

# İLETİŞİM

- İletifim, yaŐamımızın sesi soluğu olmakla birlikte, kendimizi özgürce ve bütünüyle ifade etme sanatıdır.



- İletişim hem iş, hem de özel hayatımızda çok önemli bir yere sahiptir, insanın en önemli aracıdır.



- Yapılan araştırmalara göre, iş yaşamındaki başarıda, nitelikli insan ilişkileri kurmanın payı, entellektüel birikim ile iş konusundaki beceri ve tecrübenin payından çok daha yüksektir.

- İletişim, göndericinin sahip olduğu duygu, düşünce veya bilgilerin her türlü yolla alıcı bireye veya bireylere aktarılması sürecidir.

# İletişim Türleri

- ◉ Kişi içi iletişim
- ◉ Kişiler arası iletişim
- ◉ Örgüt içi iletişim
- ◉ Kitle iletişimi

- Kişi içi iletişimde insanlar kendi içlerinde birtakım mesajlar üretirler ve bunları kendi bilinçlerinde yorumlayarak kendileri ile iletişim kurarlar
- Bir insanın düşünmesi, duygulanması, bireysel gereksinimleri fark etmesi, iç gözlem yapması, kendine sorular sorarak bunlara cevaplar üretmesi kişi içi iletişim sayılabilir.

- Kişiler arası iletişim ise tüm insan iletişiminin temelidir ve en yalın ifadeyle kaynağını ve hedefini insanların oluşturduğu iletişim olarak tanımlanabilir.
- Kişiler arası iletişimde, bireylerin kendilerini ifade edebilmeleri, iletişim becerileriyle doğru orantılıdır.

- Örgüt, iş ve işlev bölümü yaparak, bir otorite hiyerarşisi içinde, ortak bir amacı gerçekleştirmek için biraraya gelmiş insanların faaliyetlerinin koordinasyonudur.





- Örgüt içi iletişimde, bir örgütte görev alan kişiler, önceden tanımları belirlenmiş birtakım rollere girerler ve hiyerarşik bir düzen içinde bu rollerin gereğini yerine getirmeye çalışırlar.



- Kitle iletişimi, birtakım bilgilerin ya da simgelerin üretilmesi, bu üretilenlerin kitle olarak adlandırabileceğimiz geniş insan topluluklarına iletilmesi ve bu kitledeki insanlar tarafından yorumlanması süreci olarak tanımlanabilir. Kitle iletişiminde, kaynak ile hedef arasındaki kanallar “kitle iletişim araçları” olarak adlandırılırlar.



- Toplumunu oluşturan bireyler, konusu ne olursa olsun, sorunlarını çözmek için iletişim kurmak zorundadırlar.

Uygar bir şekilde konuşma ve tartişma becerilerine sahip bireylerden oluşan toplumlarda sorunlar uygar bir şekilde çözülr.

- Kişinin içine doğduğu, yetiştirildiği ortamdaki iletişim tarzı, kişinin düşünme ve ifade etme tarzını, davranış tarzını kaçınılmaz bir biçimde etkiler.

- ⦿ Her insan kendi izlenimlerine, önceki deneyimlerine ve beklentilerine göre birbirinden farklı ve özgün düşünceler üretir.

- ⦿ İletişim becerisi, karşılaştığımız olaylarla ilgili olası bakış açılarını ve tanımlamaları araştırmak, soruşturmak ve bütünleştirmek sorumluluğudur.
- ⦿ Bu sorumluluk olaylara farklı açılardan bakabilmeyi gerektirir.

- ⦿ İnsan ilişkileri, insani ilişkiler, iletişim konularında ilk olarak kabul edilmesi gereken her insanın birbirinden farklı tutumları, davranışları, yorumlama biçimleri, duyguları ve ümitleri olduğudur.

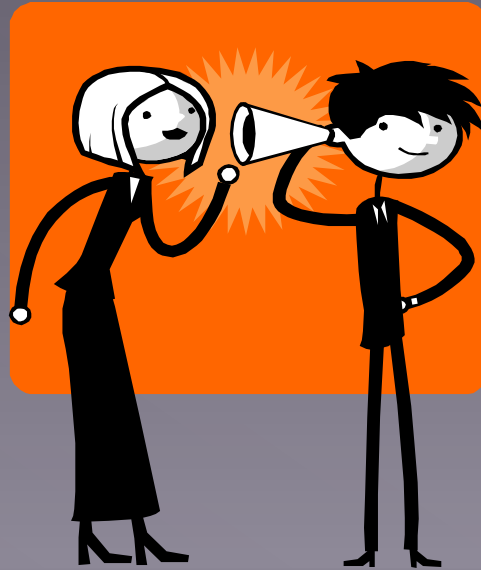
- İnsanı, farklılıkları ile kabul etmek onu anlamamanın ilk aşamasıdır. Aksi takdirde insanlar arası ilişkiler bozulur ve bunun yansıması ile toplumsal çatışmalar ve gereksiz zaman kaybı ortaya çıkar



- ⦿ “Dinlemek” ve “Söylemek” iletişimin en temel iki ögesidir. Bunları uygun zamanlamayla kullanmak hem konuştuğumuz kişiyi anlamamız hem de kendimizi anlatmamızda çok önemlidir.

# Dinlemek

- İletişim becerilerinin en önemlisi olarak sayabileceğimiz dinlemek, diğer insanlar ile iletişim kurmak isteyen herkes için önem taşımaktadır.



- ⦿ **Dinlemek, sadece karşımızdaki kişinin söylediklerine kulak vermek gibi pasif bir eylem değildir. Aksine ilgiyle ve etkin biçimde dinlemek son derece aktif bir eylemdir.**

- **Duymaktan daha fazlasını ifade eden dinleme, karşımızdaki kişinin sesine, sözcük seçimine, tonlamasına, hızına, beden diline karşı duyarlı bir tavır sergilemektir.**

- İyi bir dinleyici, iletişim kurduğu kişinin yalnız söylediklerini değil, yüzü, eli, kolları ve bedeniyle yaptıklarını da “duyar”;

çünkü yüz ifadeleri, el, kol hareketleri, bedenin duruş tarzı, ses tonu gibi sözsüz mesajlar da iletişimin bir parçasıdır. Hatta bazen tek başına iletişimdir.

# Dinleme Becerileri

## ● Pasif (Edilgin) Dinleme

Sessizlik, karşımızdaki kişiye gerçekten kabul edildiğini duyumsatan ve bizimle duygularını daha fazla paylaşması için onu yüreklendiren, çok güçlü sözsüz bir iletidir. Ancak bir tehlikesi, her zaman anlatana gerçekten tüm dikkatimizi verdiğimizizi kanıtlamaz.

- Bu nedenle dinlerken, özellikle duraklamalarda gerçekten dinlediğimizi göstermek için sözsüz belirtiler vermekte yarar olabilir.

- ⦿ **Kabul tepkileri (baş sallamak, glmselemek, kaş çatmak, vb.) uygun zamanda kullanılırsa, anlatanı gerçekten dinlediğimiz mesajını verirler.**



## ⦿ Kapı Aralayıcı Mesajlar

Bazı insanlar konuşmayı sürdürmek için yüreklendirmeye 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.

## © Etkin (katılımlı) Dinleme

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, kendisine değer ve önem verildiğini, kabul edildiğini düşünür.

- Etkin (Katılımlı) dinlemede, dinleyen suskun ve pasif değildir. Tam tersine anlatanın duygu ve düşünceleriyle ilgili ve konuşmasını onaylayan bir görüntü içinde, kendi başına düşünmesine yardım eden kişi rolündedir.

Sorumluluk, anlatana bırakılmıştır. Dinleyen sadece anlatanın, kendi çözümlerini bulmasına “yardımcı” olma çabasıdadır.

- ⦿ **Bütün insanlar söylediklerinin önemli ve değerli olduğunu düşünürler.**
- ⦿ **Karşımızdaki kişiyi dinleme biçimimiz, ona verdiğimiz değer önemli bir kanıttır.**

- ⦿ **Dinlemek, bir sorumluluk ve saygı belirtisi olarak algılanmalıdır.**
- ⦿ **Dinlemek, karşımızdaki kişilerin dünyayı nasıl algıladıklarını görmeye çalışmak sorumluluğudur.**

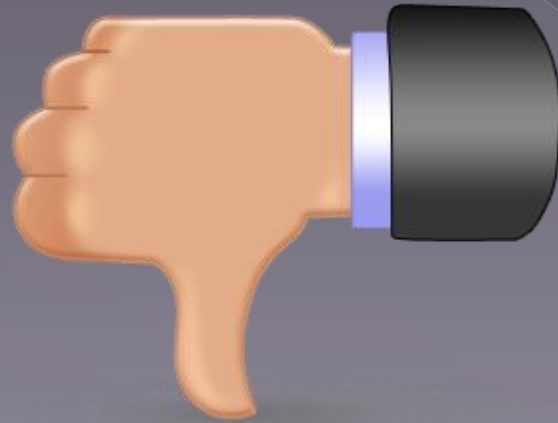
- Karşımızdaki kişiyi kendi değer yargılarına göre derinlemesine dinlemek, onu gerçekten anlamamıza olanak sağlayacaktır.
- Kişiler arası ilişkilerde en önemli ilke aslında önce karşımızdakini anlamaya çalışmaktır. Bu ilke etkili iletişimin anahtarıdır.

- Bu şekilde etkin yani empatik dinlemeyi bilen ve uygulayan kişi, karşısındaki ile iletişim kurmada en önemli aşamayı başarıyla tamamlamış demektir.





- © Birbirimizi dinlemezsek iş yaşamında da, özel yaşamımızda da ilişkiler gelişme potansiyelini ve kalitesini kaybeder.



# Etkin dinlemede gerekli yaklaşımlar:

- ⦿ Yoğunlaşma
- ⦿ Empati
- ⦿ Kabullenme
- ⦿ Anlama gayreti gösterme

# Söylemek

- Başarılı iletişimin, dinlemek dışında bir diğer temel ögesi de söylemektir. Bu noktada kullandığımız sözcüklerin ve beden dilimizin etkisi söz konusu olacaktır.



- ⦿ Kişiler arası iletişimde mesaj; sözler, beden dili dediğimiz sözel olmayan davranışlar ve söz ötesi davranışlar biçiminde kodlanabilir.

Düşüncelerimizi sözlerle iletirken, duygularımızı daha çok söz ötesi ve sözel olmayan davranışlar yoluyla iletiriz

- Yapılan araştırmalara göre yüzyüze iletişimde, duygusal mesajların %55'i yüz ifadeleri (sözel olmayan davranışlar aracılığıyla), %38'i söz ötesi davranışlar aracılığıyla ve ancak %7'si sözlerle verilebilmektedir.

# Söz Ötesi Davranışlar

- Ses tonu

- Vurgulamalar

- Susmalar

# SÖZCÜKLER

- Sözcükler güçlüdür, yıkar da yapar da. Doğru ve güzel olduklarında onlar dünyamızı değiştirecek kadar etkilidir.

- Sözcüklerin duygu, heyecan ve izlenim yaratma ve uyandırma gücü vardır.



- ⦿ Bazen tek bir söz bile adrenalin salgılanmasına neden olarak ürperti, kalp çarpıntısı, kasılma, yüz ifadesinin değişmesi vb. tepkiler yaratır.

**Kullandığımız sözcükler bir başkasının varlığına nüfuz ederek onun kendisini,**

- ◉ **Umutlu**
  - ◉ **Mutlu**
  - ◉ **Enerjik**
  - ◉ **Hayat dolu**
  - ◉ **Keyifli neşeli**
- hissetmesini sağlayabilir.**

# Ancak,

Farklı sözcükler seçmemiz durumunda,  
o sözleri duyan kişinin kendisini

- Asık suratlı
  - Aksi
  - Keyifsiz
  - Hasta
- hissetmesine yol açabilir.

# İletişimde Beden Dili ve Önemi

- Beden dili insanların ilk anlaşma aracı ve ilk dili olmuştur
- İnsan yaşamı boyunca çoğunlukla farkında olmaksızın günlük beden dilini son derece etkili olarak kullanır. Ancak bedenini, kelimeleri kontrol ettiği gibi kontrol edemez. Bedenimiz, olaylara ve durumlara karşı çok daha fazla kendiliğinden tepkiler verir.

- Sözel olmayan iletişim olarak adlandırılan beden dili tıpkı sözel iletişim yani konuşma gibi mesaj iletmenin bir yoludur.

Burada tek fark iletişimin sözcükler değil mimikler, jestler, dokunma, fiziksel hareketler, vücudun duruşu, beden donatıları (kıyafetler, mücevherler, saç tarzı, vb.) aracılığıyla gerçekleştirilmesidir.

⦿ **Beden dilimiz aslında çok şey “söyler”.  
Konuşma dilinin tersine, beden için doğruyu  
veya bazı şeyleri gizlemek neredeyse  
imkansızdır.**

**Çünkü bedenimiz ile duygu dünyamız ve  
bilinçaltımız arasında görünmeyen bir bağ  
vardır.**

**Bu nedenle bedenimiz, çoğu zaman  
bilincimizden önce tepki verir. Böylece de  
derinlerde, gerçekte olan biteni açığa çıkarır.**

# Çevremizde Olumlu İzlenim Bırakacak Beden Dili Özellikleri

- Göz İlişkisi
- Yüz İfadesi
- Baş Hareketleri
- Jestler
- Beden duruşu

⦿ Yakınlık

⦿ Yöneliş

⦿ Dış görünüş

⦿ Konuşmanın sözel özellikleri



**EMPATI**

- İletişim açısından çok önemli bir kavram olan empati kurma sadece insanların başarabileceği bir iletişim becerisidir. Söz konusu iletişim becerisi başarılı iletişimin temel koşulu olarak çaba isteyen bir beceridir.

- ⦿ Empati, bir insanın, kendisini, karşısındaki insanın yerine koyarak onun duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlamasıdır.
- ⦿ Anlaşılanların, empati kurulan kişiye yansıtılması da empatinin zorunlu bir aşamasıdır.

- ⦿ Empati kurma sürecinin ilk adımı etkin dinlemedir.
- ⦿ Etkin dinleme yapabilmek empati kurmayı önemli ölçüde kolaylaştırır ama empati kurmak için tek başına yeterli değildir.

- ⦿ **Empati kurmak için, özellikle tutum ve duyguların anlaşılmasına odaklanılmalıdır. Böylece kişinin kendi bakış açısını ve duygularını anlamak mümkün olabilir.**

- ⦿ Empati terimi ile ifade edilen sempatiden farklıdır.

Sempati, yakınlık duymaktır. Empati ise karşımızdakiinin duygularını anlamak ve ona bu anlayışı iletmekle sınırlıdır. Empati kurduğumuz kişiye yakınlık duymamız gerekmez.

# Empati (koşulsuz kabul ve saygı)

- İletişimde temel ilke kabul etmedir. Başkasını olduğu gibi kabul etmek.
- Ancak “kabul etme” kavramı, karşımızdakinin söylediği herşeyi 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 anlama ve saygı gösterme çabasıdır.





- Empati kurmak için öncelikle karşımızdaki kişinin bizim gibi bir varlığı, bizden farklı değer yargıları ve inançları olduğunu bilmek ve bunu kabul etmek gerekir



⦿ Empati sahibi kişi,

Başkalarının duygularıyla tanışık ve barışıktır

Duygusal ipuçlarına duyarlıdır

İyi dinler

Duyarlı davranır

Başkalarının bakış açısını anlar

Başka insanların ihtiyaç ve duygularını anlayarak ona yardımcı olur.

## “Sen dili” yerine “ben dili” kullanmak

- “Ben dili”, kişinin o anda karşılaştığı durum veya davranış karşısında, kişisel tepkisini duygu ve düşüncelerle açıklayan bir ifade tarzıdır. Duygu ve düşüncelerimizi içtenlikle ifade etmemizdir.
- Başkalarıyla ilgili değerlendirme ve yorumlarımızı değil, kendi duygu ve düşüncelerimizi içtenlikle ifade etmemizdir.
- Ben mesajını duyan kişi, karşısındakine ne hissettirdiğini öğrenir ve eğer bu olumsuz bir duyguysa, kendi isteğiyle davranışını değiştirir ya da değiştirmez.

# SONUÇ

- Yaşam kalitesini yükseltmek isteyen, anlamak ve anlaşılmaq isteyen herkesin amacı etkili iletişim kurmaktır.

- İletişim doğuştan sahip olunması gereken bir yetenek değil, sonradan kazanılabilir ve öğrenilebilir bir yetenek olarak değerlendirilmelidir.



- Sağlıklı bir iletişim için, karşımızdaki kişilerin duygu ve davranışlarının, kendi dűřünceleri, inaniş tarzları ve olaylar karşısında geliştirmiş oldukları bakış açılarının sonucu olduğunu bilmek gereklidir.

- Gerçekçi iletişimi benimsemiş bir kişinin amacı, kendi göreceli doğrusunu veya farklılığını çevresindekilere zorlamak değil, farklılıklar arasında aynılıkları yakalamaktır.

