

İLETİŞİM BECERİLERİ

*“Ne söylersen söyle, söylediğin
karşındakinin anladığı kadardır.”*

Mevlana

*Etkili iletişim bildiğinin % 20’sidir.
Ancak %80’i bildiğin şey hakkında neler
hissettiğindir. – Jim Rohn*



İletişim, TDK tarafından kişinin duygu, düşünce ve bilgilerini çeşitli yollarla başkalarına aktarması, bildirmesi, haberleşmesi olarak tanımlanmaktadır. İletişim, karşılıklı etkileşim ile gerçekleşen çift yönlü bir süreç olarak bilinmektedir. İki insanın birbirini fark etmesi ile başlamakta ve anlamlı hale gelmektedir. İletişim boyunca söylenen, söylenmeyen, yapılan ya da yapılmayan her şeyin anlamı bulunmaktadır.

İLETİŞİM SÜRECİNİN TEMEL ÖĞELERİ



Psiko-sosyal bir süreç olan iletişim, dünyayı daha anlamlı bir yer haline getirmektedir. Çünkü bu süreç, en az iki insanın karşılıklı olarak bilgi, duygu, düşünce ve yaşantılarını belirli yollarla paylaşımları ile gerçekleşmektedir (Kaya, 2018; Cüceloğlu, 2001). İletişim, karşılıklı ve iki yönlü şekilde gerçekleşen, kaynak ve hedef (alıcı) olarak adlandırılan iki birimi içeren ve iletilecek bir konuyu kapsayan, kodlanan mesajı ve bu mesajın gönderilmesini, ardından cevabının alınmasını (tepki) içeren bir süreçtir.

İLETİŞİM SÜRECİ VE ÖĞELERİ



İletişim kurma ihtiyacı, kişinin temel gereksinimlerinden biri olarak bilinmektedir. Çünkü, günün her saatinde farklı sebeplerle farklı kişilerle iletişim kurmak zorunda kalınmaktadır. Evde anne-baba ve kardeşler ile, apartmanda komşularla, okulda arkadaşlar ve öğretmenle, işte iş arkadaşları ve patronlar ile, ekmek alınan fırın ya da alışveriş yapılan market çalışanları ile karşılıklı

olarak iletişim kurmak gerekmektedir. Fromm (2019), insan olan her kişinin başka insanlara ve dünyaya gereksinim duyduğunu belirtmektedir. Ona göre, insanlar arasında iki tarafı da etkilemeyen bir iletişim yoktur. Çünkü iki insan arasındaki şeyler, taraflardan en az birini değiştirmektedir. Yaşayan her birey, anlatmak ve anlaşılacak istemektedir. Düşünce ifade etme, duygu aktarma, dertleşme ya da sır verme gibi çeşitli amaçlarla iletişim kurulmaktadır. Bu iletişim düzenli olarak devam ettiğinde ilişki adını almaktadır.

“İletişim sadece konuşmak değildir.”



“İki kulağımız ve bir ağızımız var; demek ki konuştuğumuzdan iki kat daha fazla dinlemeliyiz”. – Epiktetos

İletişim aynı zamanda;

- Ne söylediğinizi bilmek,
- Bunu ne zaman, nerede ve nasıl söylemenin daha uygun olacağına karar vermek,
- Akıcı bir dille ve karşınızdaki kişiyle göz kontağı kurarak konuşabilmek,
- Dikkati yoğunlaştırabilmek ve karşınızdaki kişinin verilen mesajı anlayıp anlamadığını kontrol edebilmektir.

İletişim Bir Bütündür

İletişim, kelimeler, ses tonu ve beden dilinden oluşan bir bütündür. Kelimeler “ne” söylediğimizle; ses tonu ve beden dili “nasıl” söylediğimizle ilgilidir. Kelimeler aynı kalmak koşuluyla iletişimde, Kelimeler %10 Ses tonu %30 Beden dili %60 oranında etkilidir .



Mesajın veriliş şeklinin %90 önem taşıdığı göz önüne alındığında, seçtiğimiz kelimelerin yanında ses tonumuz ve beden dilinin sağlıklı bir iletişim için ne kadar önemli olduğu görülmektedir. İletişimi beden duruşu, ses tonu ve konuşmanın akıcılığı, kullanılan jest ve mimikler, karşıdaki kişi ile aradaki mesafe ve fiziksel temas vb ile bir bütün olarak düşünmemiz gerekmektedir.

İletişim ve Kişisel Algılar

Herkesin birbirinden farklı olduğu dünyada, bireyin diğerleriyle iletişim kurarken, duygu ve düşüncelerini anlamada ya da ifade etmede daha çok kendi algı değerlendirmelerinin etkisinde kalmaya eğilimli olduğu söylenebilir.

İç (kişinin kendisiyle) ve dış (diğerleri ve çevreyle) iletişimin farklı konularla ilişkisi incelendiğinde, Satir (2001), iletişimi karşılıklı fotoğraf çekmeye benzeterek herkesin bu çekimden ve yarattığı duygulardan aynı anlamı çıkaramayacağını, farklı sonuç alacağını

ifade etmektedir. Satir, bireyin, farklı farklı kişilerle, yüzlerle, karakterlerle, olay ve durumlarla karşılaştığında kurduğu ilişkinin etkisiyle iyi ya da kötü hissedebileceğini belirtmektedir. Bireyin, içsel değer yargıları aracılığıyla algıladıkları, diğer insanlar hakkında yorum yapabilme ve kendi değer yargılarını onlarla paylaşabilme dürtüsüyle ortaya çıkar (Ören, 2015).

Cüceloğlu'na (1996) göre taraflar, inançları, tutumları veya içinde bulundukları durumun etkisiyle karşı tarafın söylediğini farklı yorumlayabilir. Psikolojik gürültü olarak adlandırılan bu unsurun insanlar arasındaki iletişim aksaklıklarında önemli bir paya sahip olduğunu belirtmektedir. Ayrıca hesap edilemeyen bu çevre unsurlarıyla birlikte diğer etmenler, mesajların gönderildiğinden daha farklı algılanmasına, iletişimde tutarsızlıklar yaşanmasına sebep olabilir. Dolayısıyla kişiler arasındaki ilişkiler böyle sağlıklı olduğunda, anlaşılmadığını hissetme, yalnızlık duygusu, değersizlik ve benzeri gibi derin duygusal sorunlarla karşılaşılabilir (Korkut Owen ve Demirbaş Çelik, 2018)

İletişim ve Akılcı- Akılcı Olmayan inançlar

Akılcı inançlar, birey için kendini iyi hissettiren daha olumlu duygulara, uyum sağlayan davranışlara ve gerçekçi hedeflere ulaşmaya yol açan kişisel gelişimdir (Dryden, 2018).

Birey, akılcı inançların verdiği esneklikle seçeneklerini görebilir. Onu zorlayan durumlarla baş ederken bunun geçici bir durum olduğunu hatırlayabilir.

Tahammül eşiğinin genişlemesi nedeniyle sebat edebilir. Yarattığı akılcı duygu ve düşüncelerle harekete geçmek için daha fazla istek duyabilir. Kabul edici inancıyla olumsuz duygudan olumlu duyguya ya da sağlıksız olumsuz duygular yerine sağlıklı olumsuz duyguya geçebilir.

Akılcı olmayan düşünceler, devam eden aşırı duygular yaratarak, bireyin hedeflerine ulaşmasını engelleyen, sıkıntı veren, hareketsiz kılan, gerçekliği çarpıtarak kendine ve başkalarına zarar veren davranışlara yol açan düşüncelerdir (Widodo, 2019). Bu görüşe göre, insanların yaşadıkları olumsuz bir durumu tüm hayatına, herşeye, herkese genellemesi, durumu felaketleştirmesi, bir şeyi kendine ve başkasına kanıtlama ve ussallaştırma gayreti, diğerlerinin ne düşündüğü veya onayını fazlasıyla önemseme vb. gibi düşünceler akılcı düşünmenin tersi, nevrotik düşünceler olarak tanımlanmıştır. Bu görüşe göre diğer bir deyişle, hayatın kolay ve kişi her zaman yetkin, başarılı olması gerektiğine inanır, aksi halde yaşayacağı hayal kırıklığına karşı toleransı düşüktür. Bu inancına göre de insan olarak değersizdir. Akılcı olmayan bu düşüncelerin aynı zamanda bireyin kendini, diğerlerini, dünyayı değerlendirmenin mantıksız koşullandırmalarını içerdiği görülmektedir.

Akılcı düşünce aracılığıyla yargısız empati duyma, etkin dinleme, soru sorma, kendini ifade etme vb. gibi iletişim becerilerinin kullanılması, insanların akılcı olmayan inançlarını daha mantıklı, gerçekçi ve kolaylaştırıcı olanlara dönüştürmelerine yardımcı olabilir.

İletişim ve Kendini Konumlandırma

Bireyin, kendini olumlu-olumsuz farklı pozisyonlarda konumlandırması, çevresiyle olan iletişimini etkilemektedir.

Ellis'e (1997) göre, diğer insanların onayını ve düşüncelerini gereğinden fazla önemsemenin, diğerlerinin söz söylemesine aşırı nezaketle her zaman izin vererek sessiz kalmanın ya da aşırı girişken bir şekilde sözü bırakmamak gibi tepkilerin istenmeyen sonuçlar doğurduğunu vurgulamıştır.



Transaksiyonel analiz yaklaşımında ele alınan yaşam pozisyonları (kendini konumlandırma): kişinin kendisine ve başkalarına karşı duygu, düşünce ve davranışlarına yönelik göstermiş olduğu algıya deniyor. 4 temel yaşam pozisyonu (kendini konumlandırma) mevcut. Bunlar;

- Ben iyi ve değerliyim, Sen de iyi ve değerlisin)/(+,+) (Akılcı) En sağlıklı olan kendini konumlandırma biçimi
- Ben iyi ve değerliyim-sen iyi ve değerli değilsin (+-) (Akılcı olmayan) Bu kişilerin dış çevreye karşı güvenleri yoktur..
- Ben iyi ve değerli değilim-sen iyi ve değerlisin (-+) (Akılcı olmayan) Bu kişilerin kendilerine karşı güvenleri yoktur
- Ben iyi ve değerli değilim-sen de iyi ve değerli değilsin (--)(Akılcı olmayan) En sağlıksız algı durumu.

Bu kişilerin ne kendilerine ne de dış çevreye güvenleri vardır.

Bireyin kendini konumlandığı (Ben iyi ve değerliyim, Sen de iyi ve değerlisin)/(+,+) pozisyonunda hem kendine hem karşısındakine ilgi ve saygı duyarak, dinleme ve anlama ile gösterdiği değer karşılığında saygı ve güven kazanarak sağlıklı, akılcı ve etkili bir iletişim sağlaması mümkün olmaktadır. Kendini (+,+) konumlandırma açık iletişime alan açmakta, kendini ifade edebilme konusunda kişinin kendisine değer vermesini ve güven duymasına yardımcı olmaktadır. Diğer olumsuz konumlandırmalar ise akılcı olmayan inanç ve düşünceleri içermekte ve etkili iletişimi zorlaştırmaktadır.

Johari Penceresi ve Açık İletişim



Kişinin, kendi hakkında ve başkalarının da kişi hakkında neler bilip bilmediği konusunda ortaya atılan bir modeldir. Modele göre.

1. Açık Alan (Kişinin Kendisi Hakkında Birçok Bilgiyi Paylaşması): Bireyin düşüncelerinin ve ruh halinin kendisine ve

başkalarının da bilinmesidir. Kişinin açık olarak kendini ifade ettiği, dışarıdan bakıldığında da gözlemlenebilir genel bilgileri içerir. Bu bölümün geniş olması, iletişim açıklığını ve kişiler arası güveni besler. Açık alanın genişletilmesi, kendini açma ve geri bildirim almayla sağlanabilir.

Kendini Açma: Kişiye kendini açıkça ifade ettiren ve saklı alanla bilinmeyen alanın daralmasını sağlayan özellik olarak tanımlanmıştır. Kendini açma alanının geniş olması bireylerin rahatlamasına, duygularını açıkça ifade etmesine, kendini ve diğerlerini daha iyi anlamasına olanak sunmaktadır.

2. Kör Alan (Kişinin Kendinin Farkında Olmaması, Başkalarının Bildiği): Birey kendi özelliklerini bilmemekte, başkaları onu daha fazla tanımlayabilmektedir. Başkalarının birey hakkındaki bilgiyi o kişinin davranışlarından edindiği izlenimlere bağlı yorumlamasıyla sınırlı kalır. Birey, kendisiyle ilgili verilen herhangi bir geri bildirimle direnme eğilimindedir. Geri bildirimden yararlanılarak kör alanın etkisinin düşürülmesi mümkündür. Geri bildirim, insanların dış dünyaya bıraktığı etkinin ne olduğunun, başkası tarafından kendisine yorum katmadan, yargılamadan, eleştirmeden yansıtılmasıdır (Erol, 2012). Geri bildirim almak, davranışlarımızla bırakmak istediğimiz etki yönünde iyileşme sağlayan önemli bir yardımcıdır (Gürsu, 2019). Etkili iletişim becerilerine sahip bireyler, istenmeyen davranışların üzerlerindeki olumsuz etkilerinin değişimi için geri bildirimle önem vermektedirler (Atan ve Buluş, 2020). Geri bildirim almanın ve vermenin bir kültür olduğu, açık iletişim, saygı, nezaket ve güven gerektirdiği söylenebilir.

3. Saklı Alan (Kişinin Kendisi Hakkında Hiçbir Bilgiyi İfşa Etmemesi):

Kişi kendini tanımlayabilmekte, ancak diğerleri bireyin düşüncelerini bilmemektedir. Kişi kendini ifade etmede sınırlıdır ve bu alan kişinin bilinçli olarak gizlediği, paylaşmak istemediği bilgileri içerir. Kendini ifade edebilmenin gelişimi halinde bu alanın etkisi düşürülebilir.

4. Bilinmeyen Alan (Kişinin ve Başkalarının Kişi Hakkında Bilgisi Olmaması): Ne birey, ne bir başkası yeteri kadar bilgi sahibidir. Kişi, kendisi ve diğerleri tarafından nitelenememektedir. Genellikle erken çocukluk anılarının bilinç dışına atılan, tanınmayan kaynakların olduğu, savunma mekanizmalarının temeli olan alandır

Voltan Acar (2019), Johari Penceresi'ni "Kendini Anlatma Penceresi" kavramıyla ifade ederek, başkalarıyla kurulacak iyi bir iletişimin, öncelikle kendini ve insanı tanımayla mümkün olabileceğini ifade eder. Bunun için de kişinin kendini başkalarına ne kadar açtığının farkında olması gerektiğini vurgular.

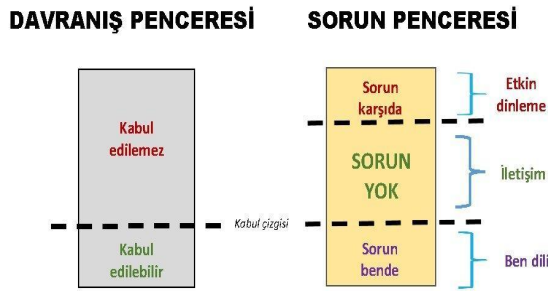
Uysal'a (2003) göre, kişinin diğerleriyle iletişimini Johari Penceresi'nde hangi alanda olduğu etkileyebilir. Saxena'ya (2015) göre, Johari Penceresi'nin ardındaki mantık, insanların bu dört pencere ile ifade edilen, doğuştan gelen özelliklerini güçlü bir şekilde benimsemiş olmalarıdır. O nedenle bireylerin pencerelerde belirtilen özelliklerini fark ettikten sonra kendilerinin eğilimli olduğu alana ait bazı özellikleri değiştirmesi süreç gerektirebilir.

Etkili İletişim ve Kabul Penceresi

Karşımızdaki kişiye kendimizi iyi bir şekilde ifade edebilmemiz ve doğru bir şekilde anlayıp sağlıklı bir iletişim kurulabilmesi için etkin bir dinleme, empati, karşımızdaki kişiyi olduğu gibi kabul etme ve ben dili kullanımı gerekmektedir.



Etkili iletişim becerileri; “empati, etkin dinleme, açık iletişim, soru sorma, geri bildirim alma-verme, ben dili ve ego geliştirici dili kullanabilme becerisi” olarak ifade edilebilir. Bu becerilerin bireylerde karşılıklı samimiyet ve güven ilişkisi yarattığı ve becerilerin birbirleriyle bağlantılarının etkiyi güçlendirdiği söylenebilir.



Amerikalı klinik psikolog Thomas Gordon'un ortaya attığı varsayımsal bir pencere olan “Kabul Penceresi” yaklaşımına göre, insanların zihninde karşısındaki kişi ile ilgili bir pencere vardır. Bu pencere, iki kişi arasındaki

durumu analiz ederek, uygun müdahaleye karar vermek için kullanılan bir araçtır.

Bu görüşe göre iletişimin sağlıklı bir şekilde devam edebilmesi için tarafların “sorun yok” alanında buluşması gerekir. “Sorun yok” alanında buluşmanın temelini; kabul edilebilir davranışlar ve kabul edilemez davranışlar oluşturur. Kabul edilebilir davranışlar varken sorun yoktur, harika!

Peki kabul edilebilir davranışlar yoksa ve rahatsızlık veren davranışlar mevcutsa ne yapmalıyız? Sorun yaşayan sizseniz ve rahatsız olduğunuz davranışlar gözlemliyorsanız, “ben dili” kullanmak sizi “sorun yok” alanına çekebilir.

Peki sorun yaşayan ve rahatsızlık duyan kişiyi “sorun yok” alanına nasıl çekebilirsiniz? Bu konuda size yardım edecek yöntemler; etkin dinleme, empati cümlelerini ve anla-yansıt ifadelerini kullanmak olacaktır.

Etkin Dinleme

Duymak ve dinlemek aynı şey değildir. Hatta bazen dinlemek adına yaptığımız eylem dinlemenin kendisi olmayabilir. Dinlemek kulağımıza çarpan kelimeleri duymak demek değildir. Dinlemek, önem vermektir. Dinlemek, bağlantı kurmaktır. Birey olarak karşısındaki kişiyi işitmek yeterli olmaz, ne söylediğini duyup, anlayabilmek, iyi bir dinleyici olabilmenin yöntemlerini bilmek ve kullanmak gerekir. İletişimin kalitesini yükseltmek isteyen bir birey ancak, dinlemeyi öğrenerek bunu gerçekleştirebilir. Dinleme genel anlamda iki şekilde karşımıza çıkabilir. Bunlardan pasif dinleme, diğeri ise aktif dinlemedir. Pasif dinlemeden bahsedildiğinde, dikkatli ancak sessizliği içeren ve çok az tepki göstermeye ihtiyaç duyulan, en basit

dinleme türüdür. Aktif dinlemeyi empatik dinleme olarak da isimlendirmek mümkündür. Aktif ya da empatik dinleme denildiğinde, karşıdaki bireyin duygularını onun bakış açısıyla anlamayı sağlaması beklenir. Bir başka açıdan, karşıdaki bireyin, ne ifade ettiği ile gerçekten ilgili olduğunu gösteren bir iletişim unsurudur. Etkin bir dinleme için gerekenler; 7 Konuşulan kişiye tüm dikkatini vermek Beden dili ile dinlediğini göstermek Konuşan kişinin sözünü kesmemek Konuşan kişiye doğru geri bildirim vermek Konuşanın duygu ve düşüncelerini daha iyi ifade edebilmesi için açık uçlu sorular sormak KABUL ETME Kişileri oldukları gibi kendi özellikleri ile kabul etmek kişilerarası iletişimdeki temel ilkelerden biridir. Yargılamadan, eleştirmeden dinleyerek karşıdaki kişiye değer verildiği gösterilmiş olur. Kabul dili kullanıldığında bireyin kendi problemini ve bu problem karşısında hissettiği duyguları açıkça dile getirmesi ve bu problemle yüzleşerek onun üstesinden gelmesi sağlanır EMPATİ Empati; bir kişinin kendisini karşısındakinin yerine koyarak ol aylara onun bakış açısından bakması, onun duygu ve düşüncelerini doğru bir şekilde anlaması ve anladığını göstermesidir. Empati üç aşamadan oluşur. Bunlar: | Birinci Aşama: Olayları karşımızdaki gibi algılamaya çalışmak | İkinci Aşama: Karşımızdakinin duygu ve düşüncelerini doğru olarak anlamak | Üçüncü Aşama: Kendisini anladığımızı karşımızdakine sözlerimizle, ses tonumuzla ve beden dilimizle ifade etmek İnsanların karşısındaki kişi ile empati kurabiliyor olmaları, iletişimin başladığını ve alıcının, kaynağı algılamaya çalıştığını ve etkili bir dinleme sergilediğinin göstergesidir. 8 BEN DİLİ-SEN DİLİ Sen dili karşıdaki kişiye kızgınlığın nedenini

açıklamayan mesajlar verir ve suçlama içerdiği için karşıdaki kişiye savunmaya iter. Böylece sorun büyür. Ben dili ise karşılaşılan durum ve davranış karşısında kişinin kendi duygu ve düşüncesini açıklamasını sağlar ve böylece karşıdaki kişi incitilmeden mesaj verilmiş olur ÖRNEĞİN; Konuşurken gözüme bile bakmıyorsun. Çok kabasın.“ (SEN DİLİ) “Konuşurken gözüme bakmad ığın zaman beni dinlemediğini, ciddiye almadığını düşünüyorum. Bu da beni kırıyor.” (BENDİLİ)

İletişim Engelleri

Thomas Gordon, iletişim engellerini kirli düzine (dirty dozen) diye adlandırarak 12 başlık altında toplamıştır: Emretme, Yönetme Uyarma, Tehdit etme (Gözdağı verme) Ahlak bekçiliği, Vaaz verme Öğüt verme, Çözüm getirme Mantık boyutuna çekme, Tartışma Yargılama, Eleştirme, Suçlama Övme, Görüşüne Katılma, Etiketleme, Ad takma, Gülünç duruma düşürme Analiz (Tahlil) etme, Teşhis (Tanı) koyma Güven verme, Teskin etme, Teselli etme İnceleme, Araştırma, Soruşturma Konuyu değiştirme, İşi Alaya Vurma, Şakacı Davranma

İletişim engelleri, kişiler arası ilişkilerde olumsuz sonuçlara sebep olabilecek ve iletişimi bozacak yüksek riskli davranımlardır. İletişimi engelleyen unsurlar konuşma içine farkında olmadan sokulmaktadır. Bu engelleyicilerle konuşmak, genellikle çoğumuzda alışkanlık haline gelmiştir. Problemlili iletişimlerde %90 ın üstünde bu engelleyicilerin olduğu tahmin edilmektedir. İletişim engelleyicilerinin bazı olumsuz sonuçları: Karşısındakinin öz

değerini düşürebilir; Dirençli, asi, tartışmacı olmasına neden olabilir, Kendi problemlerine kendi çözüm yollarını bulabilme ihtimalini azaltır. Sürekli tekrarlanması da kalıcı olumsuz sonuçlar doğurur. İnsanlar engelleyici bir iletişim kurduklarını daha çok ebeveynlerle, çocuklarla, patronlarla, meslektaşlarla, arkadaşlarla kurdukları iletişimlerde sorunlar yaşadıklarında anlarlar. Birçok insan iletişimde sorun yaşadıklarının farkındadır. Fakat yaşanan iletişim problemini belirleme çok kolay değildir.