün kesilmemesi:
- Konunun belli aralıklarla özetlenmesi
- Duyguların gözden geçirilmesi:
- Ön yargılı bakış açısının askıya alınması
- Konuşmacının tavırlarına takılıp kalınmaması:
- Vücut diline dikkat edilmesi:
- Dinleme sırasında not tutulması:
- Düşünceler ifade edilirken konuşmacının kullandığı kavramların tercih edilmesi

İlgi alanlarının geliştirilmesi: Merak edilen ve bireyi ilgilendiren durumlarda dinlemeye karşı daha istekli davranış sergilenir. İlgi duyulmayan bir konuyu sıkıcı bulup dinlememek yerine konuya araştırmacı bir düşünce tarzı ile yaklaşmak, bireye ilgiyle dinleme imkânı verir.

Konsantrasyon gücünün artırılması: İyi bir dinleyici, çevredeki, dinlemeyi engelleyen etkenleri dikkate almayan ve dinlemeyi etkili bir şekilde yapabilen bireydir. Konsantrasyonu bozan gürültü ve sesler kontrol altına alındığında etkin dinleme olasılığı artar.

Konuşmakta olan bireye dönük olma: Etkin dinleme, dikkatin konuşmacıya yöneltilmesi anlamına gelir. Dikkati yönlendirmenin bir yolu da konuşmacıya bakmaktır. Bakmak aynı zamanda söylenene konsantre olmayı sağlar. Dolayısıyla birisiyle karşılıklı olarak konuşulurken başka bir şeyle ilgilenilmemesi ve bunun alışkanlık haline getirilmesi gerekir.

Bireyin ihtiyacının saptanması: İnsanlar çok çeşitli nedenlerle konuşma eylemini gerçekleştirirler. Herhangi bir konuşma dinlenilerek karşıdaki bireyin konuşma nedeni ve ihtiyacı ortaya çıkarılmalıdır.

Açıklayıcı soruların sorulması: Açıklayıcı sorular sorulması konuşmakta olan bireyin hâlâ dinlenmekte olduğunu, konuşmaya olan ilgisini göstermektedir. Bu durum, karşıdaki bireye daha çok şey anlatılmasını sağlar.

Konuşan bireyin sözünün kesilmemesi: Çoğu birey sözünün kesilmesine sert tepki gösterir ve bunu saygısızlık olarak yorumlar. Eğer arada sözü kesilmeyecek olursa; bu, birey için büyük bir iltifattır.

Konunun belli aralıklarla özetlenmesi: Dinleme tekniklerinden birisi debelli aralıklarla konuşmacının söylediklerini özetlemek ve konuşmacıya geribildirimde bulunmaktır.

Düşünceler ifade edilirken konuşmacının kullandığı kavramların tercih edilmesi: Yapılan konuşmalarda karşıdaki bireyin kullandığı sözcük ve ifadelere yer verilmesi etkin bir dinleme gerçekleştirildiğini gösterecektir. Bu şekilde konuşan taraf anlaşıldığını hissedecek ve özgüven kazanacaktır.

Duyguların gözden geçirilmesi: İnsanların çoğu belli bireylere ve durumlara tepki göstermelerine neden olan duygusal yükler taşırlar. Başka birini dinlerken bireyin hassaslaşması, duygularını gözden geçirmesini gerektirebilir.

Ön yargılı bakış açısının askıya alınması: Başkalarıyla konuşurken, herhangi bir karara varmadan önce anlatılanların sonuna kadar dinlenmesi gerekir. Eğer sabırsızca davranılırsa, konuşmaların gerçek amacı gözden kaçacaktır.

Konuşmacının tavırlarına takılıp kalınmaması: İletilen konunun içeriği üzerinde yoğunlaşıldığında, bu konunun nasıl iletildiği ikinci planda kalmaktadır. Bir görüş; iletenin görünüşüne, davranışlarına takılı kalarak değerlendirmemelidir. Dikkat çekici tavırları olmayan bir konuşmacı da çok önemli bilgiler verebilir. Bilginin kendisinin, anlatılma biçiminden daha önemli olduğu unutulmamalıdır.

Vücut diline dikkat edilmesi: Vücut dili iletişimde önemli bir unsurdur. Görsel ipuçları bir konuşmanın anlamını daha iyi kavramaya yardımcı olur.

Dinleme sırasında not tutulması: Dinleyicinin uzun süren konuşmalarda kullanabileceği diğer bir yöntem de önemli gördüğü kısımlar hakkında kısa notlar tutmasıdır. Aktarılan mesajın yeniden yapılandırılmasında mümkün olduğunca uzun süre dikkatlerin konuşmacıya dönük olması gerekir. Eğer konuşmacı, tam olarak cümlelerin yazılabilmesine imkân tanımayacak hızda sunum yapıyorsa anahtar kavramların not alınması hatırlatıcı olacaktır. Tutulan notlar daha sonra detaylandırılabilir. Fiziksel olarak not tutulmuyorsa bile, zihinsel olarak tutmak önemli ve yararlıdır. Bilindiği gibi yetişkin bireylerin dikkat süresi, birkaç dakikadır. Konuya ve anlatılanlara bireyin kendini verebilmesi için not tutma yöntemi uygulanmalı, bu şekilde dikkatin dağılması engellenmelidir. 6

Söz kesme eğilimi olan bireylerin, bu davranışı sergileme nedenleri şunlardır:

- Başkalarının söylediklerine yeteri kadar değer vermeme
- Kendisinin ne kadar zeki ve etkileme potansiyeli olduğunu başkalarına göstermek isteme

Konsantrasyonu bozan gürültü ve sesler kontrol altına alındığında etkin dinleme olasılığı artar.

Açıklayıcı sorular sorulması konuşmakta olan bireyin hâlâ dinlenmekte olduğunu, konuşmaya olan ilgisini göstermektedir.

Başarılı iletişim süreçleri için etkili dinleme önemlidir. Bu bağlamda temel beceriler ise şunlardır:

- Karşıdaki birey konuşurken konuşulmamalıdır.
- Konuşmacıya kolaylık sağlanmalı, konuşmacının kendisini rahat hissetmesine fırsat verilmelidir.
- Konuşmacıyı dinleme isteği içinde bulunduğu ifade edilmeli, dinleyici konuşmacıya odaklanmalıdır.
- Dikkat dağıtabilecek tüm unsurlar ortadan kaldırılmalıdır.
- Konuşmacı etkili bir şekilde dinlenmelidir.
- Konuşma, sonuna kadar sabırlı bir şekilde dinlenmelidir.
- Dinleyen birey rahat ve sakin olmalıdır.

Konuya ve ifadelere ilişkin eleştiriler sonraya bırakılmalı, konuşmacının mesajı başka sözcüklerle derinleştirilmelidir.

Dinleyici konuşmaya bir katkıda bulunacaksa mutlaka konuşmacının sözünü bitirmesi beklenmelidir.

Güzel konuşmamız için tek bir yol vardır; dinlemeyi öğrenmek. (Christopher Morly)

KONUŞMANIN GÖRSEL YANLARINI KULLANARAK KÖTÜ BİR DİNLEMENİN ÜSTESİNDEN NASIL GELİNİR?

- Yüz ifadelerinizi, göz temasını, mimikleri kullanın ve gergin tavırlardan kaçının.
- Dinleyicilere tepki vererek ve dinleyicilerle etkileşime girerek onları konuşmaya dahil edin.
- Görsel malzemeler kullanın, dinleyicinin deneyimlerini kullanın ve kısa notlar dağıtarak açıklayın.
- Heyecan, canlılık ve samimiyet katın.

DİNLEMEDE AKTİF GERİBİLDİRİM

Çok yönlü süreç olan iletişimin sürekliliğini etkileyen en önemli özellik, bir konuyu öğreniyor ya da öğretiyorken, dinleyenin mesajı çözüp değerlendirmesinden sonra yeni bir mesaj kodlaması ve geribildirimde (feed back) bulunmasıdır.

Geribildirim, karşı tarafın mesajı nasıl algıladığı, mesajın anlaşılıp anlaşılmadığı gibi birçok konuda ipuçları sağlamaktadır. Geribildirim iki taraf açısından da başarı ile gerçekleşmesi, iletişim sürecinin hem devamlılığını hem de sonucunu etkileyecektir.

Geribildirim, alıcı konumundaki bireyin kaynak konumundaki birey karşısındaki konumunu açıklığa kavuşturur. Alıcı, hem sözlü ifadesini hem de beden dilini iletişimi geliştirecek şekilde kullanabilir.

Doğru ve sağlıklı bir iletişim sağlanabilmesi için geribildirimde yer alması gereken özellikler şunlardır:

- Anlatanı tam olarak dinlemek ve anlamaya hazır olmak
- Kavramların içeriğine ve aktarılmak istenen duygulara açık olmak
- Kavramların sözlük anlamları dışında 'dinleyen bireyde' ne anlama geldiğini bilmek istemek
- Ana konuyu kaçırmamak ve konuyu özetlemek
- İletişimi ön yargı ile kesmemek
- Anlatanın duygularını anlayabilmek, bireylerin farklı bakış açılarından bakmayı başarabilmek
- Üzerinde fikir birliği olmayan noktalardan önce, anlaşılan noktaları açıklığa kavuşturmak
- Üzerinde fikir birliği olmayan noktaların ele alınışında kavramları ve bedeni dilini kontrol etmek, duygusal gerginliğin bedene ve ses tonuna yansımaları önlemek

Karar anında bile etkili dinlemek ve sağlıklı geribildirimden vazgeçmemek.

Başkalarını inandırmanın en iyi yolu, onları dinlemektir. (Dean Rusk)

İletişim sürecinde anlatan konumundaki bireyin en çok ilgilendiği konu, geribildirimdir.

En hızlı geribildirim yüz yüze iletişimle gerçekleşir. Dinleyen tarafından geribildirimde bulunulmaması, iletişimi bozan ve engelleyen bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır.

Aktif geribildirimde bulunulabilmesi açısından göz önünde bulundurulması gereken noktalar şunlardır:

- Detayların gözden kaçırılmaması:
- Amacın doğru anlaşılması
- Tutum ve davranışların iyi gözlemlenmesi
- Yıkıcı geribildirimden kaçınılması
- Empatik yaklaşım sergilenmesi

8

DİNLEME –ÖZET-

Her ağzımızı açtığımızda, bizim için o an önemli olan bir yönümüzü, duygu ve düşüncemizi dile getirmekteyiz. İyi bir dinleyici, söylediklerimiz içinden hangisinin önemli olduğunu anlayabilen ve bizimle ilişkisini bu anlayışı temel alarak kurabilen kişidir. Fakat, dinleyici durumunda olan kişi, genellikle, kendi iç dünyasıyla o denli doludur ki, sorunlarımızı, özelemlerimizi, kaygı ya da beklentilerimizi, bizim iç dünyamızın oluşturduğu çerçeve içinde algılayamaz. Dinlermiş gibi görünür, ama gerçekte dinlemez; söylediklerimizin hepsini değil, ancak bazılarını (ve çoğu kez işine geleni) duyar; bir başka söyleyişle dinlerken, bizim duygu, düşünce ve arzularımızı değil, kendi iç dünyasını merkez alır. Duyduklarını anlama yerine yargılar, çözümlemeye kalkar, karşısındakini belirli bir konuya yöneltmek için sorular sorar ya da temel sorunu kavramadan rahatlatmaya çalışır.

İyi bir dinleyici olabilmek için, kişinin geri-iletim sürecini sık sık ve yerinde kullanmasını öğrenmesi gerekir; böylece iletişim tek yönlü olmaktan çıkar, çift yönlü olur. Aktif dinleme adını verdiğimiz bu çift yönlü iletişim, alınan mesajları biraz daha belirginleştirerek konuşana geri verir. Öyle ki, konuşan kimse gerçekten --duyulduğunu-- hisseder; benliğinin --geçerlik kazandığını-- sezer; bunun sonucu olarakta iç dünyasını daha serbestçe ifade etme eğilimini gösterir. İç dünyasını serbestçe ifade edebilen kimse sorunlarını, güçlü ve zayıf yönlerini daha kolaylıkla görmeye ve doğal olarak, bu sorunlara daha gerçekçi çözümler getirmeye başlar.

Bu nedenle; değer verdiğimiz, kendimize yakın bulduğumuz kimselerin sorunlarına yardımcı olmak için aktif dinlemeyi kullanmak, öğüt vermek, yol göstermek, yargılama ya da rahatlatmak türü bir yaklaşımdan daha yararlı olur. Görünüşte Dinleme ya da İşittiğini Duymama Başkalarını iyi dinleyebilme alışkanlıklarınızı geliştirdikçe, kendinizi iyi dinletebilme gücünüzün de geliştiğini göreceksiniz. (Doğan Cüceloğlu)

12. İLETİŞİMDE SORU SORABİLME

Soru sormanın farklı amaçları olabilir.

İlişkiyi zenginleştirmesi için nasıl soru sorulmalıdır?

Açık uçlu sorular

Kapalı uçlu sorular

HANGİ AMAÇLA SORU SORULUR?

- Bilgi almak amacıyla,
- Bilgi vermek amacıyla,
- Anlayıp anlamadığını sınamak için,
- Karara ulaşmak için,
- Konuya dikkat çekmek için

İLİŞKİYİ ZENGİNLEŞTİRMeye YÖNELİK SORU NASIL SORULMALIDIR?

- Çok özenle,
- Fazla olmayacak biçimde,
- Yargılayıcı, hesap sorucu izlenim bıraktığı için "neden, niçin, niye" soru sözcüklerinden kaçınarak; bunların yerine "ne, nasıl" sözcüklerini kullanarak,
- Konuşmayı sürdürecektir açık uçlu sorular sorulmalıdır.

KONUŞMAYI SÜRDÜRMEYE YÖNELİK AÇIK UÇLU SORULAR?

Yanıtı evet veya hayır olmayan ya da birtakım şıklar seçerek cevap verilemeyen sorulardır. böyle bir soru yöneltildi ise gerçekten fikrinizi almak için sorulmuştur ve hiçbir yönlendirilmeye maruz kalmadan açık yüreklilikle yanıtlamanız beklenmektedir.

Ne? Nasıl? Hangi? gibi soruların kullanılarak konuşmanın sürdürüldüğü iletişim yöntemidir.

Filmi nasıl buldun? Bir adaya düşsen hangi adayı tercih ederdin? Çağrı Merkezi Hizmetleri programı iş alanları hakkında bilgi verebilir misiniz? Ne hissediyorsun? Gibi cevaplayıcı konuşuracak ya da yorum yaptıracak sorular sorulur.

- Daha fazla bilgi almayı sağlar,
- Konuşanın keşif yapmasını sağlar,
- Dinleyenin dikkatli dinlediğini gösterir,
- Konuşanın uzun açıklamalar yapmasını sağlar.

KAPALI UÇLU SORULAR

- Evet ya da hayır gibi kısa yanıtlanır,
- Yanıtlayıcı az düşünür,
- Belli gerçeklerin elde edilmesinde yararlıdır,
- İstenilen alanla ilgili konuşmayı yönlendirir,
- Olumlu ifadeleri pekiştirmek için kullanılır.

İyi misin? Yoldan geçen kız ne kadar güzel değil mi? Nereye gidiyorsun? Adın ne? Kediye sen mi öldürdün?

13. ETKİLİ İLETİŞİM BECERİLER DEVAM

- * Sen Dili
- * Ben Dili

SEN DİLİ

- Kişiyi suçlayıcıdır,
- Davranıştan çok kişiliğe yöneliktir,
- Yeniden konuşma isteğini engelleyicidir,
- Kişi kendini suçlanmış ve anlaşılmamış hisseder,
- Neye kızıldığının anlaşılmamasına neden olur,
- Kişiyi gücendirir, kırar,
- Kişinin direnmesine neden olur.

BEN DİLİ

Günlük konuşmalarımızda ne düşündüğümüzü ve ne hissettiğimizi birinci tekil kişi ağzından aktaran konuşma şeklidir. Konuşmalarımızda “ben”li ifadeler kullanırsak hem karşıımızdaki insanları kırmamış hem de kendimizi daha iyi ifade etmiş oluruz. Kısacası ben dili bize şu yararları sağlar:

1. Karşıımızdaki kişiyi savunmaya yönlendirmez.
2. Kişiyi suçluluk duygusu içinde bırakmaz.
3. Duygunun nedeni net şekilde ortaya konduğundan sağlıklı iletişim oluşur.
4. Ben dilini kullanan kişi karşıısındakini düşünmeye yönlendirir.
5. İletişim sorununu ortadan kaldırarak anlaşmazlık olmasını engeller.

6. İnsanlar arasında iletişimi kuvvetlendirir.

SEN DİLİ

Karşımızdaki kişiyi suçlayan bir konuşma şeklidir. Cümleler sürekli ikinci şahsa göre çekimlenir. Sağlıklı bir konuşma tarzı değildir.

Sen dilinin olumsuz özellikleri şu şekilde sıralanabilir:

1. Kişiyi kendini suçlu hissettirir.
2. Davranışa değil kişiye yöneliktir.
3. Karşımızdaki insanı savunmaya yönlendirir.
4. Tekrardan iletişim kurma isteğini ortadan kaldırır.
5. İnsanların kalbini kırar, kişiyi üzer.
6. Problemin neyden kaynaklandığının anlaşılmamasına sebep olur.

Sen ve Ben dillerine örnek verecek olursak:

Sen dili:

Ben dili:

xxx

Sen dili:

Ben dili:

- Sen geç kaldın, çok iyi bir fırsatı kaçırdım.
- Geç kalman çok iyi bir fırsatı kaçırmama sebep oldu, çok üzüldüm.
- Çok dikkatsizsin, her zaman hatalarını düzeltmek zorunda kalıyorum.
- Sürekli yaptığın hataları düzeltiyor olmak beni çok yoruyor.

14. GRUP İLETİŞİMİ

Sosyal bir varlık olan insan çeşitli sosyal yapılar içinde yer almaktadır. Bu yapılardan biri de gruplardır.

Sosyal grup, “yüz yüze etkileşim içinde bulunan, grup içindeki üyelerin varlığından haberdar olan, kendisini ve diğerlerini bu grubun üyesi olarak hissederek, belirli ortak amaçların gerçekleştirilmesi için birbirini destekleyici yönde hareket eden, karşılıklı olarak bir birine bağımlı, iki veya daha fazla bireyden oluşan birliktelik” olarak tanımlanabilmektedir.

Grup Kavramı

Grup, yapı ve büyüklüğü çok değişkenli olabilen sayısı az ya da pek çok insanlardan oluşmuş birlikleri ifade etmektedir.

Daha özel bir tanımla grup, ortak amaç ve hedefi olan insanların hedeflerine ulaşmak için birbirleriyle etkileşimli, birbirlerine bağımlı, birbirlerinin farkında olan ve kendilerini bir grup olarak gören en az üç insandan oluşan topluluktur (Renz ve Greg, 2000).

Bir oluşumu grup olarak nitelendirebilmek için 4 temel konsepte başvurulur. Bunlar(Renz ve Greg, 2000):

Grup üyelerinin sayısı: Bir topluluğun grup olarak atfedilmesi için grubun en az 3 kişiden oluşması gerekir.

Grubun büyüklüğü ile ilgili bir üst limit yoktur fakat 7 kişiden sonrası için grubun alt gruplara ayrılacağı ve grupta bir lider ihtiyacının doğacağına dair görüşler vardır.

Etkileşim: Grup üyeleri arasındaki ilişki ve iletişim yani etkileşim grubu topluluktan ayıran temel bir özelliktir.

Ortak amaç: Grup, bir çok alanda ortaklıklar üzerine kurulmaktadır. Grubu oluşturan bireyler, bu ortak amaç doğrultusunda hareket ederler.

Birbirine bağımlılık: Ulaşılmak istenen hedeflerin varlığı; kişilerin iş birliği ve dayanışma içinde olmalarını gerektirir. Gruptaki her bir birey, bir diğer bireye ortak amacı gerçekleştirebilmek için bağımlıdır.

Gruba Katılımın Nedenleri

- İnsanlar bazen kendiliğinden bir grubun üyesi olabilir. Bir aile içinde dünyaya gelen çocuk, o ailenin (aile grubunun) üyesi olur.
- Bazen de grup üyesi olmak kişinin isteğine bağlıdır.
- Bir bireyin bir gruba dahil olma isteğinin altında yatan en temel neden, grubun bireyin tek başına karşılayamayacağı gereksinimlerini karşılamasıdır.
- Bu gereksinimler, **fiziksel ve psikolojik olmak üzere iki temel kategoriye ayrılır.**

Gruba Katılımın Nedenleri (devam)

- Bireyin ihtiyaçları üzerine çalışan Schutz ve Festinger'in kuramları psikolojik nedenleri açıklarken, Maslow'un kuramı hem fiziksel hem de psikolojik nedenleri açıklamaktadır.

- **Schutz**, bireyin bir gruba dahil olma isteğinin altında yatan psikolojik ihtiyaçları **dahil edilme ihtiyacı, kontrol ihtiyacı ve sevgi, şefkat ihtiyacı** olarak tanımlamaktadır (Renz ve Greg, 2000).
- Schutz'a göre bu üç ihtiyaç, bireyden diğerlerine, diğerlerinden bireye doğru olmak üzere iki yönlüdür.
- **Festinger** ise bireyin, kendini diğerleriyle karşılaştırma ihtiyacını gidermek adına bir gruba dahil olmak istediğini savunur (Renz ve Greg, 2000).

Gruba Katılımın Nedenleri

- Maslow'un modeline göre, bireysel ihtiyaçlar, hiyerarşik bir sıra izler, alt sıralardaki ihtiyaçlar doyurulmadıkça daha üst sıralardaki ihtiyaçlar birey açısından fazla önem taşımaz. Bireyin davranışlarına yön veren bu ihtiyaçlar, bireyin bir gruba dahil olma isteğinde önemli bir rol oynar (Beebe ve Masterson, 2009).



Resim 5.1: Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Piramidi

Grup Oluşumunun Aşamaları

- Gruplar birçok bakımdan birbirlerinden çok farklıdır. Bazı gruplar büyükken, bazıları küçüktür.
- Bazı gruplar çok kısa süreliğine var olur, bazıları varlığını yüzlerce yıl devam ettirir.
- Grupların gelişim aşamaları birbirine benzerlik gösterir. Caple tarafından geliştirilen, grup gelişim modeline göre, gruplar birbirini takip eden beş gelişim aşamasından geçmektedir.
- Bu aşamalar (Caple, 1978'den akt: Aktaş, 1997):

Oryantasyon ve uyum sağlama aşaması: Bu aşamada grup üyelerinin faaliyetleri arasında bir belirsizlik vardır. Üyelerin davranışları birbirleriyle uyumlu değildir, birbirlerine tanımaya, anlamaya çalışırlar.

Çatışma aşaması: Bu aşamada grup içinde bir anlaşmazlık söz konusudur. Teklif edilen planlara, önerilere karşı olma, sürekli müdahale etme bu dönemin belirgin özelliğidir.

Bütünleşme aşaması: Bu aşama üyeler arasında uzlaşma ve anlaşmanın başladığı aşamadır. Kutuplaşmalar yerini ortak noktalarda uzlaşmaya bırakır.

Başarı aşaması: Bu aşamada grup artık fonksiyonel bir düzeye gelmiştir. Bireyler arası ilişkiler güçlenmiş, grup içi rol ve statüler belirginleşmiş, yaşanan problemler daha rasyonel düzeyde ele alınmaya başlamıştır. Kısaca grup iyi işlemeye başlamıştır.

Düzenleme aşaması: Bu aşama üyelerin gruptan ve grup yaşantısından doyum sağladıkları bir aşamadır. Grup üyeleri birbirleriyle bütünleşmiştir. Bu aşamanın en temel konusu grubun geleceğidir, grubun gelecekte ne olacağıdır.

Grup Türleri

- **Gruplar;** üyeleri arasındaki ilişkiler, üye sayıları, üyelerin katılımı, süreleri, işlevleri ve dayanışma biçimleri açısından sınıflandırılabilir.
- Gruplar, sahip oldukları üye sayısı bakımından; **büyük, orta ve küçük gruplar** diye ayrılır.
- **Büyük** gruplar; çok sayıda insandan oluşan kent, ulus gibi gruplardır.
- **Orta gruplar;** büyük gruplara oranla daha az üyeye sahip olan sendikalar, siyasî partiler gibi gruplardır.
- **Küçük gruplar;** az sayıda üyeden oluşan aile, arkadaş grubu gibi gruplardır. Küçük gruplar, üye sayısı az olan ve iletişim yoğunluğu fazla olan gruplardır.
- **Büyük** gruplar; çok sayıda insandan oluşan kent, ulus gibi gruplardır.
- **Orta gruplar;** büyük gruplara oranla daha az üyeye sahip olan sendikalar, siyasî partiler gibi gruplardır.
- **Küçük gruplar;** az sayıda üyeden oluşan aile, arkadaş grubu gibi gruplardır. Küçük gruplar, üye sayısı az olan ve iletişim yoğunluğu fazla olan gruplardır.

Gruplar üyelerinin katılımı açısından **açık, kapalı ve koşula bağlı gruplar** olarak ayrılır.

- **Açık gruplar;** üyelerinin katılımının serbest olduğu gruplardır. Sivil toplum örgütleri, siyasî partiler ve kentler açık gruplara örnektir.
- **Kapalı gruplar;** giriş çıkışın serbest olmadığı, üyelerin iradeleri dışında katıldıkları gruplardır. Aile ve ulus bu gruplara örnektir.
- **Koşula bağlı gruplar;** üyelerinin girişinin bir koşula bağlı olduğu gruplardır. Kooperatifler ve sendikalar bu tür gruplara örnektir.

Grup Türleri (devam)

Gruplar, süreleri açısından **uzun süreli, kısa süreli ve periyodik(devirli) gruplar** diye ayrılır.

Uzun süreli gruplar; grubun ömrünün insan ömründen uzun olduğu köy ve aile gibi gruplardır.

Kısa süreli gruplar; bir amaçla kurulan ve bu amaç gerçekleşince dağılabilen gruplardır. İş ve oyun grupları bu gruplara örnektir.

Periyodik gruplar; belirli sürelerde bir araya gelen insanlardan oluşan gruplardır. Gezi grupları, tatil arkadaşlıkları bu gruplara örnektir.

Gruplar işlevleri açısından

tek görevli ve çok görevli gruplar diye ayrılır.

- **Tek görevli gruplar; tek işlevi** gerçekleştiren futbol takımı ve yapı kooperatifi gibi gruplardır.
- **Çok görevli gruplar;** çok sayıda işlevi gerçekleştiren ulus ve belediye gibi gruplardır.

Gruplar, üyeleri arasındaki dayanışma açısından **mekanik ve organik dayanışmanın egemen olduğu gruplar** diye ayrılır.

Mekanik dayanışmanın egemen olduğu gruplar; küçük ve düzenli gruplardır.

- **Mekanik dayanışma,** üyelerin benzer rolleri yerine getirerek birbirini tamamladıkları dayanışmadır.
- Örneğin, imece usulüyle her gün bir başkasının tarlasında çalışan köy halkının aralarındaki dayanışma, mekanik dayanışmadır.

Toplumsal ilişki biçimine göre gruplar **birincil ve ikincil gruplar olmak üzere ikiye ayrılır.**

- **Birincil gruplar,** yüz yüze ilişkilerin, yardımlaşma ve dayanışmanın yoğun olarak yaşandığı; sevgi bağlarının kuvvetli olduğu gruplardır.

Aile, arkadaş, komşu, akraba gibi toplumsal gruplar birincil toplumsal gruplardır.

İkincil toplumsal gruplar:

Yapı olarak daha büyük, yazılı normlara dayalı olarak kurulan, belli bir amacı gerçekleştirdikten sonra dağılan gruplardır (Hedefler insan ömrünü aşacak biçimde uzun süreli olabilir; devlet, siyasî parti, sendika gibi).

Örgütsel İletişim

- Örgütsel İletişim, örgütte meydana gelen ve de örgütsel amaç için yapılan iletişim olarak tanımlanabilir.
- İletişim olmadan bir örgütün var olması mümkün olmamaktadır. Örgüt insanlardan oluşan bir yapıdır.
- Bu yapı içerisinde yer alan insanlar arasında bir etkileşim olmadığı durumda örgüt sosyal bir yapı olarak var olamamaktadır.
- İletişim bir örgütte amaçların paylaşılması ve de koordinasyon sağlanmasında temel mekanizmadır.
- Bunun yanı sıra iletişim planlama, karar verme güdüleme ve denetim işlevlerinin yerine getirilmesinde de çok önemli bir rol oynamaktadır.

Örgütsel iletişim örgüt içinde başlıca dört amaca hizmet eder

Kontrol: Örgütlerde hiyerarşik bir otorite ve çalışanların uyması gereken bazı kurallar bulunmaktadır. İletişim, görev, yetki ve sorumlulukları belirlemekte ve bu şekilde kontrole olanak vermektedir.

Motivasyon: İletişim; çalışanlara ne yapmaları gerektiğini, işlerini yapmadaki başarılarını, performansları nasıl yükseltebileceklerini açıklayarak onların motivasyonlarını geliştirmektedir.

Duygusal İfade: Grup içinde meydana gelen iletişim de, kişilerin rahatsızlıklarını ve memnuniyetlerini dile getirdikleri temel bir mekanizmadır. Bu nedenle iletişim hislerin duygusal ifadesi ve sosyal ihtiyaçların yerine getirilmesi için bir serbestlik alanı sağlamaktadır.

Bilgi Aktarımı: İletişim son olarak karar vermeyi kolaylaştırmaktadır. Örgütsel iletişim biçimsel ve biçimsel olmayan iletişim olmak üzere iki gruba ayrılarak incelenebilmektedir.

Biçimsel iletişim

Biçimsel iletişim bir işletmenin örgütsel yapısı doğrultusunda oluşan iletişim sistemidir.

Biçimsel iletişime bağlı olarak üst ve ast arasındaki örgütsel ilişki işlerlik kazanmaktadır.

Biçimsel iletişim, otorite kaynağına, otoritenin dağılım şekline, sorumlulukların üstleniş biçimine göre düzenlenen özeli bir iletişim ağı içerisinde gerçekleşmektedir.

Biçimsel iletişim türleri

Örgüt içerisinde biçimsel iletişim üç şekilde olmaktadır:

- Dikey iletişim
- Yatay iletişim
- Çapraz iletişim

Dikey iletişim, ast ve üst arasındaki iletişimdir.

Yatay iletişim ise, örgütte aynı kademedede bulunan çalışanlar arasında gerçekleşen iletişimdir.

Çapraz iletişim ise, örgüt hiyerarşisinde farklı bölümler ve farklı seviyeler arasında kurulan iletişim türüdür.

Biçimsel olmayan iletişim

Örgüt içerisinde yalnızca biçimsel iletişim kanalları bulunmamaktadır. Örgüt içerisindeki dedikoduları ve söylentileri taşıyan biçimsel olmayan iletişim kanalları da bulunmaktadır.

Biçimsel olmayan iletişim kanalları yöneticilerin çalışanlarının moral ve problemlerini öğrenmek için çok önemli kaynaklardır.

Yapılan araştırmalar dedikodunun en önemli örgütsel iletişim kaynağı olduğunu göstermektedir.

Örgütlerdeki resmi olmayan iletişim ağları çalışanlar tarafından yaratılmaktadır.

Bunlar, doğal ve spontane insan etkileşimiyle ortaya çıkmaktadır. Bu etkileşimler çay saatlerinde, yemek odalarında ve insanlar nerede grup halinde dururlarsa oralarda meydana gelmektedir.

Bu iletişim türü çoğunlukla söylenti içermektedir.

Kaynaklar

- *İletişim Bilgisi: (AÖF)*
- *İletişim Yöntemleri sunumu; Dr. Esra Dinç Özcan-Marmara Üniversitesi ve Dr. Erkan Taşkıran-Düzce Üniversitesi.*

15. SÖZLÜ İLETİŞİM VE KONUŞMA

Konuşmanın Tanımı

Sözlü iletişimde, en temel araç “söz”dür ve konuşularak aktarılır. Konuşma, düzenli devinimlerle konuşma organları tarafından sesin söze dönüştürülerek iletilerin aktarıldığı, insana özgü yaratıcı bir *yetenektir*.

Tüm yetenekler gibi konuşma da birçok öğeden oluşur. Konuşmada sözcükler ve ses, akla ilk gelen öğelerse de konuşmanın amacına, bulunulan ortama, duruma, zamana, karşımızdaki kişiye ya da kişilere göre uygun, yerinde, etkili bir konuşma için, bilinmesi ve dikkat edilmesi gereken birçok ayrıntı vardır.

- Konuşmada kaynaktan (sözlü iletişimde anlatıcıdan) çıkan söz, alıcıya (sözlü iletişimde dinleyiciye) yönelir ve algılanıp yorumlanarak alıcı tarafından geri bildirimde bulunulur.
- Sözler, kaynak ve alıcı arasında sürekli gider gelir.
- Böylece, karşılıklı konuşma yani, iki yönlü konuşma oluşur.
- Kaynak ve alıcı, sürekli yer değiştirir.
- Yüz yüze görüşmeler, telefon konuşmaları, iki yönlü konuşmalardır.
- İki yönlü konuşmada, anında geri bildirimde bulunulabileceğinden, anlaşılmayan konulara en kısa sürede açıklık getirilebilir.
- Görsel, işitsel kitle iletişim araçlarında dinlediğimiz konuşmalar ise geri bildirimler anında ulaşamadığı için tek yönlü konuşmadır. Televizyonda ya da radyoda dinlediğimiz konuşmalar, tek yönlü konuşmalardır.

Konuşmanın Yaşamdaki Önemi

- Konuşma, günlük yaşamın temelidir ve insanlar her gün, çok farklı ortamlarda ve çok farklı kişilerle konuşurlar. Bu konuşmalar, çeşitli adlar alabilir. Örneğin;
- Sosyal konuşmalar: Tanıdığımız kişilerle karşılaştığımızda, dostça ya da arkadaşça bir havada gerçekleştirdiğimiz konuşmalardır. Bu gibi durumlarda ‘merhaba’, ‘nasılsın’, ‘hoşçakal’ gibi sözcükler sıkça kullanılır.
- İşyeri konuşmaları: Uzmanlık alanına özgü teknik sözcüklerin sıkça kullanıldığı konuşmalardır.
- Mesleğe ait özel bir dil veya söz dağarcığı oluşmuşsa buna *jargon* adı verilir. Örneğin, *tıp jargonu*.
- Akademik konuşmalar: Öğretmenlerin, öğretim üyelerinin derslerde ya da uzmanlık bilgisi gerektiren toplantılarda ve görüşmelerde gerçekleştirdiği konuşmalardır.
- Hoş zaman konuşmaları: Eğlence ya da rahatlatma amacıyla gerçekleştirilen toplantılarda, sinema, tiyatro, konser vb. salonlarında hoş zaman geçirilen konuşmalardır.
- Bu konuşmalar, günlük yaşamda birbirini izleyebileceği gibi iç içe de girebilir.
- Örneğin, sabah işe gitmek için evden çıktıktan sonra yol boyunca tanıdık kişilerle karşılaşıldığında, çeşitli sosyal konuşmalar gerçekleşebilir. İşyerine gelindiğinde işyeri konuşmalarının yanında yine sosyal konuşmalar da gerçekleştirilebilir.

- Ders saatinde ya da herhangi bir akademik toplantıda akademik konuşmaların yanı sıra yine sosyal konuşmalar, belki de jargon kullanmayı gerektiren konuşmalar gerçekleşebilir.
- Eğlence ve rahatlama amacıyla gidilen yerlerde, karşılaşılan kişilerle gerçekleştirilen hoş zaman konuşmaları da genelde sosyal konuşmalar gibi başlayabilir.
- Özel bir durumda ya da zamanda, çok özel bir düzenlemeyle söylenen cümlelerle unutulmaz bir konuşma gerçekleştirilebilir. Böylesi konuşmalar, tarihin unutulmaz konuşmaları arasına girer.

KONUŞMANIN ÖGELERİ

Konuşmanın Fiziksel Öğeleri

Konuşmanın fiziksel öğelerinin başında, solunum ve ses gelmektedir:

Solunum: Yaşam için gerekli oksijenin alınması ve akciğerlerde kanın temizlenmesinden sonra oluşan karbondioksitin dışarı atılmasıyla solunum gerçekleşir.

Soluk alırken;

- 1. Kaburgalar arasındaki kaslar kasılır.
- 2. Diyafram kası kasılır.
- 3. Göğüs boşluğu genişler.
- 4. Akciğerler genişler.
- 5. Akciğerlerdeki hava basıncı düşer.
- 6. Oksijen alveollere kadar gelir.

Soluk verirken de sırayla şu olaylar gerçekleşir:

- 1. Kaburgalar arası kaslar gevşer.
- 2. Diyafram kası gevşer.
- 3. Göğüs boşluğu daralır.
- 4. Akciğerler daralır.
- 5. Alveollerdeki karbondioksit dışarı atılır.

Ses: Ses, diyaframdan başlayarak akciğerlerden gelen havanın, ağız bölgesinden çıkarken ses tellerinin titreşmesidir. Kuşkusuz, çıkarılan her ses, konuşma değildir.

Konuşmanın Zihinsel Öğeleri

Konuşmanın zihinsel öğelerinin başında, beyin ve hafıza gelmektedir:

- **Beyin:** Beyin, fiziksel bir öge olarak da değerlendirilebilir, çünkü beyin, konuşma organlarını da yönetir. Konuşma açısından beyin en önemli işlevi, dilin düşünceye dönüştürülmesidir. İki yönlü bir etkinlik olan sözlü iletişimde, konuşulunun dinlenip anlaşılması da beyinle ilgilidir.
- **Hafıza:** Düşüncenin konuşmayla aktarılmasında, bilgilerin hafızada düzenlenmesi ve gerektiğinde kullanılabilmesi önemlidir. Hafıza, bilgiler arasında ilişki kurulup sınıflandırılmasını ve anlamlı bir konuşma gerçekleştirilmesini sağlar.

DOĞRU VE ETKİLİ KONUŞMA

- İletilmek isteneni, net ve doğru bir şekilde anlatmaktır. Doğru bir konuşma, iletişim kazasına neden olmayacak net bir sözlü iletişim kurulmasını sağlarken; etkili bir konuşma, dinleyiciler üzerinde ilgi çekici, çarpıcı, unutulmaz izler bırakır.
- Her konuşmaya özgü farklı kurallar getirilebilirse de etkili ve doğru konuşmanın özellikleri şu başlıklar altında sıralanabilir:
- **Ses Tonu:** Her insanın ses tonu farklıdır. Cinsiyetle ve yaşla ilgili değişkenlik gösteren ses tonu, kişinin konuşma sırasındaki psikolojik durumuna göre de değişir.
- **Etkili ve doğru bir konuşmanın unutulmaması gereken en temel özelliği, sesin işitilebilmesidir.**
-
- **Sesletim ve Diksiyon:** Sözcüklerin ses, hece, ton ve vurgu bakımından söylenme biçimidir.
- **Sesletim,** bireyin yaşadığı bölgenin, eğitim düzeyinin ve üyesi olduğu etnik grubun etkisindedir.
- Özellikle televizyon ya da radyo gibi kitle iletişim araçlarında, konuşmayı uzmanlık düzeyinde kullanan kişiler için sesletimin yanı sıra diksiyonun kusursuzluğu da önemlidir.
- ‘Düzgün söz söyleme’ anlamındaki diksiyon; seslerin, sözcüklerin, vurguların, anlam ve heyecan duraklarını kurallarına uygun olarak söyleme biçimidir. Sözcüklerin seçimi ve düzeni anlamında her konuşmanın temel diksiyon kurallarına uyması beklenebilir.
- Diksiyon öğrenimi, özel bir çalışmayı gerektirir.
- Her konuşmacının özel bir diksiyon eğitiminden geçmesi beklenemez. Yine de konuşulan dilin vurgu, tonlama, sözcük dizimi gibi diksiyon kurallarını, kulaktan dolma bilgilerle kullanmak yerine, doğru kaynaklara ulaşarak doğrusunu öğrenmek gerekmektedir.
- **Sözcük Birikimi:** Ne kadar çok sözcük biliniyor ve bunlar doğru bir şekilde kullanılabiliyorsa, duygu ve düşünceler o kadar iyi anlatılabilir.
- **Amaç:** Konuşmanın neyi anlatacağı bilinmeli ve cümleler, yukarıda sıralanan özellikler göz önünde bulundurularak kurulmalıdır. Kısaca, işitilebilir bir ses tonuyla uygun sözcüklerin kullanıldığı, vurgu ve tonlamanın yerinde kullanıldığı bir konuşma gerçekleştirilmelidir.
- **İçerik:** Konuşmanın içeriğini, anlatılmak istenenin ne olduğu belirler. Konuşmada belli bir düzen izlemek, bağlantılar kurarak anlatmak konuşmanın amacına ulaşmasını sağlar. Konuşmanın içeriği, şu söyleyiş özellikleriyle desteklenmelidir:
 - **Yapıcılık:** Yapıcı bir konuşma kullanılmalı. Olumsuzluklara dikkat çekerken bile, dinleyicilere karşı saygılı olmalıdır.
 - **İnandırıcılık:** Konuşmacının ses tonu ve beden dili, dinleyicide güven uyandırmalıdır.
 - **Netlik:** Konuşmacı, söz ettiği konuyu ayrıntılarıyla bilmeli, gerektiğinde sunduğu bilgileri, güvenilir kaynaklara dayandırabilmelidir.
 - **İlgi Çekicilik:** Özellikle uzun süreli konuşmalarda, dinleyicilerin ilgisi çekilebilmelidir.
 - **Akıcılık:** Konuşurken gereksiz duraksamalardan kaçınılmalıdır, eee, //, şey, mmm gibi kullanımlar, konuşmanın akıcılığını engeller.

- **Dinleyiciye uygunluk:** Konuşmanın içeriği, dinleyicinin ya da dinleyicilerin özelliklerine uygun olmalıdır. Dinleyicinin cinsiyeti, yaşı, eğitim düzeyi gibi birçok özellik göz önünde bulundurulmalıdır.
- Konuşma yanlışları, dilin kurallarını bilme düzeyine göre daha çok farkına varılan kullanımlardır.
- Konuşma yanlışları, ait olunan toplumsal çevreye, eğitim düzeyine hatta, zamana göre değişkenlik gösterir.
- Bazı söyleyiş özellikleri, yanlış olsalar bile çok yaygınlaşabilir ve bulaşıcı hastalık gibi bir kere duyulduktan sonra, herkes tarafından kullanılmaya başlanabilir.
- Etkili ve doğru bir konuşma gerçekleştirilmesini engelleyeceğinden, bu tür kullanımlardan kaçınılmalıdır.
- Son dönemde, en çok rastlanılan konuşma yanlışları, örnekleriyle birlikte şu başlıklar altında sıralanabilir:
- **1. Sözcükleri tekrarlamak:** Son dönemde, konuşma içerisinde *hani* sözcüğü, hiçbir gereği yokken defalarca kullanılmaktadır. Benzer şekilde, *şey*, *işte*, *yani*, *aslında* gibi sözcükler de sıkça tekrarlanabilmektedir.
- Konuşurken, sözcük tekrarlarından kaçınılmalıdır.
- Gereksiz yardımcı eylem kullanmak: Türkçe’de yardımcı eylemler, adların yanına gelerek yeni anlatımlar oluşturur. Ancak son yıllarda görülen bir yanlış da yabancı sözcüklerin Türkçeleştirilmesi sırasında etmek, olmak, yapmak ek eylemlerinin gereksiz bir biçimde kullanılmasıdır.
- Aşağıda hem yazılı hem de sözlü anlatımlarda yapılan bu yanlış örnekler göreceksiniz:

Kaynaklar

- Hitabet, Konuşma Sanatı, Nejat Muallimoğlu, Avciol Basım 2011
- Sözlü ve Sözel İletişim; Anadolu Üniversitesi Yayınları,
- İletişim Becerileri, Dr. Matthew McKay, Dr. Martha Davis, Patrick Fanning, HYB Yayıncılık 2006

16. SÜRTÜŞME VE ÇATIŞMALAR

--Kişiler iyi niyetli olur ve birbirleriyle nasıl konuşacaklarını bilirlerse; aralarında tartışma, çatışma çıkmaz;-- kanısı yaygındır. Aynı düşünceye bir başka yönden bakılırsa, --Aralarında sürtüşme çıkan kimseler, iyi niyetli olmayan ya da birbirleriyle nasıl konuşacağını bilmeyen kimselerdir,-- sonucuyla karşılaşılır. Bu ifadeler, bazı iyi niyetli özelemleri dile getiriyor olabilir, ama gerçekleri ifade etmez. Çünkü insanlar bir arada yaşadıkları sürece, ne kadar iyi niyetli ve anlayışlı olurlarsa olsunlar, aralarında sürtüşmelerin, çatışmaların çıkması kaçınılmazdır.

Sürtüşmenin çıkmasını önlemek, ancak kızgınlık ve kırgınlık duygularına aldırmayarak ya da bunları yadsıyarak mümkündür. İç benliğin doğal bir parçası olan bu duygulara sırt çevirerek, aralarında çatışma çıkmasını önlemeye çalışan bir çift düşünün: Birbirlerine söyleyemedikleri şeyleri içlerinde biriktirince, birbirlerine yabancılaşma ve uzaklaşma önce kendi içlerinde baş gösterir; kendi iç benliklerinin bir parçası olan kızgınlık duygularını bastırarak, bunları yadsıyarak kendilerine yabancılaşmaya başlarlar.

Kendine gittikçe yabancılaşan bir kadın ya da erkek bir süre sonra eşine de yabancılaşır. Bir kimse kişiliğinin önemli yanlarını bastırarak onları yok varsayarsa, kendi gerçekliğini yitirir ve onunla yakın bir ilişki kurma olanağı kalmaz. Yakın ilişkilerin, dostlukların doğabilmesi için kişilerin iç benlikleriyle kendilerini ortaya koyabilmeleri gerekir.

Birlikte iş gören, beraber yaşayan kişilerin aralarında çatışma ve sürtüşme çıkması doğaldır. Öte yandan günlük gözlemlerden biliriz ki, tartışmalar sonucu kişiler birbirlerine kırılırlar, hatta ilişkilerini keserler. İnsanların tartışarak birbirlerini kırdıkları, arkadaşlıklarını sona erdirdikleri bilindiği için, kızgınlık duygularını açığa vurmaktan ve bir çatışmaya girmekten kaçınılır; çünkü arkadaş ve yakınlar gücendirilerek kaybedilmek istenmez.

Yakın ilişki kuran iki birey arasında çatışma çıkması doğaldır. Ne var ki bu çatışma yüzünden ilişkinin bozulması doğal değildir. İnsanlar aralarında çıkan duygusal sürtüşmeleri birbirlerini daha iyi anlayabilmek için bir araç olarak kullanıp dostluklarını pekiştirebilirler.

Burada evlilik ilişkilerine kısaca dokunmak isteriz; çünkü –aynı yastığa baş koyan-- iki insanın yakın ilişkiler içinde olmasından doğal ne olabilir? Evlilik ilişkileri üzerine incelemeleriyle ün yapan Amerikalı psikolog George Bach ve Peter Wyden (1968), karı kocanın aralarında tartışabilmelerinin önemli olduğu üzerinde dururlar.

Çalışmalarımızı derinleştirdikçe ortaya çıkan sonuç şu oldu: Birbirlerine kızgınlıklarını, kırgınlıklarını söylemeyen çiftler kibar değil, fakat --sahte--ydiler. Zamanla biz, yıkıcı ve yapıcı tartışmaları birbirinden ayırt etmeye başladık ve kızgınlığın öyle denetlenemeyen, bir sel gibi her şeyi silip süpüren bir şey olmadığını öğrendik.-- (George Bach ve Peter Wyden, 1968).

Bu bölümde, kişilerin aralarındaki çatışma ve sürtüşmeleri, ilişkilerinin gelişme ve derinleşmesinde bir araç olarak nasıl kullanabilecekleri, bu yolda bir fırsat olarak nasıl değerlendirebilecekleri konusu üzerinde durulacaktır. Asıl konuya geçmeden önce, çatışma ve sürtüşmeden dolayı dostluğun, arkadaşlığın nasıl bozulduğuna, insanların birbirlerini nasıl itip uzaklaştırdığına dikkati çekmek istiyorum.

İki kişi aralarında ortaya çıkan bir sorunu yapıcı bir tutumla ele alır ve tartışılırsa, aralarındaki ilişki bir gelişme fırsatı kazanmış olur. Çocukluktan beri öğrenilen ve ortaya çıkan bir sorunu tartışmak için kullanılan yıkıcı tutumsa, iki kişinin birbirinden uzaklaşmasına, ilişkilerinin zayıflayıp kopmasına yol açar.

YIKICI TARTIŞMA

Burada, genellikle yetişirken öğretilen, çocukluktan beri çevrede görülen, kırgınlık ve kızgınlık belirten davranış biçimleri ele alınacak.

1. Kaçınmak: Bazı kişiler herhangi bir kimseyle çatışmaya girmemek için bilinçli ya da bilinçsiz, çeşitli kaçma davranışlarında bulunurlar. Kendilerine sorulduğu zaman canlarının bir şeye sıkıldığını söylemezler. Kaçınılmaz bir biçimde çatışma çıkmışsa, ya orayı terkederler, ya uyumak isterler, ya da sanki çok önemli bir uğraşları varmış gibi, başka hiçbir şeyle ilgilenmeyip sadece yaptıkları işe bakarlar.

Başka bir deyişle, ellerinden geleni yaparak çatışma durumuyla karşılaşmaktan kaçarlar. Bu davranış içinde olan bir insana hitap etmek güçtür. Çünkü karşımızda söylenecek söze muhatap olarak bizi dinleyecek, etkileşimde bulunacak bir kişi yoktur. Böylesine --kaçıcı--

biriyle tartışmaya girmek, eldivenlerini bile takmak istemeyen bir boksörle ma yapmaya benzer.

2. Hasıraltı etmek: Hasıraltı eden kimse, sadece tartıřmaya girmekten kaçınmakla kalmaz, sanki tartıřacak bir konu yokmuř, kendisiyle diğerkıřı arasında bir sůrtůřme sůz konusu değılmiř gibi davranır. Gůrůnůřte, ona gůre her řey gůllůk gůlůstanlıktır: Bu tutum karřısındakinde hem suçluluk; hem de kırgınlık duygusu uyandırır. Aralarında bir sorun olduėunu, bu konuda konuřmak ve bir řeyler yapmak istediėini hisseden kiři, sorunların karřıdaki tarafından hasıraltı edildiėini gůrůnce, --Ben niçin bu kadar geimsizim? Bůtůn sorunları ben mi yaratıyorum ki, o hiçbir řeyin farkında değıl!-- gibi bir duyguya kapılarak kendini suçlu hisseder. Őte yandan, bu suçluluk duygusuyla birlikte, kiři --Gerçekte, benim onun yanında deėerim yok. Deėerim olsaydı, benim ne demek istediėimi hemen gůrůr ve beraberce bu soruna eėilmek isterdi!-- biçiminde bir dűřůnce de geliřtirebilir.

Bu dűřůnce kırgınlık duygusunu da beraberinde getirir.

3. Suçlu hissettirmek: Bir insan karşısındakine açıktan açığa ve doğrudan kırgınlık ya da kırgınlığını sůyleyemiyor, fakat imalı yollarla karşıdaki kişinin kendini mutsuz ettiğini ifade ediyorsa, kullandığı teknik --suçlu hissettirme-- yۆntemidir. Bu tutum, --karşıdakini suçlu hissettirerek istediğini yaptır-- biçiminde ۆzetlenebilir.

Őrneėin kadın, kocasının ayakkabısıyla eve girmesine sinirleniyor; bu kırgınlıėını açıkça sůyleyeceėi yerde, --Benim iřim gůcům ne ki, aldırma, sen gir ayakkabınla içeri, nasıl olsa yarın senin hizmetin temizleyecek evi yeniden;-- der. Ondan sonra da ekler, --Off, keřke doėmaz olaydım; bıktım bůtůn gůn evde çalıřmaktan.-- Bu tip insanlarda, diğerkıřı kullanma eėilimi bulunur. Bir sorunu ۆzmek için, fikir ve duygularını açık seçik doėrudan ifade edecek yerde, yaptırmak istedikleri řeyleri bařkalarını suçlu hissettirerek gerçekleřtirmeyi yeėlerler.

4. Konuyu deėiřtirmek: Çatıřma olasılıėı belirlediėi anda konuyu deėiřtirmek, sık kullanılan yۆntemlerden biridir. Bu tůr eėilimi olan iki kiřinin gerçek anlamda bir iliřki geliřtirebilmeleri zordur. Çatıřma ve sůrtůřmeden kaçtıkları için sůrekli --kibar insan--maskelerini takarlar ve bu maskelerin altında yatan gerçek kiřilikleriyle hiçbir zaman iliřki kuramazlar. Bۆyle bir iliřki içinde olan kiřilerin iliřkisine, --beraber olma oyunu-- olarak bakmak daha doėrudur.

5. Eleřtirmek: Bizi sinirlendiren bir sorunu konuşacağımız yerde, kırgınlığımızı, karşımızdaki kişinin başka davranışlarını eleştirerek dile getiririz. Bu gibi durumlarda karşımızdaki bizim gerçekten neye kızdığımızı pek anlayamaz. Yalnız kendisini kırmak, hırpalamak istediğimizin farkındadır. Ortada bir dűřmanlık duygusu vardır, ne var ki, bu dűřmanlıėın nereden kaynaklandığı ise pek belirgin değildir.

Őrneėin, bir yıl ۆnce yapmış olduğu yůz kızartıcı hareketlerini karşımızdakine bir anda anımsatırırız. Karşımızdaki bۆyle bir olayı hatırlatmamız için herhalde kendisine kızmış olmamız gerektiğini farkederek, ama neye kızdığımızı bilemez. Doėrudan kırgınlığımızı belirtecek yerde, karşımızdakini dolaylı eleştirmeye yۆneldiėimiz zaman, bu tůr bir davranış, sağlam temeller ۆzerine kurulmuş olsa bile, ilişkimizi içerden kemiren bir kurt gibi zayıflatır ve ۆkertilir.

6. Akıl okuyuculuk: Karřındakini dinleyecek ve sۆylediklerini onun ifade ettiėi biçimde anlayacak yerde, o kimsenin kiřiliėini ۆzůmleyerek, onun gerçekte ne demek istediėini kendisine ۆğretir bir biçimde anlatarak ya da diğerkıři temelden neyin bozuk olduėunu gۆstererek bilgiiliėini ve ۆstůnlůėünü belirtmeye çalıřır.

Karşıdaki onu, --Ne olur sigaranı başka odada iç, dumandan rahatsız oluyorum;-- dediğinde, --akıl okuyucu-- hemen cevabı yapıştırır. --Aslında sen benden rahatsız oluyorsun, çünkü başarıyı kıskanıyorsun! Haydi itiraf et beni kıskandığını.-- Böyle davranan --akıl okuyucu--, kendi duygu ve düşüncelerini dinlemek fırsatını da bulamaz; kendisinin ne hissettiği onun için erişilmez bir noktada kalmıştır.

Karşıdakinin aklını okumaya kendini kaptıran kişi, sadece kendisinin değil, karşıındakinin de duygularını da algılayamaz. Böyle bir kimseyle konuşan kişi duyulmadığını, dinlenmediğini hisseder. Kırgınlık ve kızgınlığı daha da artar; bu duygulara bir de, --temas-- edememekten, karşıdakine ulaşamamaktan doğan --bozulma-- duygusu eklenmiştir.

7. Tuzak kurmak: Bazı kişiler karşılarındakinden bir davranış yapmasını isterler. Karşıdaki bu davranışı yapınca, sanki önceden isteyen kendileri değilmiş gibi, bu davranışı yapana yüklenirler. Örneğin, --Haydi gel seninle tam dürüst olalım, içimizden geçtiği gibi konuşalım, aklımızdan geçenleri birbirimizden saklamayalım;-- derler.

Fakat karşıdaki bu isteğe uygun olarak kendi içinden geçenleri dürüstçe paylaşmaya başlayınca, hemen surat asmaya, kinayeli laf çarptırmaya başlarlar.

8. İma etmek: Bazı kimseler kızdıklarını hiçbir zaman açığa vurarak belirtmez, ancak ima yoluyla bazı ipuçları verirler. Örneğin, karısının fazla para harcamasından yakınan adam, bir gün karısını karşıısına alıp şikayetini açık seçik dile getirecek yerde, karısı her alışverişten gelışte, --O aldığın şey o kadar paraya mı mal oldu!.. Allah Allah!...-- der ve kafasını hemen elinde tuttuğu gazeteye gömer. Karısı bu durumda kocasının kızgınlığını hisseder, ne var ki bu kızgınlığın kendine karşı mı, aldığı şeylere karşı mı, yoksa satın alma davranışına karşı mı olduğunu pek kestiremez. Kocasıyla açık konuşma olanağını bulamaz. Çünkü kocası kızgınlığını imalı bir yolla belirtmeyi, açık olmaya yeğlemektedir. Böylece, içinde duygusal bir gerilim biriken ve bu gerilimin sürekli rahatsızlığını hisseden kadın, elinde olmadan kocasına karşı hınç duymaya başlar. Kadında gittikçe gelişen bu hınç duygusunun kocasıyla aralarındaki ilişkiyi ne yönde etkileyeceğini tahmin etmek herhalde pek zor olmasa gerek!

9. Bardağı taşımak: --Bardağı taşıran son damla-- ifadesi, bazı kişilerin davranış türleri için kullanılabilir. Karşıındakine kırılan, darılan ya da kızan kişi, bu kızgınlığını karşıındakine o anda belli etmez; fakat bu tür olumsuz duyguları depo etmeye başlar. Karşıındaki ne zaman onu kızdıracak ya da üzecek bir şey yapsa, kızgınlık ve kırgınlıklar depolanmaya devam eder. Bir gün, önemsiz bir olay, önceden birikmiş olan tüm kızgınlık ve kırgınlıkları harekete geçiren, başka bir deyimle, --bardağı taşıran son damla-- işlevini görür.

İşte o anda kişi, içine attığı bütün sorunları ortaya koyar. Fakat o anda karşıdaki sadece bardağı taşıran o ufacık olayın farkındadır. Bu kadar büyük bir patlamayı anlayamaz, kendisine büyük haksızlık yapıldığını düşünür. Böyle bir düşüncenin etkisiyle her iki taraf birbirine saldırıya geçer ve sorunu çözmek yerine, birbirlerini hırpalamak, birbirlerini kırmak asıl amaç olur.

10. Tedirgin etmek: Öyle kimseler vardır ki, kızgınlıklarını, kırgınlıklarını açıkça ifade etmek yerine, karşıındakinin tedirgin olacağı davranışlar yaparak onu rahatsız etmeye, ancak bu yolda kendi duygularını dile getirmeye kalkarlar. Örneğin, kocasına kızan kadın onun mutfakta pis bulaşık görmeyi sevmediğini bildiğinden, birkaç gün sürekli bulaşıkları pis olarak ortada bırakmaya başlar. Bir başkası, eşinin yüksek sesle geçirmeyi sevmediğini bildiği için geçirmeye başlar. Bir diğeri de yatakta tırnak keserek karşıındakine kızgınlığını ifade etmeye çalışır.

Bu tür davranışlar, duyguların açıkça dile getirilişi değil, düşmanlık dolu, dolaylı ifadelerdir. Kendisine böyle davranılan eş, 'tedirgin olur' ve karşısındakini kırmak için elinden geleni ardına koymaz.

Böylece birbirlerine karşı 'ellerinden geleni ardına koymayan', birbirlerini kırmak için yarışan iki kişi ortaya çıkar. Amaç, insanların birbirlerini kırmak için etkili yollar aramasıysa, 'tedirgin'etme' yöntemi en uygun yollardan biridir.

11. Şakaya boğmak: Bazı kişiler kendilerine ciddi bir duygu yöneltildiğinde, işi hemen şakaya dökmek ve bu yolla ciddi duygulardan kurtulmak isterler. Özellikle bunlar kızgınlık, kırgınlık ve darılma gibi ciddi duygular olursa, bu şakaya boğma davranışı daha da belirgin olarak kendini göstermeye başlar. Okuyuculardan bazıları, --Oh ne güzel, şakacı bir adam, insana hiç kavga etme fırsatı bile vermez, sürekli neşeli tutar karşısındakini-- diye düşünebilir.

Bir an için, uzun süre --şakacı biriyle-- birlikte yaşadığınızı düşünün. Mutlaka iştirilmek, mutlaka anlaşılma ve sizi rahatsız eden sorununuzla uğraşmak istediğiniz durumlarda, karşınızdaki kişi şakalar yapmakta ve bu davranışıyla sizin sorununuzu, dolayısıyla sizi, ciddiye almadığını ortaya koymaktadır. --Şakaya boğucu tip--ler, yakın ve samimi ilişkiler geliştirmekte zorluk çekerler.

12. --Yaraya-- dokunmak: Herkesin, psikolojik anlamda, son derece duyarlı olduğu, --yaralı- - yerleri vardır. Buralara dokunduğunuz zaman karşınızdakine aranızdaki ilişkinin bozulma olasılığı yükselir.

İnsanların duyarlı oldukları bu --yaralı-- yerleri görünüşleriyle, zihinsel güç ve yetenekleriyle, geçmişte yapmış oldukları davranışlarıyla ya da kişiliklerinin belirli bir yanıyla ilgili olabilir. Kişinin bu noktalarını ancak ona yakın olan kimseler bilir. Bu yakın kimseler, kızgınlıklarını, kişiyi bu duyarlı noktalarından yakalayarak belirtiyor ve öç alıyorlarsa, bu hastalıklı bir ilişkidir ve sürekli hırpalanır.

13. Değişmeye izin vermemek: Değişmeye izin vermeyenler, bir kişiyle daha önce kurdukları ilişkinin hep öyle kalmasını isterler. Oysa, yaşam akıp gitmekte, bu akış içinde kişiler yeni yaşantılara sahip olmakta ve değişmektedirler. Değişmek kişilerin olaylara ve kendilerine yeni açılardan bakabilmeleri demektir. İnsanın değişen, gelişen yönünü kabul etmemek, onun en önemli bir niteliğini görmezlikten gelmek demektir. Değişmeye izin vermeyenler, yıllar önce kendi aralarında konuştukları, anlaştıkları bir konuda en ufak bir düşünce ve duygu değişikliği bile istemeyenlerdir.

Biliyorsunuz, Nasreddin Hoca'ya yaşı sorulduğunda, --Otuz sekiz;-- demiş. Çevredeki biri, --Nasıl olur Hoca, on sene önce de sen otuz sekiz yaşında olduğun söylemiştin!-- diye hatırlatınca, Hoca, --Ben erkek adamım, söylediğim sözden geri dönmem!-- diye cevap verir.

Kişi istese de istemese de değişmek zorundadır. Yaşamın değişim getirdiğini görememek, Hoca'nın hikayesindeki gibi kişiyi sadece gülünç duruma sokmakla kalmaz, onun ilişkileri yönünden de büyük zorluklar yaratır.

Kadın kocasına, --Ne olur ev işinde bana biraz yardım et. İki çocuğun bakımı, ev idaresi, işte çalışmak! Artık yetiştiremiyorum, çok yoruluyorum!-- dediğinde, koca, --Evlenden önce ben seninle konuşmuştum, ben ev işlerinden hoşlanmam ve sana bu konuda yardım edemem. Sen de bunu kabul etmiştin!-- diye cevap verirse, değişmeye izin vermeme söz konusudur. Yaşam koşulları değiştiği halde, koca düşüncesini değiştirmez, karısına yardım elini uzatmaz. Böyle bir tutum sonucu, bu çiftin evlilik ilişkilerinin nasıl olacağını tahmin etmek herhalde zor olmasa gerek.

14. Yoksun bırakmak: Karşısındakine kızdığı ya da kırıldığı zaman bazı kimseler bu duygularını olduğu gibi belli edecek yerde, karşısındakinin ihtiyacı olan bir şeyi vermeyerek ondan oç almaya kalkarlar. Bu verilmeyen şey ilgi, sevgi, iyi yemek, neşe, cinsiyet, para olabilir. Bu davranış biçimi iki kişi arasındaki sorunu çözmek yerine, daha derin yaralar açar ve daha başka sorunlar ortaya çıkarır.

15. Yardımı esirgemek: Karşısındakine kızınca, bu kızgınlığı --Ben sana gösteririm!-- tutumu içinde halletmeye kalkışabiliriz. Bir gün kişinin gerçekten yardımımıza gereksinimi olduğunda, bu yardımı ondan esirgeriz. Yapılacak yardım bazı saldırgan kimselerden onu korumak olabileceği gibi, yalnızlık duyduğu bir zaman onun yanına gidip arkasını sıvazlamak gibi bir davranış da olabilir. --Ben sana gösteririm;-- --Bir gün elime düşersin-- tutumu içinde olan iki kişinin, birbirlerine karşı kuşku ve güvensizlik duyguları geliştireceğini söylemek, herhalde büyük bir kehanet olmaz. Birbirinden şüphe eden ve birbirine güvenmeyen iki kişinin ilişkisi, -yakın ilişki—olmaktan uzaktır.

KIZGINLIĞINIZI NASIL BELİRTİYORSUNUZ?

Kızgın olduğunuz zaman yapabileceğiniz değişik davranışları tartışmış bulunuyorsunuz. Şimdi her bir davranış biçimini sizin kendinizin nasıl gösterdiğini düşünerek gözden geçirin. Gözden geçirmeniz için şöyle bir yol öneriyorum: YIKICI TARTIŞMA başlığı altında yer alan ve aşağıda liste halinde verilen davranış türlerinin her birini okuduktan sonra, bu davranışı ne kadar sıklıkta yaptığınızı anımsamaya çalışın.

YAPICI TARTIŞMA

Yapıcı tartışma, çoğu kimsenin eski alışkanlıklarına ters düşen bir anlayış ve davranış biçimini içerir. Bu farklı anlayış ve davranışı başarılı bir biçimde uygulayabilmek için, yapıcı tartışmanın temel aşamalarını titizlikle uygulamak gerekir. Tartışmanın yapıcılık amacına ulaşabilmesi için, yapıcı tartışmanın her aşaması gereklidir. Bu aşamalardan biri atlanırsa, asıl amaç olan yapıcılık yerine, yıkıcılık ortaya çıkar.

Yapıcı tartışma yöntemi, birçok kez denendikten sonra, alışkanlık haline getirilebilir. Böyle bir tartışma alışkanlığını elde eden kimse, gerekli gördüğü zaman bazı aşamaları atlayabilir. Yapıcı tartışma, sizin için önemli bir kişiye karşı duyduğunuz kızma, kırılma, rahatsız olma gibi duygularınızı, onunla paylaşarak birbirinizi daha iyi anlama, birbirinizi daha gerçekçi biçimde tanıma amacıyla kullanılır. Birbirlerine karşı duydukları kızgınlığı, kırgınlığı ve rahatsızlığı belirtmeyen kimseler, genellikle iki nedenden ötürü bunu yapamazlar.

1. Kaybetine korkusu: Kişi, kırgınlık ve kızgınlık gibi olumsuz duygularını karşısındakine belirttiği zaman, kendisi için önemli olan bu kimseyi kaybedeceğinden korkar. Bu korkunun altında şu anlayış yatar: Birbirleri için önemli olan ve yakın ilişkiler içinde bulunan kimselerin, birbirlerine kırılma ve kızgınlık gibi olumsuz duygular duymamaları gerekir. Böyle duyguların varlığı, ilişkinin sonu demek olduğundan, şu, veya bu nedenle gelişse bile karşıdakine gösterilmemelidir.

2. Kötü insan olma korkusu: Bu korkunun temelinde şöyle bir inanç yatar: İyi ve olgun bir insan kızmaz ve kırılmaz. Kızan ve kırılan insan kötü ve zayıf bir insandır.

Bu korkuları temel alan bir anlayış tarzı kızma, darılma gibi olumsuz duyguları, sanki bunlar gerçek yaşamın bir parçası değilmiş gibi insan ilişkilerinden çıkarır; bu duyguların bir yana itilmesine, bastırılmasına ve yadsınmasına, inkar edilmesine yol açar. Oysa olumsuz duygular

da, olumlu duygular gibi, yaşamın ayrılmaz bir parçasıdır. Yaşamlarının gerçek bir parçasını birbirinden saklayan; birbirleriyle bu yanlarını paylaşmayan iki insan yakın bir ilişki kuramaz. Bu nedenle, olumsuz duyguları yapıcı bir tartışma içinde paylaşabilmek, yakın ilişkinin doğması için gereklidir.

NEDEN YAPMACIK GELİYOR?

Toplum yaşamında --yapıcı tartışma--ya pek rastlanmadığından, bu çeşit bir tartışma yadırganır, hatta biraz yapmacık ve düzmece sayılabilir.

Her şeyden önce --yapıcı tartışma--, bir sözcük grubu olarak insana çelişkili bir ifade olarak görülüyor. --Tartışmanın da yapıcısı olur mu?-- diyesi geliyor insanın. Şimdiye kadar çevremizde, yetiştiğimiz büyüdüğümüz ortamda, kişilerin tartışarak uzlaştıklarını, anlaştıklarını ve beraberce bir şey ürettiklerini görmeye pek alışmadık. Tartışmaların amacı çoğunlukla karşıdakini yıpratmaya, kırmaya ya da hınç almaya yöneliktir. Tartışmayı olumlu yönde kullanmaya alışık olmayanların, yapıcı tartışma kavramından --tuhaflık--, --yapmacılık-- duygusu edinmeleri doğaldır.

Silifke'de ortaokulu bitirdikten sonra, liseye gidebilmek için Ankara'ya ilk gelişimde, insanların evde masa etrafında çatal bıçak kullanarak yemek yemeleri bana --tuhaf-- ve --yapmacık-- gelmişti. Doğal olanı, yere açılan sofra bezinin çevresine bağdaş kurarak oturmak ve bazlamayla dıkımlayarak yemeği elle yemektir. New York'ta 180 katlı Empire Building'e çıktığımda, bu binanın --doğal-- olmadığını hissettim. İlk operaya gidişimde yine aynı --tuhaf-- ve --yapmacık-- duygusundan kurtulamadım. Yabancı dil öğrenirken, yabancıların konuşma biçimlerini --tuhaf-- bulurdum. Askere gittiğim zaman ilk devreler askeri giysiler, yürüyüş biçimleri, selam verişler, bana hep --tuhaf-- ve --yapmacık-- gelmişti. Bir süre sonra bana tuhaf gelen yönlerin --askerlik düzeni--nin doğal bir parçası olduğunu ve bunlar bana --tuhaf-- gelmemeye başlayınca askerliği öğrenmiş sayılacağımı anladım.

Yeni bir yüzme stili, yeni bir konuşma biçimi, yeni bir fikir düzeni ilk başlarda bana hep --tuhaf-- ve --yapmacık-- gelmiştir. Bu --tuhaflık-- duygusuna kendimi kaptırdığım zaman --yeni--yi deneyemedim.

Yeniye deneyemediğim zaman da, yaşamıma yeni bir boyut, bir canlılık getiremedim; ancak --eski--yi sürdürebildim.

Bu yenilik ve tuhaflik duygusundan kurtulmak yeterli değildir; birbiri için önemli olan iki insan arasında yapıcı tartışmayı gerçekleştirebilmek her şeyden önce karşılıklı iyi niyete ve güvene ihtiyaç vardır. Birbirinin iyi niyetinden kuşkulanan iki birey, yapıcı tartışmanın gerektirdiği karşılıklı güven ortamını oluşturamadıklarında, yapıcı niyetle başlayan bir tartışma bile kısa süre içinde yıkıcı bir tartışmaya dönüşür.

Yapıcı tartışmanın gerektirdiği karşılıklı iyi niyet ve güven kadar önemli bir diğer koşul da, kişilerin birbirlerini eşit ilişkiler içinde görmeleridir. Beşinci Bölüm'de tartıştığımız gibi, eşit ilişkiler içinde olan kişiler, eşit söz hakları olduğunu kabul ederler. Kişilerin eşit söz hakkı olduğu görüşü temel alınmazsa, yapıcı tartışma mümkün olamaz; bu durumda, --üstün-- olduğunu düşünen kişi, diğerine görüş ve düşüncelerini dikte eder. Kocanın --küçük tanrı--, kadının --saçı uzun aklı kısa-- kabul edildiği bir aile içinde, karı koca arasında yapıcı tartışmayı düşünmek bile okura gülünç gelebilir.

Yapıcı tartışmanın aşamalarına geçmeden, şunu da belirtmekte yarar vardır: Karşılıklı iyi niyet ve güven ortamı içinde, eşit söz hakkı olan insanlar arasında gerçekleştirilebilen bu tartışma türü, günlük yaşamda her zaman ve her yerde uygulanamaz; çünkü üzerinde düşünmek ve

hazırlanmak için zaman gerekir. Yapıcı tartışma, kişinin, yaşamındaki --önemli kişiler--le olan ilişkileri aksadığı zaman uygulanacak bir yöntemdir. Örnek olarak, eşleri boşanmaya kadar götürebilecek karı koca çatışmaları ve işten atılmaya yol açabilecek yönetici yönetilen zıtlaşmaları gösterilebilir.

Bütün --tuhaf-- ve --yapmacık-- görünümüne rağmen yapıcı tartışmayı deneyeceğinizi umuyorum. Söz konusu olan, iki insanın duyurucu ve mutlu bir biçimde beraber olmasıysa, herhalde bu --yeni-- tartışma biçimini denemeye değer. Bu beraberliğin sağlıklı olması, sizin iş hayatınızdaki başarınızı, çocuklarınızın iyi yetişmesini etkiliyorsa, --yapıcı tartışma--yı denemekten niçin çekinesiniz?

YAPICI TARTIŞMANIN AŞAMALARI

Birinci aşama: Sorun hakkında düşünmek

Karşınızdaki kişiyle iletişime geçmeden önce, kendi kendinizle iletişime geçmeniz gerekiyor. Şu anda sizi rahatsız eden içinizdeki duygunun çözümlemesini yapmaya çalışın. Karşınızdakine gerçekten kızgın mısınız,yoksa kıskançlığınızı karşınızdakine kızgınlık halinde mi yansıtıyorsunuz? Savunucu iletişim konusunda incelenen savunma mekanizmalarından birini kullanıyor olabilir misiniz?

Duyduğunuz olumsuz duygunun niteliğini kesin olarak saptamaya çalışın. Bunu yapmak için acele etmeden, bir ya da iki dakika bekleyin, içinizde ne olup bittiğini anlamak amacıyla kendi kendinizi dinleyin, uygun ortam varsa, bir yere oturup gözlerinizi kapamak size yardımcı olabilir. Ben kendi üzerimde gözledim; gözlerimi kapatarak gözlemlediğim zaman duygularımla daha kolay temasa geçebiliyorum. Bu sizin için de geçerli olabilir. Duygunuzun niteliği hakkında bir fikir sahibi olduktan sonra, sizi kızdıran, kıran ya da üzen şeyin ne olduğu konusunda mümkün olduğu kadar açık seçik teşhis koymaya çalışın; genel ifadeler düzeyinde kalmayın. Örneğin, --evin içi çok dağınık;-- genel bir ifadedir. Oysa, --Sabah kahvaltısından kalan kirli tabaklar mutfakta kalmış,-- demek, önceki ifadeye oranla daha açık seçik, özeldir.

İkinci aşama: Tartışma zamanının saptanması

Yıkıcı tartışmalar çoğu kez iki kişinin tartışmak için uygun bir zaman seçememesinden kaynaklanır. Çiftlerden birisi karışık bir ruhsal durum içinde bulunabilir. Ya da rahat rahat konuyu tartışacak zamanı bulunmayabilir; o anda yapması gereken daha ivedi bir işi olabilir. Bazen yorgunluk ya da başka tür kişisel bir sorunla kafası meşgul olan birey, karşısındakini tam anlamıyla dinleyecek durumda olmayabilir.

Bu tür nedenler dolayısıyla, yapıcı tartışma için her iki kişiye uygun bir zaman ayarlamak gereği vardır. Yoksa iyi niyetlerle yapıcı bir amaçla başlanmış olunan tartışma, kolaylıkla yıkıcı bir tartışma haline dönüşebilir.

Birinci aşamada belirtilen işlemi yaparak, sizi gerçekten neyin rahatsız ettiğini açık seçik anladıktan sonra, ilgili kişiyle uygun olan bir zamanı seçmeyi denemelisiniz. Bu zaman ayarlamasını yaparken, --Beni rahatsız eden bir konu var, bu konuda seninle konuşmak istiyorum. Bana ayırabileceğin uygun bir zamanın var mı?-- şeklinde sorarak durumu karşınızdakine açabilirsiniz.

Üçüncü aşama: Sorununuzun ifadesi

Bu aşama önemlidir. Sizi rahatsız eden duyguyu açık seçik ve yalın olarak ifade edemiyorsanız, karşınızdaki büyük bir olasılıkla sizi anlayamaz ve Dokuzuncu Bölümde tartışılan savunucu mekanizmalardan birine başvurur. Sizi rahatsız eden birçok nokta varsa, tartışmayı yapıcı bir biçimde devam ettirebilmek için, sizin açınızdan en önemli olan sadece bir sorunu ele alın. İfadeniz iki yönü içermelidir:

- Sizi rahatsız eden davranışın bir tanımı,
- Bu davranışın sizde uyandırdığı en belirgin duygu.

Aşağıdaki kalıp ifadeyi örnek olarak verebiliriz:

--Beni rahatsız eden şey benimle alay etmendir ve sen bunu yapınca sana kırıldığımı hissediyorum.—

Böyle yapmakla karşınızdakine açılmış ve duygularınızı olduğu gibi paylaşmış oluyorsunuz. Kızgınlık içinde davranan insanlar, genellikle, ne hissettiklerini söylemeden, karşındakini suçlamaya yönelirler. Karşındaki suçlandığını hissedince savunucu bir tutum içine girer ve sizi dinlememeye başlar. Akıllı, size nasıl karşı koyacağıyla meşgul olmaya başlar. Bu aşamada karşılaşılan önemli bir engel, dil aracılığıyla aşılabılır.

Karşındakinde --suçlanma!-- izlenimi yaratmamak için, **ben dili** kullanılır. Ben dili, kişinin kendini rahatsız eden davranışın tanımını yapan ve bu davranışın kendisinde nasıl bir duygu uyandırdığını ifade eden söyleyiş biçimine verilen addır. Yukarıda verilen örnek ifade kalıbı, ben diline uygun düşer.

Sen dili. --Sen ne kadar kaba bir insansın;-- --Ne kadar akılsızca iş yapıyorsun;-- --Sende hiç terbiye yok mu?-- gibi ifadelerle karşındakini yargılamaya ve suçlamaya yönelen bir dildir. --Sen şusun!!-- --sen busun!-- gibi ifadeler hep --sen-- kelimesiyle başladığı için, böyle bir tutum içinde kullanılan dile sen dili adı verilir.

Ben dili ile sen dili arasındaki en önemli fark şudur: Ben dili, konuşan kişinin kendi iç dünyasındaki duyguları ifade eder ve bu duyguların ötesinde herhangi bir suçlama ve yargılamaya gitmez. Sen dilindeyse suçlama ve yargılama ağırlık taşır.

Yapıcı tartışmaya girmek sizin için önemliyse, yargısına güvendiğiniz bir, yakınınıza, söyleyeceklerinizi önceden dinletip, söylediklerinizin ben ya da sen dili olarak algılanıp algılanmadığını denetleyebilirsiniz.

Daha önceden denetlemeyi salık verişimizin nedeni, kızgınlık anında hep sen dilini kullanmaya alışık olmamızdır. Bu alışkanlık o denli bir parçamız haline gelmiştir ki, kızdığımız zaman farkında olmadan bu dili kullanırız.

Dördüncü aşama: Anlaşıp anlaşılmadığınızı denetleme Sizi rahatsız eden davranış tanımlayıp, bu durumda kendinizi nasıl hissettiğinizi ifade ettikten sonra, karşınızdaki duyduğunu tekrar etmelidir.

BOŞALMAK

Bazı anlar, kızgınlık o dereceye gelmiş olabilir ki, insan o anda sadece kızgınlığını dile getirmekle ilgilenebilir, çünkü başka hiçbir şeyi düşünebilecek halde değildir. Bu durumda olan bir insanın yukarıda anlatılan türden yapıcı tartışma aşamalarını adım adım, soğukkanlılıkla izlemesini beklemek gerçekçi değildir. Kızgın olan kimse, kızgınlığını bastırmaya çalışarak yapıcı bir tartışmaya girmek istese bile, bu davranışın sağlıklı bir tutum olduğu söylenemez. Çünkü, kişinin içindeki kızgınlık duygusu bastırılamayacak bir şiddete ulaşmış olabilir. Bu şiddette bir duyguyu bastırmak zordur, ancak bir --nazik kişi-- maskesi takmakla, kişi kızgınlığın bastırılmış gibi görünür. Ne var ki, maske takmış bir kişinin yapıcı bir tartışmaya girmesi olanaksızdır.

Yapıcı tartışma için kişilerin gerçek olması, maskelerinden kurtulmuş olarak kendi iç benlikleriyle etkileşimde bulunmaları zorunludur. Maskeli olarak yapıcı tartışmaya girmek bir tek sonuç doğurur: Etkileşimde bulunan kişilerin birbirlerine karşı duydukları güven zayıflar.

Güvensizlik duygusunu geliştirecek bir etkileşimde bulunmak yerine, içindeki kızgınlığı karşısındakine göstermek daha sağlıklı bir davranıştır. Kızgınlığın, öfkenin --boşalması--, gerginliği azaltarak, daha yapıcı bir tartışmaya girme olanağı hazırlar.

Boşalma olayı, etkileşimde bulunan her iki kişi tarafından da bilinirse, kırıcı ve yıkıcı etkileri önlenabilir. Onun için boşalma durumunda olan birey, karşısındakine bunun bir boşalma olduğunu, şu ya da bu biçimde baştan ifade etmeye özen göstermelidir. Bunu bir jestle ya da bir iki kelimelik bir sözle yapabilir. Uzun zaman birbirlerini tanıyan kişiler, karşısındakinin hangi duygusal durumda olduğunu hemen anlayabilir; ne var ki, yakından tanımayan kişiler için bu zor olabilir. Ve bu nedenle de, mantıklı düşünemeyecek kadar öfkeli ya da gergin olan kimsenin, böyle bir duygusal durum içinde olduğunu karşısındakine, --Şu anda çok öfkeliyim,- - gibi bir ifadeyle belirtmesi, zor olmasına rağmen, büyük yararlar sağlar. Bu bir anlamda, eğitim ve benlik disiplini sorunudur; kendini eğitebilmiş kişi boşalma süresince bile elden geldiğince --ben dili--ni kullanmaya çabalar.

Boşalma süresince suçlayıcı --sen dili--ni kullanmak, sonradan yapıcı tartışma ortamına girmeyi güçleştirir.

KAYBEDEN YOK YAKLAŞIMI İÇİN AŞAMALAR

Kızgınlık ve engellenme duygusu, farkında olunan ya da olunmayan çatışmalardan kaynaklanır. Sadece kısa süreli duygusal gerginlikleri değil, uzun süreli çatışmaları çözmek de, yaşamın önemli bir parçasıdır.

Yukarıda, kızgınlık ve kırgınlık duygularının ifadesinde ve bir çözüme ulaşmasında gereken basamakları inceledik. Aşağıda, uzun süreli çatışmaların çözümünü inceleyeceğiz.

Çatışma değişik nedenlerden kaynaklanabilir ve çözümüne iki temel tutum içinde yaklaşılabilir:

- (1) --Ben kazanacağım, o kaybedecek;--
- (2) --Her ikimizin de sonuçtan memnun olması gerekir.--

Birinci yaklaşıma **kazanma ve kaybetme**, ikinci yaklaşıma **kaybeden yok** yaklaşımı adını verelim.

Eğer yaklaşım, --**ya kazan ya da kaybet**-- tutumu içine yapıyorsa, iki kişiden biri mutlaka varılan sonuçtan hoşnut olmayacaktır. Böyle bir tutum içinde en güçlü olan, en çok ısrar eden, en hileli davranan üste çıkar. Bu durumda --kazanan--, büyük bir olasılıkla, karşısındakinin saygısını, güvenini ve iyi niyetini --kaybeder--. --**Ya kazan ya da kaybet**-- tutumu bu açıdan incelendiğinde, --karşıdakini kaybetme pahasına-- tartışmanın kazanıldığı görülür. –

Karşıdakini kaybetmek istemiyorsak, nasıl bir yol izleyeceğiz?—İzlenecek bir yol vardır ve buna --**kaybeden yok**-- yaklaşımı adı verilir.

Kaybeden yok yaklaşımı şu şekilde işler: Bir çatışma konusu ortaya çıktığı zaman, taraflardan her biri sadece kendi isteğinin yapılmasına olanak verecek bir çözümde ısrar edecek yerde, her ikisi de yaratıcı bir biçimde, iki tarafı birden tatmin edecek bir çözüm yolu bulmaya

çalışırlar. Çatışmayı çözebilecek değişik yollar düzenli bir biçimde gözden geçirilerek bu gerçekleştirilebilir. Aşağıda Thomas Gordon'dan (1970) esinlenerek altı aşamalı bir -- kaybeden yok—yolu öneriyorum.

Birinci aşama: Çatışmayı tanıyın

Sizce sorun nedir? Bu konuda kendinizi nasıl hissediyorsunuz? Burada --ben dili-- kullanmayı ve her ikinizi de memnun edecek bir çözüme ulaşma tutumu içinde olduğunuzu belirtmeyi ihmal etmeyin.

İkinci aşama: Birçok çözüm yolu ortaya koyun

Beş ya da on dakika gibi belirli bir zaman süresi içinde aklınıza gelen çareleri, iyi ya da kötü, mümkün ya da değil gibi süzgeçlerden geçirmeden, olduğu gibi ortaya koyun. Bu aşamadaki asıl amaç, sorunla ilgili olabildiği kadar çok sayıda çözüm yolunu bir liste halinde ifade edebilecek duruma gelmenizdir. Kişiler kafalarındaki hiçbir süzgece tabi tutmadan, olduğu gibi dökmelidirler.

Üçüncü aşama: Çözüm yollarını değerlendirin

Bu aşamada her çözüm yolunu değerlendirerek, bu çözüm yollarının her birinin ne kadar tatmin ettiğini tartışacaksınız. Bu evrede kişilerin dürüstçe düşüncelerini ifade etmeleri önemlidir. Bir çözüm tarzını istemediği halde karşısındaki memnun olsun diye kabul etmek, iki kişinin arasındaki ilişkinin sağlığı bakımından sakıncalıdır.

Dördüncü aşama: En iyi çözümde anlaşın

Şu ana dek bütün seçenekleri gözden geçirmiş bulunuyorsunuz. Şimdi her ikinizi de en çok tatmin eden çözümde karar kılmanın zamanıdır. Bu karara ulaştıktan sonra, çözümün ne anlama geldiği bir kez daha her iki kişi tarafından ifade edilir. Bu çözümü denemeye koyma arzusu her iki tarafça belirtildikten sonra, sıra bundan sonraki aşamaya gelir.

Beşinci aşama: Çözümü uygulamaya koyun

Bu evrede çözümün ayrıntılarını konuşmaya başlarsınız. Burada ayrıntılardan kastedilen, çözüm uygulanmaya konduğunda, her iki tarafça ne gibi uyarlamalar ve ayarlamalar yapılması gerektiğinin konuşulmasıdır. Çözüm bir planlamayı gerektiriyorsa, bu planı yapmanın zamanı şimdidir. Önemli olan, plan yapıldığı zaman her iki tarafın da bu planı aynı biçimde anlamasıdır. Eğer çözüm bir para miktarını içeriyorsa, paranın miktarını açık seçik şekilde belirtmenin sırası yine bu aşamadır. Burada üzerinde durulması gereken nokta, çözümün uygulanmaya geçebilmesi için gerekli işlemlerin her iki kişi tarafından anlaşılmış olmasıdır.

Altıncı aşama: Çözümü gözden geçirin

Bir çözümün gerçekten uygulanabilir ya da uygulanamaz olduğunu denemeden anlamak zordur. Çözümü bir süre uyguladıktan sonra, gözden geçirmek üzere bir araya gelmekte büyük yarar vardır. Böyle bir gözden geçirmeden sonra, çözüm tarzında bazı değişiklikler önerilebilir. Hatta öyle bir durum olabilir ki, çözümü her ikiniz de tatmin edici bulmayıp, sorunu yeniden gözden geçirmek gereğini duyabilirsiniz. Önemli olan, sorunun altında ezilmek yerine, her ikinizi de hoşnut edecek bir çözüme ulaşınca kadar yaratıcı bir biçimde sorunla uğraşmaktır.

SÜRTÜŞME VE ÇATIŞMA ÖZET

İster aile ilişkileri, ister iş ilişkileri çerçevesinde olsun, uzun süre birlikte olan iki kişinin aralarında sürtüşme ve çatışmaların çıkması doğaldır. Doğal olmayan, bu çatışmaların ilişkiyi bozması ve yıpratmasıdır.

Yıkıcı tartışma küçükten beri çevrede görerek öğrenegeldiğimiz ve çoğu kimselerde köklü bir alışkanlık halinde yerleşmiş bir davranış biçimidir. Aralarında çıkan sorunları, bireyler bu tür yaklaşımla ele aldıklarında, elde edilen sonuç genellikle olumsuzdur. Yapıcı tartışma ve iyi niyet, karşılıklı güven ve eşit söz hakkı ortamında gerçekleşebilir. Böyle bir ortam uzlaşmaya varabilmek için zorunlu, ne var ki, yeterli değildir; yapıcı tartışma tutumunu uygulayabilmesi için, bireyin kendini bilinçli olarak eğitmesi gerekir.

17. KİŞİLERARASI İLETİŞİM -2

İnsan yaşamını gözden geçirdiğimizde, kişilerarası ilişkilerin hem sıkıntılarda, hem de mutluluklarda çok büyük bir yer kapladığını görüyoruz. Sanata, edebiyata konu olan ve günlük hayatımızı da önemli ölçüde etkileyen sevgi, aşk, öfke, zafer duygusu, kayıp acısı, utanma, intikam duygusu gibi duygular, diğer kişilerle olan ilişkilerimiz sonucunda uyanan duygulardır. Aslında insan yaşamının kendisi kişilerarası ilişkiler üzerine kurulmuştur. Yaşam içinde kişiyi en fazla etkileyen olaylara baktığımızda da karşımıza, kişilerarası ilişkilerin belli biçimler almasıyla gelişen olaylar çıkmaktadır: Evlilik, doğum, iş hayatının başlaması ya da bitmesi, boşanma, kavga, cinayet, savaş vb.. Yalnız olduğunuzda bile, diğer insanları duygu, düşünce ve hayallerinize konuk edersiniz. Kişilerarası ilişkilerin egemenliğini sürdürdüğü bir dünyada da elbette sorunların birçoğunun kaynaklandığı ya da yuvalandığı yerler ilişkilerdir.

İletişim Dairesel Bir Süreçtir

İletişim doğrusal (tek yönlü) değil, dairesel bir süreçtir. Kişilerarası iletişimde verilen herhangi bir mesaj, bu mesajı alan kişi tarafından belli bir biçimde algılanır ve bu algı sonucunda ortaya olumlu ya da olumsuz bir tepki çıkar. Buna kişilerarası **geribildirim** diyoruz. Örneğin, arkadaşınızın sizi aramamasına kırıldığınızı hissederseniz, bu duygunuzu ona söylerseniz, arkadaşınıza o davranışının sizi nasıl etkilediği konusunda bir geribildirim vermiş olursunuz. Ya da hoşunuza giden bir armağan aldığınızda, bu olumlu duyguyu armağanı veren kişiye iletirseniz, ona olumlu bir geribildirim vermiş olursunuz. Geribildirim olumlu da olsa olumsuz da olsa, mesajı gönderen kişinin, mesajın nasıl algılandığını ve bu algının duygu, düşünce ve davranış düzeylerinde ne gibi etkiler yaptığını görmesi açısından önemlidir.

Etkileşim

Eğer bir iletişim durumu söz konusu ise, burada mesajı verenin davranışı, mesajı alanın davranışından bağımsız olamaz. Bütün iletişim durumlarında veren ve alan arasında bir **etkileşim** söz konusudur. Kendinizi sınıfta bir sunuş yaparken hayal edin. Orada, dinleyicilerle sizin aranızda çift yönlü bir mesaj alışverişi yaşanır. Dinleyicilerden aldığınız geribildirimler sizde belli etkiler yaratır.

Örneğin, bazılarının gözlerinin kapandığını ya da kendi aralarında konuşmaya başladıklarını görürseniz, bu onların sıkıldıkları mesajını veren olumsuz bir geribildirim olur. Aldığınız bu geribildirim sizin duygu ve düşüncelerinizi etkileyerek davranışlarınızda bazı değişiklikler ortaya çıkarır. Ya siz de canlılığınızı yitirirsiniz, ya da dinleyicilerin dikkatini kazanmak için anlatımınızı cazip hale getirmeye çalışırsınız. Sizin davranışlarındaki değişiklik de dinleyiciler için yeni bir mesaj oluşturarak onların duygu, düşünce ve davranışlarında yeni etkiler yaratır.

Görüldüğü gibi dairesel mesaj alışverişi, iletişimi durağan değil dinamik bir süreç haline getirmektedir. Bu süreç içinde siz de dinleyiciler de hem mesaj alan hem de veren rolündesinizdir. Kişi bu rolü üstlendiği bütün durumlarda iletişim süreci içindeki diğer kişi ya da kişileri etkileme potansiyelini de taşır.

Kuşkusuz kişiler dışında iletişimi etkileyen başka unsurlar da vardır (kültür, ilişkinin türü ve roller, mevsim, yer, hava durumu v.s.) Ancak burada ele alacağımız etkiler kişilerin kontrolü altında olan davranışsal etkilerdir.

18. KİŞİLERARASI İLETİŞİMİN TEMEL ÖZELLİKLERİ

1- İki insan biraraya geldiği ve birbirlerini farkettileri anda kişilerarası iletişim kaçınılmaz olur.

Bu, kişilerarası iletişimin en temel ilkesidir. Bir karşılaşma sürecinde, kişiler birbirlerinin varlığının farkında iseler, bütün davranışlar bir mesaj değeri içerir ve iletişim yaşanır. Sözcükler de iletişim potansiyeli içerir, sessizlik de. Harekette de bunu görebilirsiniz, hareketsizlikte de. Konuşma olmaması ya da diğer kişiyi/kişileri görmezlikten gelmek iletişim olmadığı anlamına gelmez. Örneğin, bir otobüs yolculuğunda, yanınızda oturan kişiye arkanızı dönerek ve hiç konuşmayarak onunla iletişime girmediğinizi düşünebilirsiniz. Oysa orada, o kişiye sessiz bir mesaj vermektedir: "Şu anda sizinle konuşmak istemiyorum". Aynı şekilde kişiler arasındaki dargınlık da iletişimin bittiğini göstermez. Kişiler, dargın oldukları süre boyunca birbirlerine kızgın oldukları ve konuşmak istemedikleri mesajını verirler.

Birbirimizin farkında olduğumuz sürece iletişim kurmamak söz konusu değildir. Konuşmayı reddetmek de bir iletişim mesajıdır ve önemli bir mesajdır.

2- Kişilerarası iletişimde hem içerik, hem de süreç vardır.

Kişilerarası iletişimde sözel mesaj alışverişleri sırasında mesajların sözcüklerle sınırlanan bölümüne içerik adını veriyoruz. Ancak iletişimde sözcükler kadar, ses tonu, beden duruşu, mimikler ve jestler de önemlidir. İletişimin sözel olmayan unsurları, sözcüklerin vermediği ya da vermek istemediği mesajları verebilir. Sözel iletişim sırasında verilen mesajın sözcüklerle sınırlı içeriğinin ötesinde verilen diğer mesajlara da süreç diyoruz. Süreç, söze dökülmeyen alt mesajın nasıl bir mesaj olduğunu gösterir.

Örneğin, "saat kaç" sorusunu ele alalım. Bu basit görünen soru, farklı durumlarda ve farklı biçimlerde sorulduğunda birbirinden farklı mesajlar verebilir.

Bu mesajları içerik ve süreç açısından inceleyebiliriz:

DURUM 1

Sokakta tanımadığınız birisi "saat kaç?" sorusunu soruyor

İçerik: Saat kaç?

Süreç: Saati öğrenmek istiyorum.

DURUM 2

Patron, sabah işe geciken sekreterine "saat kaç?" sorusunu soruyor

İçerik: Saat kaç?

Süreç: Geç kaldığın için sana kızgınım.

DURUM 3

Patron, sekreterine günün herhangi bir saatinde "saat kaç?" sorusunu soruyor.

İçerik: Saat kaç?

Süreç: Saati öğrenmek istiyorum.

Örneklerde de görüldüğü gibi, aynı içerik farklı zaman ve durumlarda farklı mesajlar verebilmektedir.

Kişilerarası iletişimde birbirimize verdiğimiz mesajlar yalnızca sözcüklerin anlamıyla sınırlı kalmayıp, sözel olmayan diğer iletişim yollarıyla zenginleştirilir. Herhangi birşeyi söylemek için seçilen zaman, kullanılan ifade, ses tonu, mimikler gibi sözel olmayan ifade araçları, verilen mesajın, mesajı alan kişi tarafından belli biçimlerde algılanmasına ve yorumlanmasına yol açar. Bunlar, mesajın içeriği hakkında verilen bilgilerdir. Öyleyse iletişimde süreç en az içerik kadar, hatta bazen daha da önemlidir.

Ne söylediğiniz kadar, nasıl algılandığı da önemlidir

İletişim sırasında karşımızdaki kişi, ne söylediğimize olduğu kadar, onu nasıl söylediğimize de bir tepki verir. Genellikle de ikincisine.... Çünkü süreç, söylenenlerin neden söylendiğine ilişkin ipuçları verir. İnsanların da daha duyarlı oldukları boyut budur. Bu nedenle söylediklerimizi nasıl söylediğimize ve karşımızdaki kişinin bu mesajı nasıl algıladığını gösteren ipuçlarına dikkat etmek sağlıklı iletişimin önemli ayrıntılarından. Eğer iletişimde süreç ve içerik farklı mesajlar veriyorsa ya da süreç net değilse, bu durumda iletişimde tikanıklıklar, yanlış anlaşılmalara ya da belirsizlikler ortaya çıkar.

Şöyle bir durum hayal edin: Sınava çalışmak için ders notlarını aldığınız ve sonra da kaybettiğiniz bir arkadaşınızla sınavdan sonra karşılaşıyorsunuz ve size, "lanet olsun sınavda hiç birşey yapamadım!" diyor. Böyle bir durumda aklınızdan geçebilecek olan düşüncelerden bazılarını sıralayalım:

- Sınavı kötü geçmiş, anlaşılan çok kızgın. Sesinin tonu ve söyledikleri bunu anlatıyor.
- Acaba bu bir suçlama mı? Defterini ben kaybetmiştim. Eğer beni suçluyorsa acaba ne yapmamı bekliyor? Tekrar özür mü dilemeliyim, ona bir şekilde yardım mı etmeliyim? Ne yapmalıyım?
- Belki de yalnızca sınavının kötü geçmesinden dolayı kızgın ve üzgün. Suçlamıyor olabilir. Eğer böyle ise ne yapmalı?
- Onu dinleyip duygularını anlamaya çalışmak mı daha iyi olur, teselli edilmek mi ister, yoksa ona bir bardak çay almamı mı tercih eder?

Eğer arkadaşınız sizin yanınıza gelip "sınav berbat geçti, çok sinirliyim; hadi birer çay al da içelim" deseydi, onun sizden ne beklediğini anlamakta güçlük çekmez, mesajın ne olduğu üzerinde bu kadar düşünmezsiniz. Bu örnekte, hem içerik, hem de süreç, mesajı net bir biçimde anlayabilmek için yeterli değil.

Verilmek İstenen Mesaj Açık Olmalı

Bu gibi durumlarda karşınızdaki kişiye asıl söylemek istediği şeyin ne olduğunu sormazsanız, söylenenleri kendi algıladığınız biçimde değerlendirirsiniz. Eğer kendi algınız, karşınızdakinin

vermek istediği mesaja uymazsa, bu algının etkisiyle verdiğiniz tepki, o iletişim sürecinde bazı sorunlar yaratabilir. Yine yukarıdaki örneği ele alın, arkadaşınız sizden bunu beklemediği halde defalarca özür dilemeniz o andaki iletişimde gerginlik ve sıkıntı yaratabilir. Etkili bir mesaj alışverişi için verilmek istenen gerçek mesaj açık olmalıdır.

Eğer aldığınız mesaj size çok net gelmiyorsa, "söylemek istediğin şeyi tam anlayamadım" gibi bir soru sorarak netleştirmeye çalışabilirsiniz. Ya da "ben senin söylediklerini şöyle algılıyorum" diyerek mesajı nasıl algıladığınızı karşınızdaki kişiye iletebilirsiniz.

Algı

Algı, bilişsel fonksiyonlarla gerçekleşen bir süreçtir. Algılama sırasında zihine gelen bilgiler bir takım süzgeçlerden geçirilir. Bu bilgilere biçim verilir ve isimlendirilir. Nesneleri bile, varolan bütün özellikleriyle oldukları gibi algılamayabiliriz. Algılama süreci sonunda belleğimiz algılanan şeyin aslına uygun fotoğrafını değil, bir reproduksiyonunu alır. Kısacası algılama, kişinin geçmiş yaşantısından, gelecekle ilgili beklentilerinden ve o andaki duygu ve düşüncelerinden etkilenen, kişiye özgü bir süreçtir. Hepimizin kamerası birbirinden farklıdır.

İşte bu nedenle kişilerarası iletişimde algı farklılıkları ve bunların yarattığı sorunlarla sık sık karşılaşmaktayız. Bu sorunları ilişkilere zarar vermeyecek düzeye indirmek için, iletişim süreci içinde duruma ve verilen mesajlara ilişkin hem kendi algımızı hem de karşımızdakinin algısını netleştirmeye çalışarak, içeriğin ötesindeki süreci yakalayabilmek önemlidir.

3- Kişilerarası iletişimde, tarafların verdiği mesajların sıralaması süreç boyutunda ele alınması gereken bir konudur.

İletişim süreci içinde bir mesajın ardından hangi mesajın geldiği etkileşimden çıkarılan anlamı etkiler. Örneğin, bir karı-koca anlaşmazlığında erkek diyor ki "karım dırır ediyor, söyleniyor, ben de kulaklarımı tıkayıp bir köşeye çekiliyorum ve gazetemi okuyorum". Kadın ise durumu şöyle anlatıyor: "Kocam beni hiç dinlemiyor, sorunlarla ilgilenmiyor, kayıtsız bir şekilde gazetesini okuyor. Ben de onunla konuşabilmek için durmadan söylenmek zorunda kalıyorum."

Bu örnekte erkek de kadın da kendi davranışlarını ve yaşadıkları çatışmalı durumu bir neden-sonuç ilişkisi çerçevesinde yorumlayarak "bunlara sen neden oluyorsun" mesajını vermekteler.

Davranış

İki kişi biraraya geldiğinde iletişim kaçınılmaz olduğuna ve bu, doğrusal değil, dairesel bir süreç olduğuna göre kişilerarası ilişkilerimizde biraraya gelip, birbirimizin farkına vardığımız anda, karşılıklı davranışlar zinciri başlar. **Davranış**, akıl-duygu ve beden işbirliğinin bir ürünüdür. Davranışlar tümüyle kişisel seçimlerdir. Bazen sağlıklı, bazen de sağlıksız olabilirler. Ancak burada vurgulanmak istenen, mesajların niteliği ve içeriği değil, bir mesajın mutlaka bir diğerini getireceği ve davranışların bir sırayı izlediği gerçeğidir. Karşımızdakinin hangi sözünün ardından neyi söylediğimiz, ya da onun hangi davranışının ardından neyi yaptığımız, süreci incelerken önemle üzerinde durulması gereken konulardan biridir.

Bu nedenle yukarıdaki örnekte olduğu gibi, ortada bir çatışma varsa etkileşimin ne şekilde yol aldığına bakmak gerekir. Böyle bir anda kişiler alışlagelmiş davranış kalıpları içine kilitlenmek yerine etkileşim sürecinin başına dönüp bu noktaya nasıl geldiklerini birlikte araştırırlarsa

4- Sözel olmayan iletişim yollarının kişilerarası ilişkilerdeki önemi büyüktür. Sözel olmayan iletişim; duruş, bakış, mimikler; jestler; ses tonu gibi ifade biçimlerini içerir.

İletişimde sözel olmayan ipuçları en az sözcükler kadar, hatta zaman zaman daha da etkili olabilmektedir. Bunlar bazen doğrudan mesaj vermek için kullanılır. Örneğin, birine öfkeli olduğunuzu onun gözünün içine dik dik bakarak belli etmeye çalışabilirsiniz. Bazen de sözel bir mesajı yorumlayabilmek için ona eşlik eden sözel olmayan ifade yollarına dikkat edilir. Örneğin, "seninle konuşmak istediğim şeyler var" gibi bir cümlemin ardında nasıl bir mesaj olduğunu, bunu söyleyen kişinin kullandığı sözel olmayan ifade yollarını (bakışı, ses tonu, mimikleri, duruşu, seçilen zaman) değerlendirerek yorumlamaya çalışırız. Bu ifade, öfkeli bir tartışmanın başlangıcını da gösterebilir, romantik bir konuşmanın ön hazırlığı da olabilir, o kişinin kendi özel sorunlarını sizinle paylaşmak istediği anlamına da gelebilir.

Davranış, kişilerarası ilişkilerde sözcüklerden daha fazla dikkate alınan bir ifade aracıdır. Sözel mesajlar gibi, sözel olmayan mesajlar da kişiye ya da duruma özgü algılandığı için yanlış yorumlanabilir.

Örnek: bir erkek, eşine çiçek götürüyor. Eşi ise bu jesti kuşku ile karşılıyor ve kocasının, itiraf edemediği bir suçu örtbas etmeye çalıştığı yorumunu yapıyor. Bu algının ve yorumun oluşmasında birçok farklı etken rol oynayabilir:

- Kocasının çiçek alma alışkanlığı yoktur.
- Geçmişte kocasıyla benzer bir durum yaşamış olabilir.
- Geçmişte başkasıyla benzer bir durum yaşamış olabilir.
- Çevresinde böyle bir olaya tanık olmuş olabilir.

Oysa kocası yalnızca içinden geldiği için çiçek getirmiştir! Karşımızdaki kişinin davranışlarını algılama ve yorumlama biçimimiz onunla olan ilişkimizi etkiler. Yukarıdaki örnekte, kadının kuşkucu yaklaşımında ve yorumlarında ısrarlı olması ilişkide çatışma yaratabilir.

Başka bir örnek vermek gerekirse; çekingen olduğu için duygularını dışa vuramayan ve insanlardan uzak duran biri çevresindekiler tarafından soğuk ve kibirli algılanabilir. Bu algıya bir gerçeğe inanır gibi inanmak da o kişinin dışlanması, uzaklaştırılmasına neden olabilir. Uzaklık devam ettiği sürece bu algı daha da pekişir. Ancak bu algınızın gerçeği yansıtmadığını anlamak için o kişiye yaklaşıp tanımaya çalışırsanız, gerçek duygularını öğrenme fırsatınız olur ve bunun sonucunda algınız da değişir. Böylelikle ilişkinin biçimini değiştirme fırsatı doğmuş olur.

Algı çarpıtması

Herhangi bir durumu, nesneyi, sözel mesajı ya da bir bilgiyi gerçeğinden farklı algılama durumuna, "algı çarpıtması" ya da "çarpık algılama" adını veriyoruz. Bu durum, genellikle yetersiz veriyle yola çıkıp çabuk sonuca vardığımızda ortaya çıkabiliyor. Sözel davranışın doğru algılama için tek başına yeterli olmadığını daha önce vurgulamıştık. Aynı şekilde, sözel olmayan ipuçları da doğru algılama için yeterli değildir. Çarpık algılamalar hem kişinin kendisine, hem de ilişkilere zarar verebilir.

Örneğin, yetersiz verilerden yola çıkarak, çevrenizdeki kişilerden aldığınız mesajları yanlış yorumlar ve "kimse beni sevmiyor" gibi bir sonuca varırsanız, bu algının olumsuz etkisiyle kendinizi diğer insanlardan uzak tutabilirsiniz. İlişkiye girmediğiniz için de sevgi alışverişinde bulunamazsınız. Bu durum değişmediği sürece her geçen gün inancınız daha da pekişir ve sonunda kendinize, kimsenin sizi sevmediğini kanıtlarsınız. Oysa başlangıçta bu, gerçeği yansıtmayan çarpık bir algıdır. Ancak ona inanıp kendinizi insanlardan uzak tutmanız sonucunda hem onlara hem de kendinize sevgi kanalını kapattığınız için bu varsayım gerçeğe dönüşmüştür. Buna "kendini gerçekleştiren kehanet" diyoruz. Tanımlamak gerekirse; kendini gerçekleştiren kehanet, gerçeğin çarpıtılması sonucunda oluşturulan algının, zaman içinde gerçeği etkileyerek değiştirmesidir.

Çevremizdekileri tanımaya ve onların bize olan yaklaşımlarını değerlendirmeye çalışırken algılarımızın gerçeği yansıtabilmesi için, farklı yollarla gelen mesajlar arasından bazılarını seçmek yerine, olabildiğince fazla veri toplamak daha sağlıklıdır. Ayrıca çevremizdekilerin de bizimle ilgili algıları ne söylediklerimizle sınırlanmalıdır, ne de gösterdiklerimizle.

Sözcüklerle beden dilinin birbiriyle uyum içinde olması, birbiriyle çelişen değil, birbirini tamamlayan mesajlar vermesi, çevremizdekilerin bizim için oluşturdukları algıların gerçeğe daha yakın olmasını sağlayacaktır.

19. BİR İHTİYAÇ OLARAK KİŞİLERARASI İLETİŞİM

Dünyaya gelişimizle birlikte bir öğrenme süreci içine gireriz ve ihtiyaçlarımızı karşılamak için keşfe çıkarız. Önce temel olan beslenme ve doyma ihtiyacımızı karşılamak için anne memesini keşfederiz. Bu dönemde her ne kadar kendimizi ve dünyayı bir bütün olarak algılasak da, ilk kişilerarası etkileşimimiz başlamıştır. İhtiyaçlarımızı karşılamak için kendimizin dışındaki bir varlıkla; anne ya da bir başka "bakıcı" ile etkileşime gireriz. Bu dönem içinde, hepimizin çok iyi bildiği açık bir mesaj alışverişi vardır. Çocuk, acıktığı zaman ağlayarak "acıktım" mesajını verir. Anne ya da ona bakan kişi mesajı alıp, bunu çocuğun acıktığı biçiminde yorumlarsa onu besler. Bu da anneden giden mesajdır. Doyurulan çocuk susarak anneye olumlu bir geribildirim verir. Çocukta reflekslerle başlayan bu iletişim kurma becerisi uygun davranışların öğrenilmesiyle gelişmeye devam eder.

İlk bebeklik döneminde yeme eylemi ve bu eylemden zevk alma, çocuğun yaşamındaki en önemli ihtiyaçtır. **Kişilerarası iletişim** ise bu ihtiyacın karşılanması doğrultusunda bir araç olma önemi taşır. Ancak daha sonraki dönemlerde, kişilerarası iletişimin kendisi bir ihtiyaç olmaya ve kendi başına bir anlam kazanmaya başlar. Çocuk, ilk gelişim dönemindeki benmerkezci ve edilgen konumundan yavaş yavaş çıkar. Artık dünyadaki herşeyin, onun ihtiyaçlarını karşılamak için programlanmadığını anlamaya başlayacaktır. Bu süreç içinde çocuk bazı hayal kırıklıkları yaşamak durumundadır.

Örneğin, annesini ya da babasını her istediğinde yanında bulamaz. Hareket yeteneği ve hareket alanı genişlemiştir ancak kendini koruma becerileri henüz oluşmamıştır. Bedensel eylemi arttığı için, anne, baba ya da evdeki diğer kişiler de çocuğun çevresel tehlikelerden korunmasını artık eskisi kadar kontrol edememektedirler. Bu nedenle çocuk, zaman zaman çarpma, düşme gibi nedenlerle canının acıdığını hisseder. Doymak, zevk almak gibi

duyguların yanısıra; yoksunluk, acı çekmek gibi duyguların da varolduğunu öğrenen çocuk için dünya, yavaş yavaş kendi gerçeğini gösterir. Annesini ve babasını kendinden bağımsız kişiler olarak algılamaya başlar ve istediklerini alabilmek, ihtiyaçlarını giderebilmek için birşeyler yapması gerektiğini, edilgen değil, etkin olması gerektiğini keşfeder. Farklı davranışların kişileri farklı biçimlerde etkilediğini gördükçe davranışlarını şekillendirmeye, repertuarına yeni davranışlar eklemeye devam eder.

Örneğin, tuvalet eğitimi sırasında çişini söylemesinin annesini sevindirdiğini, altını ıslatmasının da onu kızdırdığını farkederek. Bu geribildirimler sayesinde insiyatifi kendi kendine davranış başlatma ve yönlendirme özelliği gelişir. Bu dönemde ihtiyaçların karşılanması ve bundan zevk duymanın yanısıra, ihtiyaçların karşılanması sırasında diğer insanlarla etkileşim içinde olmak ve bu etkileşimden zevk almak da önem kazanır.

Zihinsel gelişimle birlikte, devam eden **kişilerarası etkileşimler** içinde çocuk, diğer insanların da kendilerine özgü dünyaları olduğunu, kendilerine özgü farklı algıları olduğunu keşfeder ve kendi buluşlarını onların algılarıyla karşılaştırmaya başlar.

Gelişimimiz boyunca, sürekli olarak çevremizdeki diğer kişileri gözlemleriz. Nasıl olduklarını, bizi nasıl gördüklerini ve bize nasıl davrandıklarını inceleriz. Bu keşifler sırasındaki kişilerarası etkileşim aynı zamanda bir kişilerarası öğrenmedir. Yaşamımızı devam ettirmek ve içinde yaşadığımız dünyaya uyum sağlamak için uygun davranış biçimlerini öğrenmeye çalışırız. Erken yaşlarda bu davranışlar anne-baba yardımı ile, daha sonra da arkadaşlar, öğretmenler ve diğer önemli kişilerin etkisiyle öğrenilir, geliştirilir.

Sosyal Etkileşim

Toplum tarafından genel olarak onaylanmış davranış normları davranışlarımızın şekillenmesinde büyük önem taşır. Kendi algılarımızı diğer kişilerin algılarıyla karşılaştırırken, bunların bizim için önemi olan kişiler tarafından onaylanması ihtiyacını duyarız. Bazı gelişim kuramlarına göre, **sosyal etkileşim**, gelişimimizde ve kimlik oluşumunda en önemli etkidir. Etkileşim sırasında kendimiz hakkında çok şey öğreniriz.

Diğer kişilerin bize nasıl davrandıkları, onların bizi algılayış biçimi hakkında çok önemli ipuçlarıdır. Başkalarının bizi algılayış biçimi bizim kendimizle ilgili düşüncelerimize şekil vererek kendimiz için oluşturduğumuz benlik algısını etkiler.

Benlik Algımız

Benlik algımız ve kendimize verdiğimiz değer de karşılıklı olarak birbirini etkiler. Eğer kişilerle nasıl bir iletişim ve etkileşim içinde olduğumuz kendimiz için oluşturduğumuz imajı etkiliyorsa, kendimize verdiğimiz değeri de kaçınılmaz olarak etkiler. Örneğin, arkadaşlarınızın çoğu ile aranızın bozulduğu bir dönemde iseniz, kendinizi sorgulamaya, yargılamaya daha yatkın olursunuz ve kendinize olan güveniniz daha çabuk zedelenir. İlişkileriniz çok iyi gidiyor ise kendinizden hoşnut olmanız daha kolaydır. **Kişilerarası iletişim** kişiye benlik algısını, kendine verdiği değeri, kendine olan saygısını ve güvenini ölçme fırsatı verdiği için kişinin yaşamının çok önemli ihtiyaçlarından biri olma özelliğini taşımaktadır.

Geri Bildirim Aynadaki Yansımamızdır

Eğer başkalarının bizi nasıl algıladığını bilmek bu kadar önemli ise, o zaman bunu öğrenmenin en sağlıklı yolunu bulmamız gerekmektedir. Bu da kişilerden dolaysız geribildirim almaktır. Hangi davranışlarımızın insanlarda hangi etkiyi bıraktığını onlara sorarak hem

onların bizim için oluşturdıkları algıyı netleştirebilme, hem de kendimizde değiştirmek istediğimiz bazı yönlerin farkına varma olanağı bulabiliriz. Başkalarından kendimizle ilgili alacağımız geribildirimler bizim benlik algımızı ve benlik saygımızı etkileyeceği için, bu geribildirimleri aldığımız kişilerin, dürüstlüğüne ve açıklığına güvendiğimiz insanlar olması önemlidir. Geribildirim bize aynadaki yansımamızı gösterir.

Bir bakıma, diğer kişiler bize bir ayna tutarlar. Aynaya hangi tarafınızı gösterirseniz, o tarafınızın yansımaları alırsınız. Bu nedenle insanlardan aldığımız geribildirim de onlara gösterdiğimiz yönümüzle ilgilidir. Kendimizi olduğumuzdan farklı gösterirsek, bu onlarda çarpık algıların oluşmasına yolaçar. Oysa gerçek benliğimizi gösterdiğimizde gerçeğin yansımalarını görme şansımız olur.

Kişilerarası iletişim birçok farklı ihtiyacın giderilmeye çalışıldığı bir yaşam boyutudur. Bu ihtiyaçları; biyolojik, duygusal, düşünsel, sosyal gibi birbirinden kesin çizgilerle ayırmaya çalışmak yerine, şöyle özetleyelim: **Varoluşumuzun tadını çıkarmak için başkalarının varlığını hissetmeye ihtiyacımız vardır.**

20. KİŞİLERARASI ALGININ İLETİŞİMDEKİ YERİ

İletişim kurmanın ilk adımı karşımızdaki kişi için bir izlenim oluşturmaktır. Bu izlenim, o kişiye olan davranış ve tepkilerimizi yönlendirir ve onunla olan iletişimimizin niteliğini-niceliğini etkiler. İlk izlenimlerin oluşmasında, daha önceden zihninizde şekillenmiş olan şemalar önemli bir rol oynar.

Şema; nesneler, kişiler, olaylar, roller hakkındaki inanç ve duygularımızın kategoriler halinde biriktirilerek organize edilmiş zihinsel örüntüleridir. Zihin, sınıflamalar yoluyla çalıştığı için aldığımız her bilgiyi bir kategoriye yerleştirme ihtiyacı duyarız. Örneğin, gözünüz kapalıyken birisi ağzınıza bir nesne verse, önce bunun yenebilecek birşey olup olmadığını anlamaya çalışır, yenebilir olduğundan emin olduktan sonra da hangi yiyecek sınıfına ait olduğunu keşfetmek istersiniz. Yediğiniz şeyi daha iyi tanıyabilmek için, tad alma duyunuzu kullanarak onu alt kategorilere yerleştirmeye devam eder ve sonunda ona, ulaşabildiğiniz en alt kategorinin ismini verirsiniz.

Örnek:

NESNE----->YİYECEK----->MEYVE----->ELMA----->AMASYA ELMASI

Sınıflandırma ve isimlendirme ihtiyacı, bellekteki bilgileri düzenlemek ve koruyabilmek için duyulan bir ihtiyaçtır. Kendi deneyimlerimiz ve çevreden aldığımız bilgilerin sınıflandırılması sonucunda gerek kendimize, gerek çevremizdeki kişilere, gerekse genel olarak rollere ve olaylara ilişkin oluşturduğumuz şemalar bizde beklentiler yaratır.

Örneğin hayatınızda hiç doktora gitmemiş olsanız da "doktor rolü"ne ilişkin şemanız, sizin doktordan belli davranışlar beklemenize yolaçar. Ya da hiç yılan görmemiş olmanıza karşın, yılan için oluşturduğunuz "tehlikeli hayvan" şeması sizin yılanlardan aşırı derecede korkmanıza neden olabilir.

Şaşkınlık duygusu ise bu şemalara uymayan durum, olay ve davranışların yarattığı bir duygudur. Örneğin anne-babanız sizin başarılı bir öğrenci olduğunuza ilişkin bir şema oluşturmuşlarsa, sizden bu şemaya uygun davranmanızı beklerler. Başarısızlığınız onlar için şaşırtıcı olabilir. Hiç bir kategoriye oturtamadığımız bilgiler için de "tuhaf", "garip", "olağandışı" gibi sözcükler kullanırız. Aslında bu da bir sınıflandırma çabasıdır.

İlk İzlenim

İlk izlenimlerin bu şemalardan etkilendiğinden söz etmiştik. Şemaların etkisiyle oluşan beklentiler sonucunda ilk izlenimler bazı gizli önyargılar taşıyabilir. Örneğin, "sarışınlar aptaldır" gibi bir şemanız varsa, bu sizin sarışın biriyle ilk karşılaşmanızda onun için oluşturduğunuz izlenimi etkileyebilir.

Sosyal psikoloji araştırmalarında ilk izlenimlerin kişilerle ilgili yorum ve beklentileri önemli ölçüde etkilediği bulunmuştur. İlk izlenimlerin gücü elbette şemaların gücünden gelmektedir. Zihinsel şemalar değişmeye oldukça dirençli olmalarına karşın değişme potansiyeline sahiptirler ve yeni şemaların oluşması eskileri değiştirebilir. Kişilerarası ilişkilerde iletişim devam ettikçe değerlendirme de devam eder. Buna bağlı olarak, kişilerle ilgili algılar da zaman içinde değişebilir. Örneğin, boşanmak için mahkemede biraraya gelen çiftler, bir zamanlar birlikte yaşama isteğiyle nikah salonunda biraraya gelmiş kişilerdir.

İlk izlenimlerin olumlu ya da olumsuz yönde değişebileceğini gözönünde bulundurmak ve bunları gerçekçi değerlendirmelerle yeniden test etmek bize, kişilerarası ilişkilerde daha dikkatli seçim yapma; daha az hayal kırıklığına uğrama; daha esnek olma şansı tanıyacak, böylelikle de sağlıklı ve etkili iletişime zemin hazırlayacaktır.

Stereotipler

Zihnimizin, algıladığı bilgiyi sınıflama ve adlandırma ihtiyacı, doğal olarak bu bilginin genellenmesine ve basitleştirilmesine neden olur. İnsanların bu biçimde sınıflanarak genel kategorilere oturtulması sonucunda ortaya çıkan kalıplara "stereotip" diyoruz. Kadın-erkek, zenci-beyaz, yaşlı-genç, Türk-yabancı, asker-sivil gibi kalıplar bunun örnekleridir. Genellemeler bireysel farklılıkları algılamaya engel olabileceği için ön yargılara yolaçarak **kişilerarası iletişimi** de etkiler.

Stereotiplerle ilgili klasik bir çalışma 1932 yılında Princeton Üniversitesinde yapılmış ve yüz öğrenciden, çeşitli etnik grupları karakterize edecek özellikleri bir listeden seçmeleri istenmiştir. Araştırma sonucunda, aşağıdaki stereotipler ortaya çıkmıştır.

Çinliler- batıl inançlı, tutucu, kurnaz
İngilizler- geleneksel, zeki, sportif
İtalyanlar- sanatsal, coşkulu, tutkulu
Japonlar- çalışkan, zeki, atılgan
Zenciler- tembel, vurdumduymaz, batıl inançlı

Stereotipler de değişmeye karşı dirençli, ancak değişme potansiyeli olan şemalardır. Örneğin, 1930'lu yıllarda zenciler için oluşturulmuş olan olumsuz stereotip, 1960'lardan sonra gerek sanatsal etkinlikler, gerek spor etkinlikleri, gerekse bu insanlarla daha fazla etkileşime yolaçan diğer fırsatlar sayesinde bir ölçüde de olsa değişmiştir.

Şunu vurgulamak gerekir ki, kültürel etkilerle kaçınılmaz olarak oluşan bu kalıplar çoğu zaman bireylerin ve toplumların belleğindeki organizasyonu koruyarak, ayrıntılar içinde dağılmaya

engel olurlar. Ancak, kişilerarası iletişimde çarpık algılardan, yanlış yargılardan kaçınmak için, stereotiplerin algı ve değerlendirmelerimizdeki etkisini gözönünde bulundurmak gerekir. Eğer kişiler, stereotiplerin etkisi ile agılama özgürlüklerini kısıtarlarsa, bireyler düzeyindeki etkileşimlerde karşılarındaki kişiye özgü gerçekleri gözden kaçırabilirler.

Kişilerarası algı, iletişimin temelini oluşturur. Algıların gerçeği yansıtması için, şemaların gücünün farkında olmak ve bunların doğruluklarını sık sık test etmek gerekir. Eğer kişilerarası iletişimde özenli değerlendirmeler yaparsak, yeni bilgileri eski bilgi kategorilerine eklemekle yetinmek yerine, kişilerin kendilerine özgü gerçeklerini yakalama şansımız olur.

21. KİŞİLERARASI İLETİŞİMDE DİLİN KULLANIMI

Piaget'nin zihinsel gelişim kuramına göre, çocuk erken gelişim dönemlerinde benmerkezci bir bakış açısı içindedir. Kendisi dışındaki insanların da dünyayı kendisi gibi algıladığını ve anladığını düşünür. Bu nedenle de çevresindekilerden, onun kendine özgü dilini anlamalarını bekler. Her ne kadar biz bunu çocukluk döneminin bir özelliği olarak değerlendiresek de, bu eğilimin bir kısmı yetişkinliğe de taşınmakta ve kişilerarası iletişim sorunlarına zemin hazırlamaktadır.

Bu bölümde, kişilerarası iletişimin konuşma olarak adlandırılan sözel biçimi ve bu iletişim sürecinde ortaya çıkan sorunlar üzerinde duracağız.

Konuşma, kişilerarası iletişimde belli anlamlar yüklenmiş sembollerden oluşan, dil dediğimiz bir sistemin kullanılmasıdır. **İletişimi, mesaj alışverişinin sürdüğü bir süreç olarak tanımlamıştık. İnsanlara özgü sözel iletişimde yapılan da anlam alışverişidir.**

Aynı dili konuşan insanlar karşılıklı bir fikirbirliği içinde belli anlamların yüklendiği çeşitli semboller ve sesler kullanırlar. Bu semboller, dünyanın algılanmasında "kişilerarası bir ortaklık" kurma ihtiyacı ile gelişmiştir.

Dilbilimciler, dil ve dilin temsil ettiği gerçek arasındaki ilişkiyi "harita" ile "bölge" arasındaki ilişkiye benzetirler. Burada bölge gerçeği temsil ederken, harita da bu gerçeği sembolize eden anlamların yüklendiği bir araçtır. Dilin kendisi bir gerçek olmadığı, yalnızca anlam sembollerinden oluşan bir sistem olduğu için de kişilerarası ilişkilerde dilden kaynaklanan bazı sorunlar yaşanmaktadır.

Sözcüklere baktığınızda genellikle sözcüklerin çoğunun birden fazla anlamı olduğunu görürsünüz. Kaldı ki sözcüklere yüklediğimiz anlamlar için sözlükler de bazen yetersiz kalır. Sözcükler hakkında gerek kendi deneyimlerimiz, gerek başkalarının deneyimleri yoluyla bazı duygular, düşünceler ve yorumlar oluştururuz.

Örneğin, "anne", "savaş", "başbakan" gibi sözcükler kişiler için sözlükteki karşılıklarını aşan anlamlar taşır. Eğer "anne" sözcüğünün sizin içinizdeki anlamı "sıcak", "şefkatli", "koruyucu" gibi nitelemeler içeriyorsa, anne sözcüğü sizde olumlu duygu ve düşünceler çağırıştırır. Bu durumda, birisinin size "anne gibisin" demesi hoşunuza gidebilir. Oysa "anne" sözcüğü için "uzak", "soğuk", "eleştirici" gibi olumsuz nitelemeler taşıyan bir algı oluşturmuşsanız, bu sözcük sizde olumsuz duyguları çağırıştırabilir ve "anne gibisin" benzetmesine

öfkelenebilirsiniz. Anne ile hiç deneyimi olmamış birisi içinse bu sözcük hiçbirşey ifade etmeyebilir.

Sözcüklere yüklenen anlamlar kişiden kişiye değişebileceği gibi, aynı kişi için anlamların niteliği ve yoğunluğu da deneyimlere bağlı olarak değişebilir. Örneğin, savaşın içinde yaşamış biri için "savaş" sözcüğüne yüklenen anlamlar ve bu sözcüğün uyandırdığı duygular savaş öncesine göre çok farklı olabilir. Kısacası sözcükler ve ifadeler, onları kullanan kişilerin kafasında dilbilimsel anlamlarını aşan anlamlarla donatılmışlardır.

Kuşkusuz zihnin işleyişi gibi, dilin kendi doğası da, sınıflandırmaları ve genellemeleri gerektirir. Ancak sözcüklerin yalnızca genellenmiş semboller olduğunu ve bu sembollere verdiğimiz anlamların da o ana kadar öğrendiklerimizle ve deneyimlerimizle sınırlı olduğunu unutursak bazı sağlıklı yargılara varabiliriz.

Örnek :

"Bütün kadınlar zayıftır"

"Bütün erkekler bencildir"

"Sen sorumsuz bir insansın!"

"Bu ne korkunç bir müzik!"

Aslında mükemmel bir sözel iletişim biçimi yoktur, çünkü dilin kendisi bir genellemeler sistemidir ve yetersiz bir iletişim aracıdır. Bu nedenle kişi, yaşama ilişkin varsayımlar oluştururken, dilin genelleme tuzaklarına düşerek yanılgıya uğrayabilir. Buna paralel olarak, konuşulanı anlama da ancak çeşitli olasılık düzeylerinde gerçekleşebilen ve hiç bir zaman tamamlanamayan bir süreçtir. Sonuç olarak, dilin yetersizlik özelliği kolaylıkla kişilerin birbirlerini yanlış anlamalarına yolaçabilir. Kişiye düşen ise, hiçbirşeyin tam ve mükemmel olmadığı dünyada, varolanı kendi adına daha iyi kullanmak; başka kullanıcıların ve kullanım farklarının olduğunu da unutmamaktır.

Sözel İletişimde Dinlemenin Önemi

Dinlemek, mesaj alışverişinde çok büyük önem taşıyan bir süreçtir. Çünkü zamanımızın büyük bir bölümünü mesaj vermekten çok almakla geçiririz. Alınan mesajı sonuna kadar dinlemeden değerlendirmeye ve sonuca varmaya çalıştığımızda da iletişim sorunlarıyla karşı karşıya kalırız. Bazen de dinlediğimizi sanar ya da dinliyor gibi görünürüz ancak bu sürenin büyük bir bölümünü zihnimizde uyanan çağrışımlara ve karşımızdaki kişiye/kişilere söyleyeceğimiz şeylerin hazırlığına ayırırız. Aslında düşünme hızı konuşma hızından çok daha fazladır. Bu nedenle, bir konuşma sırasındaki sözcük aralarında ve duraklamalarda düşüncelerimiz küçük gezintilere çıkabilir. Gezintiler kısa olduğu sürece konuyu yakalama şansı vardır. İletişimde problem yaratan, uzun ya da dönüşü olmayan gezintilerdir. Anlamanın ancak çeşitli olasılık düzeylerinde olabileceğini vurgulamıştık. Bu olasılığı arttıran basamaklardan ilki dinlemektir.

22. KİŞİLERARASI İLETİŞİMDE ENGEL YARATAN SAVUNMACI TUTUM ve BU TUTUMU ARTTIRAN YAKLAŞIM BİÇİMLERİ

Savunmacı tutumun en önemli nedenlerinden bir tanesi, kişinin doyurulmamış kişilerarası ihtiyaçlarıdır. Benlik imajımızı doyum veren bir biçimde oluşturabilmek için başkalarından destekleyici geribildirimler almaya ihtiyacımız vardır. Bu ihtiyaç karşılanmadığında bir kaygı duygusu oluşur. Bu duygu bazen çok kısa sürer ve çözülür. Ancak, kaygının çözülemediği durumlarda kişi başkalarıyla birlikte iken savunmacı bir tutum içine girer. Savunmacı davranış kaygının ve korkunun temsilcisidir. Kendini, beden duruşu, yüz ifadesi, hareketler ve sözel sinyallerle belli eder. Bu durum aynı zamanda diğer kişilere de dikkatli olmaları için bir uyarı mesajıdır. Savunmacı tutumun sergilendiği davranışlar çok çeşitli olabilir. Örneğin, içe kapanma, başka şeylerle ilgilenme, küsme, bulunulan yeri terketme ya da sözel olarak kendini savunma gibi. Bazen de savunmacı tutum kendini saldırgan bir kılığa bürünmüş olarak gösterir.

Savunmacı Tutumu Artıran Yaklaşım Biçimleri

1. **Dinleyen tarafından eleştiri ya da yargılama olarak algılanan değerlendirmeler savunma davranışına yolaçabilir.** Örneğin, herhangi bir sorunu dile getirirken açık ya da kapalı olarak genellikle "sen" sözcüğü ile başlayan ifadeler kullanıyorsanız, karşınızdaki kişide olumsuz ve savunmacı bir tepki gelişir.

Örnek:

"Yeterince açık konuşmuyorsun"
"Beni hiç anlamıyorsun"
"Doğruyu söylediğine inanmıyorum"

Bu ifadeler karşındaki kişinin duyguları ve düşünceleriyle ilgili yorumlardır ve şu mesajı verir: "Ben senin duygu ve düşüncelerini senden daha iyi biliyorum".

Oysa, "ben" sözcüğü ile başlayan ifadeler savunmacı tutumu azaltarak iletişimin daha sağlıklı olmasına yardımcı olur. Örneğin, "Yeterince açık konuşmuyorsun" yerine, "Söylemek istediğin şeyi anlayamıyorum" ifadesini kullandığınızda, hem karşınızdakini anlamak istediğiniz mesajını vererek kendinizi net bir biçimde ifade eder, hem de o kişinin savunmaya geçmesine yol açmamış olursunuz. Ya da "Beni hiç anlamıyorsun" yerine, "Senin tarafından anlaşılmadığımı hissediyorum" diyerek, o kişiye tutumuyla ilgili geribildirim verebilirsiniz.

Böylelikle hem kendi duygunuzu söyleme, hem karşınızdaki kişiye ayna tutma, hem de savunmacı tutumdan uzak durma şansını yakalarsınız. "Ben" ile başlayan ifadeler, tümüyle sizin kendinize ait duygu, düşünce ve algılarınızı yansıttığı için karşınızdaki kişinin suçlamaya girişmesi olasılığı da düşüktür. Eğer bütün çabanıza karşın bir suçlama ya da eleştiriyle karşı karşıya kalırsanız da, "Ben böyle hissediyorum", "Bunlar benim düşüncelerim", "Ben bu şekilde algılıyorum" diyerek, bunların genel doğrular değil, kişisel duygu ve düşünceler olduğunu ve bunların sorumluluğunu aldığınızı gösterebilirsiniz.

Bazen de kullanılan ifadeler karşındaki kişiyi yargılayıcı niteliktedir.

Örnek :

"Bu tutumun senin kayıtsız bir insan olduğunu gösteriyor""Bu ne düşüncesizlik!"

Yargılayıcı ifadeler karşındaki kişinin uzaklaşarak geri çekilmesine neden olabileceği gibi, karşı saldırıya geçmesine de uygun bir zemin hazırlar.

2. Ayrıca "neden" sözcüğünün kullanıldığı bazı sorular da savunmaya yolaçabilmektedir. Daha önce de sözünü ettiğimiz gibi, bazı sözcüklere, sözlük karşılıklarını aşan anlamlar yüklenmiştir. "neden" sözcüğü de bunlardan biridir. Aslında bu sözcük, içerik olarak birşeyin nedenini öğrenme isteğini belirten bir merak ifadesi ve sembolüdür. Ancak, kullanıldığı ortama göre farklı mesajlar iletebilmektedir. Örneğin "Neden beni aramadın?" sorusu karşındaki kişinin aramamasının gerçek nedenini öğrenme isteğinden çok, ona aramadığı için kızgın olduğumuz mesajını verir. Kişilerarası iletişimde bu sözcüğe, sözlük anlamının yanısıra hesap sorma anlamı da yüklenmiştir. Kullanımda bu anlamıyla daha sık karşımıza çıktığı için, "Neden" sorusu savunmacı tutumu arttırabilmektedir. Bunun yerine "Ne oldu da beni aramadın?" diye sormak, o kişiyi savunmaya geçmek yerine, gerçek nedeni söylemeye yönlendirebilir. Ya da "Neden gülüyorsun?" yerine "Seni güldüren ne oldu?"; "Neden bu soruyu sordun?" yerine, "Sana bu soruyu neyin sordurduğunu merak ediyorum" şeklindeki ifadeler savunmacı tutumu azaltabilir.

Eğer karşınızdaki kişiye ona kızdığınızı, kırıldığınızı ya da gücendiğinizi ifade etmek istiyorsanız, bunları yargıların ve yorumların ardına saklamadan ve "neden" sorularının içine sıkıştırmadan dolaysız yoldan söylemeyi deneyebilirsiniz. Bu tutum, sizi ve karşınızdaki kişiyi dilin tuzaklarına düşmekten, içerik?süreç çelişkilerinden, yanlış anlaşılmalardan koruyarak iletişimin netleşmesini sağlayacaktır. Kişiler dolaylı mesajlara başvurdıkları sürece hem asıl söylemek istedikleri şeyi söyleyememe, hem de bunlardan zarar görme riski artmaktadır. "Sen çok sorumsuz bir insansın" yerine, "Söz verdiğin saatte gelmediğin için sana çok kızdım" demek, kızgınlık duygusunun dolaysız ifadesidir.

Duygu ne kadar olumsuz ve ne kadar yoğun olursa olsun, açık bir biçimde ifade edilmesi, dolaylı duygu ifadelerinden çok daha az savunma yaratır. Ayrıca karşındaki kişiye tutulan aynanın daha net olmasını, kendi davranışlarının sizin duygularınızı nasıl etkilediğini açıkça görmesini sağlar. Dolaylı geribildirimler sihirli aynalar gibidir. Hiç bir zaman gerçek görüntüyü yansıtmazlar. Elbette dolaysız ve açık geribildirim vermek her zaman kolay değildir. Sizin duygularınızı açıkça söylemeniz karşınızdaki kişinin bazen hoşuna gitmeyebilir. Bu, kilosundan hoşnut olmayan bir insanın, kendini ince gösteren bir aynaya bakmayı tercih etmesi gibidir. Ancak şunu da unutmamak gerekir ki; **doğru aynalar kişiye değiştirebileceklerini değiştirme, değiştiremeyeceklerini de kabul etme fırsatı verir.**

3. Sözel ifadelerin yanısıra, alaycı yüz ifadesi, iğneleyici ses tonu, sert el kol hareketleri gibi sözel olmayan ifadeler de savunmacı tutuma yol açabilir.

4. Eğer dinleyici, verilen mesajı "kontrol etme" ya da "yönlendirme" çabası olarak algılayorsa savunmaya geçebilir. "Size biraz daha dikkatli olmanızı öneririm"; "Söylediklerimi uygulamak senin yararına olacaktır" gibi ifadeler bu şekilde algılanma olasılığı yüksek olan ifadelerdir. Etkileşimde verilen mesajlar, "yönlendirilme", "eleştirilme", "değerlendirilme" olarak değil de, "durumu tanımlama" ve "problem çözme" çabası olarak algılanırsa, savunma girişimleri azalır. Örneğin, "İlişkimizde senden kaynaklanan bazı sorunlar var, bunları konuşalım" yerine, "İlişkimizde bazı sorunlar yaşadığımızı hissediyorum ve konuşmak istiyorum" diye söze başlamak, karşındaki kişiyi konuşmaya çekebilir.

5. Kişi kendisine kayıtsız kalındığı, dikkate alınmadığı mesajını alırsa, bu da savunmacı bir tutum yaratır. Çünkü herkesin, kendisine değer verildiğini hissetmeye ihtiyacı vardır.

6. Mesajı veren kişinin üstünlüğünü kanıtlamaya çalıştığı algısı da dinleyicide öfke ya da yetersizlik duyguları yaratarak savunmayı arttırabilir.

7. Düşünce esnekliği olmayan, kendi bakış açısında direten bir tutum, dinleyiciyi savunmacı bir davranış geliştirmeye yönlendirebilir. Örneğin, "Kırılmaya hiç hakkın yok, böyle davranmak için haklı nedenlerim var" şeklinde bir ifade dinleyicide otomatik olarak olumsuz bir etki yaratacaktır.

Oysa esneklik ve karşılıklı anlama çabasının olduğu etkileşim süreçlerinde savunma eğilimi daha azdır. "Senin aslında çok kırıldığını anlıyorum, ancak izin verirsen ben de sana neden öyle davrandığımı anlatmak istiyorum" ifadesinin dinleyici üzerindeki etkisi çok daha olumludur. Çünkü bu, karşıdaki kişiye onu anladığınızı ve duygularına önem verdiğinizi mesajını iletir.

Araştırmalara göre, kişilerarası güven ile destekleyici, kabul edici bir ortamın birleşmesi sonucunda savunmacı tutum azalmaktadır. Savunmacı tutumun azalması da kişilerarası güvenin artmasına ve kişilerarası iletişimin sağlıklı yürütmesine katkıda bulunacaktır.

23. YAKIN İLİŞKİLERDE KİŞİLERARASI İLETİŞİM

Buraya kadar kişilerarası ilişkilerdeki iletişimden genel olarak söz ettik. Bu son bölümde ise, iletişimin özellikle yakın ilişkilerde önemli olan bir boyutu üzerinde duracağız: Duygu alışverişi. **Kişilerarası güvenin ve yakınlaşmanın oluşmasında en önemli etkenlerden biri de karşılıklı duygu alışverişine girebilmektir.** Duygu alışverişi yalnızca sevgi, hoşlanma gibi olumlu duyguların paylaşılması değil, aynı zamanda öfke, endişe, kırgınlık gibi olumsuz duyguların da paylaşılabilmesi anlamına gelir.

Bazı kişiler için olumlu duyguların dile getirilmesi daha güç iken, bazıları da olumsuz duygularını açmakta güçlük çeker. Eğer kişi, bu güçlüklerden herhangi birini ya da her ikisini birden yaşıyorsa, bunun üstesinden gelmek için kendi kendine çaba gösterebilir ya da bu konuda yardım isteyebilir. Çünkü, duyguların dolaysız ve dürüstçe ifade edilebilmesi, yakın ilişki kurmaya yardım eden en önemli becerilerden bir tanesidir. Yakın bir ilişkide kızgınlık duyguları kadar, hoşlanma ve beğeni duygularının da dile getirilmesi, duygu dengesinin korunmasını sağlar. Zaten bir ilişkiyi "yakın ilişki" olarak tanımlayabilmek için bu gereklidir. Yakın ilişki birçoklarının düşündüğü gibi yalnızca olumlu duyguların çok yoğun yaşandığı ilişki değil, kişilerin kendileri olabildikleri ve kendilerini açıkça ifade etme özgürlüğü bulabildikleri ilişki biçimidir.

Benliğimiz bize ait olan özel birşeydir. Yakın ilişkilerimizde de kendimize saklamak istediğimiz özel duygular olabilir. Bu nedenle, kendimizi yakın hissettiğimiz kişiye iç dünyamızın tümünü göstermek zorunda değiliz ama gösterdiklerimiz gerçekten bize ait olmalıdır.

Kaynaklar:

Hazırlayan : Uzman Psikolog Yeşim Taş
K.Giffin ve B.R.Patton" Fundamentals of Interpersonal Communication" adlı kitaptan yararlanılarak hazırlanmıştır.

http://www.bilkent.edu.tr/bilkent-tr/admin-unit/dos/pdgm/kisilerarasi_iletisim.html