

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

**HALKLA İLİŞKİLER VE ORGANİZASYON
HİZMETLERİ ALANI
90KG00015**

ETKİN İLETİŞİM

Ankara 2011

-
- Bu modül, mesleki ve teknik eğitim okul/kurumlarında uygulanan Çerçeve Öğretim Programlarında yer alan yeterlikleri kazandırmaya yönelik olarak öğrencilere rehberlik etmek amacıyla hazırlanmış bireysel öğrenme materyalidir.
 - Millî Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.
 - **PARA İLE SATILMAZ.**

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR	iii
GİRİŞ	1
ÖĞRENME FAALİYETİ-1	3
1. KİŞİLER ARASI İLETİŞİM	3
1.1. Tanımı.....	3
1.1.1. İletişim sürecindeki unsurlar.....	4
1.1.2. Kişiler Arası İletişim	8
1.2. Kişiler arası İletişimin Gerekliliği	9
1.2.1. Kişiler Arası İletişimin Temel Özellikleri	12
1.3. Kişiler Arası İletişime Etki Eden Faktörler	15
1.3.1. Kişisel Özellikler	15
1.3.2. Sosyo-Demografik Özellikler	17
1.3.3. Psikolojik Faktörler.....	20
1.3.4. Tutum ve İnançlar	25
1.3.5. Benlik Kavramı.....	26
İYUYGULAMA FAALİYETİ.....	36
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	38
ÖĞRENME FAALİYETİ-2	40
2. Kendini tanıma	40
2.1. Kendini Tanımının Yolları.....	40
2.1.1. İlgi Alanları.....	42
2.1.2. Yaklaşımlar Görüşler	43
2.1.3. İş ve Okul Hayatı	43
2.1.4. Maddi Durum.....	43
2.1.6. Vücudumuz ve Vücut Dili(Beden Dili)	44
2.2. Kendini Doğru İfade Etmenin Öğeleri	49
2.2.1. Gözlem.....	50
2.2.2. Düşünceler	50
2.2.3. Duygular	52
UYGULAMA FAALİYETİ	57
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	59
ÖĞRENME FAALİYETİ-3	61
3. Dinleme	61
3.1. Tanımı.....	61
3.2. Çeşitleri.....	64
3.2.1. Görünüşte Dinleme:	64
3.2.2. Savunmada Dinleme	65
3.2.3. Seçerek Dinleme:	65
3.2.4. Tuzakçı Dinleme.....	65
3.2.5. Denetçi Dinleme:	65
3.2.6. Nezaketten Dinleme.....	65
3.2.7. Ürkek Dinleme.....	65

3.2.8. Yaltaklanmacı Dinleme:	65
3.3.1. Pasif (Edilgin) Dinleme	67
3.3.2. Kapı Aralayıcı Mesajlar	67
3.3.3. Etkin (Aktif) Dinleme	67
3.3. Dinlemeyi Engelleyen Tutum ve Davranışlar	69
3.3.1. Öğüt Vermek, Çözüm Getirmek, Yönlendirmek	70
3.3.4. Teşhis, Tanı Koymak, Tahlil Etmek	72
3.3.5. Teselli Etmek, Konuyu Değiştirmek	72
UYGULAMA FAALİYETİ	75
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	77
ÖĞRENME FAALİYETİ-4	79
4. İKNA	79
4.1. Tanımı	79
4.2. İkna Sürecinin Unsurları	81
4.2.1. Kaynak	81
4.2.2. İleti (Mesaj)	82
4.2.3. Kanal	83
4.2.4. Alıcı	83
4.3. İkna Edici İletişim	84
4.3.1. Tanımı	84
4.3.2. Özellikleri	85
4.3.3. İkna Etmenin Beş Adımı	87
4.4. İknaya Karşı Koyma	90
4.4.1. Güvenilir Olma	90
4.4.2. Öğrenme	90
UYGULAMA FAALİYETİ	92
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	94
MODÜL DEĞERLENDİRME	96
CEVAP ANAHTARLARI	98
KAYNAKÇA	100

AÇIKLAMALAR

KOD	90KG00015
ALAN	Halkla İlişkiler ve Organizasyon Hizmetleri
DAL/MESLEK	Halkla İlişkiler Elemanı Müşteri Temsilcisi Kamuoyu Araştırmacısı Organizasyon Temsilcisi Fuar Organizasyon Sorumlusu
MODÜLÜN ADI	Etkin İletişim
MODÜLÜN TANIMI	Kişiler arası iletişimin gerekliliğini ve kendini tanımanın yollarını kavrayarak, kendini doğru ifade edebilmeyi kişisel özelliklere göre, davranış biçimi geliştirebilmeyi, etkin dinleme yapabilmeyi öğreten ve ikna edici iletişim hakkında bilgi kazandırmayı sağlayan öğrenme materyalidir.
SÜRE	40/24
ÖN KOŞUL	
YETERLİK	Etkin iletişim kurmak
MODÜLÜN AMACI	Genel Amaç Bu modül ile gerekli ortam sağlandığında kişilerarası iletişimi gözlemleyebilecek, kişisel özelliklere göre davranış biçimi geliştirebileceksiniz. Amaçlar <ol style="list-style-type: none">1. Kişisel özellikleri doğru biçimde kavrayabileceksiniz.2. Kendinizi doğru ifade edebileceksiniz.3. Etkin dinleyebileceksiniz.4. İkna edici iletişim kurabileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Ortam: Sınıf, kütüphaneler. Donanım: TV, DVD, VCD, projeksiyon cihazı, bilgisayar internet, kitap, defter, kalem, kişilik testleri.
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Modülde yer alan her öğrenme faaliyetinden sonra verilen ölçme sorularıyla, kazandığınız bilgi ve becerileri ölçerek kendi kendinizi değerlendirebileceksiniz. Öğretmeniniz modül sonunda size ölçme teknikleri uygulayarak modül uygulamaları ve kazandığınız bilgi ve becerileri ölçerek değerlendirecektir.

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

Etkin iletişim en genel anlamıyla kendini ifade etme ve diğer insanların sözlerine ve davranışlarına yanıt verme sürecidir. İletişim aracılığıyla kişi ya da kişilerle anlam alış verişi yaparız ve buna göre davranırız. Kişiler arası iletişim insanlık kapasitemizin en temel özelliklerinden biridir. Bütün duygusal, sosyal ve biyolojik ihtiyaçlarımızı iletişim sayesinde tatmin ederiz. İletişim sorunları nedeniyle bu ihtiyaçlarımız tatmin olmazsa hayat kalitemiz azalmaya hatta yok olmaya başlar. İletişim konusunda sorunları olan bir insanın hayatta başarılı olması çok zordur.

Bu modül ile kişisel özellikleri kavrayabilecek, kendinizi tanıyabilecek ve kendinizi doğru bir biçimde ifade etmeyi sağlayan bilgi ve becerileri kazanacak, etkin dinlemenin önemini kavrayarak, ikna edici iletişim kurabileceksiniz. Kişi toplum içinde kendisini tanıyor ve ifade edebiliyorsa ve diğer insanlar üzerinde olumlu etkide bulunabiliyorsa sosyal açıdan başarılıdır deriz. Temel iletişim becerilerini yaşantıya geçirmek, insanların değerlerine anlayışla bakan biri olmak, insanları yargılamadan, öfkelenmeden kabul edebilmek kişiler arası iletişimin en önemli unsurlarından biridir. Sosyal becerileri olmayan böylelikle tatmin edici ilişkilerden yoksun olan kişiler kendilerini başarısız, sıkılmış, yalnız, gergin ve bunalmış hissederler. Bu iletişim ve etkileşimleri olumlu ve yapıcı kılmakla hemen her şeyin çok daha iyiye gitmesine katkıda bulunabiliriz. Eğer bu temelde kendimizle ve birbirimizle iletişim kurma becerilerimizi geliştirirsek deneyimlerimizi anlamlandırmada gelecekteki etkileşimleri belirlemede ve hem kendimizi hem de ülkemizi geliştirmede önemli adımlar atabilirsiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-1

AMAÇ

Bu faaliyet sonunda kişiler arası iletişimin önemini ve gerekliliğini kavrayacak, kişisel özelliklerin iletişimdeki yerini ve etkilerini öğrenebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- İletişimi nasıl tanımlayıp açıkladığınızı düşününüz, sizce iletişimin var olabilmesi için hangi unsurların yer alması gerekir, sınıfça tartışınız.
- Kişiler arası iletişimde sözlü ifadelerimizin yanı sıra, sözsüz ifadelerden de ne oranda yararlandığınızı, çevrenizi gözlemleyerek ifade ediniz, sonuçları arkadaşlarınızla paylaşınız.
- Kişiler arası iletişimi etkileyecek aklınıza gelen tüm faktörleri düşününüz. Bu faktörleri örnekler göstererek sınıfta tartışınız.

1. KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

1.1. Tanımı

İletişim, iletilmek istenen mesajın ilgili herkes tarafından anlaşılması amacıyla kanaat ya da düşüncenin, yazı, konuşma ve görsel araçlarla veya bunların bir arada kullanılmasıyla iletilmesi, alınması veya değiştirilmesi olarak tanımlanabilir.

Yani genel olarak iletişim insanlar arasındaki düşünce ve duygu alışverişi olarak ele alınmaktadır.

Kişiler arası iletişim ise; kişilerin birbirlerine bilinçli veya bilinçsiz olarak iletmek istedikleri duygu ve düşüncelerini aktardıkları süreçtir. Kişiler arası iletişim, kaynağını ve hedefini insanların oluşturduğu karşılıklı iletişimdir. Bu tür iletişimde kişiler, bilgi/sembol üreterek, bunları birbirlerine aktararak ve yorumlayarak iletişimi sürdürürler.

Kişiler arası iletişim birçok farklı ihtiyacın giderilmeye çalışıldığı bir yaşam boyutudur. Bu ihtiyaçları; biyolojik, duygusal, düşünsel, sosyal gibi birbirinden kesin çizgilerle ayırmaya çalışmak yerine, şöyle özetleyelim: Var oluşumuzun tadını çıkarmak için başkalarının varlığını hissetmeye ihtiyacımız vardır. İletişimin kişi açısından özel amaçları ne olursa olsun, temeldeki amacı çevre üzerinde etkin olmak, başkalarında davranış, tutum geliştirmek ve değiştirmektir.

1.1.1. İletişim sürecindeki unsurlar

- **Kaynak:** Kaynak, iletiyi (Mesajı) oluşturan ve bir kanal ile hedef kitleye ulaştıran birim olarak tanımlanabilir.
 - **Kaynakta Olması Gereken Özellikler**

Etkileyici bir iletişimden söz edebilmek için kaynağın güvenilir olması gerek. Kaynak güvenilir olduğunda, alıcı dikkatle dinleyecek, iletiye (mesaja) ilgi artacak, benimsenmesi kolaylaşacaktır.

İletinin (mesajın) etki derecesi üzerinde rol oynayan diğer özellikler yaş, cinsiyet, din, ekonomik düzey, eğitim düzeyi ve toplumsal statüdür.

Görünüş, kişinin fiziksel yapısıyla, giyiminin bir bütünü olarak algılanmaktadır. Seçilmiş, düzgün bir giyim kaynağın kendisine duyduğu güvenin ve alıcıya karşı duyduğu saygının bir göstergesi olarak algılanır.

İletinin etkinliği üzerinde rol oynayan bir diğer öge de empatidir. Empati iletişimde bulunan kişinin söylediklerini bireysel değerlendirme yapmadan sorunu ve neler duyumsadığını anlamaya yönelik bir çabadır. Kişiler arası iletişimde kaynağın tutumları, yetenekleri, sosyal rolleri, sosyal statüsü, benlik kavramı, karşısındakine ilişkin algıları, konuya ilişkin bilgi düzeyi gibi faktörler mesajın oluşturulma ve iletilme süreci üzerinde belirleyici rol oynamaktadır. Aynı biçimde bu faktörler mesajın alınıp yorumlanmasını da belirlemektedir

- **Kanal:** Kanal, kaynakla alıcı arasındaki iletinin aktarılmasını sağlayan yoldur.
- **İleti (Mesaj):** İleti (mesaj), kaynak ile alıcı arasındaki ilişkiyi sağlayan ögedir. Harf, rakam, ses, ses tonu, yüz anlatımı, her çeşit görsel, işitsel anlatımlar bu arada dokunma, kaynağın alıcıya gönderdiği duygu, düşünce ve davranışların kodlanmış halidir.
 - İletinin (Mesajın) Özellikleri:
 - İleti (mesaj), hedef kitlenin dikkatini çekecek biçimde kurgulanmalı ve sunulmalıdır.
 - Anlamı bozmadan aktarılabilir biçimde, kaynağı ve alıcının ortaklaşa sahip oldukları yaşam deneyimlerini anlatan işaretlerle verilmelidir.
 - Alıcıda ihtiyaç uyandırmalı ve bu ihtiyaçların karşılanıp, giderilebilmesi için önerilerde bulunmalı ve yol gösterici olmalıdır.
 - İleti (mesaj) ile önerilen yol, bireyin içinde yaşadığı grup kurallarına uygun olmalıdır.
- **Alıcı:** İletinin (mesajın) ulaşması istenen kişi ya da gruba alıcı denir İletişim sürecinde, verilerin kodlanıp çözümlenmesi kaynak ile alıcı arasındaki bilgi,

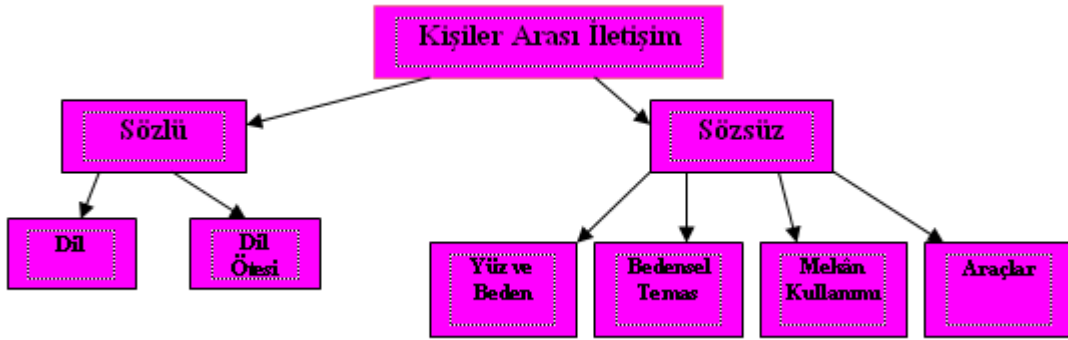
düşünce, deneyim, tutum, inanç, gereksinim, istek, ilgi, roller, dil yeteneği, algılayış biçimi gibi etkenlere bağlıdır.

➤ Geri Bildirim

Geri bildirim iletişim sürecinin son aşamasıdır. Alıcının iletiye (mesaja) verdiği yanıt olarak tanımlayabiliriz. Geri bildirim yolu ile verilmek istenen iletinin anlaşılıp anlaşılmadığı değerlendirilir. Geri bildirim alınması verilmek istenen mesajın benimsenmesini sağlayacaktır.

Yüz yüze yapılan iletişimlerde kaynak ve alıcı sürekli yer değiştirir. Kitle iletişiminde arada mekanik kaynaklar olduğu için iletim daha sınırlıdır. Geri bildirim tam alınmaz.

Kişiler arası iletişim sınıflandırılmaya çalışıldığında, aşağıdaki gibi bir sınıflama ortaya çıkmaktadır.



Şekil 1.1: Kişilerarası İletişim Sınıflaması

➤ Sözlü İletişimde Dil ve Dil Ötesi

Sözel iletişim daha çok düşüncelerin, sözsüz iletişim de duyguların aktarımında önemli işleve sahiptir.

İnsanları diğer canlılardan üstün kılan düşünceleri söze dökülmediğinde, insanlara ulaşamadığında bir anlam ifade etmeyecektir. Her türlü teknolojik gelişmeye karşın, yüzyıllardır bireysel ve toplumsal ilişkiler alanında vazgeçilmez yerini korumuştur. Sözlü iletişimin bu gücü çalışmamızın konusu olan ders ortamındaki iletişim çatışmalarında da; özellikle etkin dinlemenin yansıması olan tümcelerle, “sen-ben” dili aktaran tümceler bağlamında önem kazanır. Sözlü iletişimler “dil ve dil ötesi” olmak üzere iki alt sınıfa ayrılır. İnsanların karşılıklı konuşmalarını hatta mektuplaşmalarını “dille iletişim” kabul edebiliriz. Dille iletişimde kişiler, ürettikleri bilgileri birbirlerine ileterek anlamlandırır.

Dil-ötesi iletişim, sesin niteliği ile ilgilidir; ses tonu, sesin hızı, şiddeti, hangi kelimelerin vurgulandığı, duraklamalar ve benzeri özellikler, dil ötesi iletişim sayılır. Dille iletişimde kişilerin “ne söyledikleri”, dil-ötesi iletişimde ise “nasıl söyledikleri” önemlidir. Araştırmalar, insanların günlük yaşamda birbirlerinin ne söylediklerinden çok, nasıl

söylediklerine dikkat ettiklerini göstermektedir. Kaynak, hedeflediği kişiye erişmek için öncelikle iletişimin taşıyacağı duygu, düşünce ve bilgiyi dil dediğimiz simgesel sistem aracılığıyla kodlar. Özünü ve biçimini koruyacak doğru kodlama yapılmadığı zaman, duygu ya da bilgi, yerine farklılaşarak ulaşacak ya da ulaşamayacaktır.

İletin kodlanması çok kısa, çarpıcı, dikkat çekici, kolay akılda kalıcı olmalıdır. Böyle olmayan iletiler hedef kitleye ulaşabilse bile onun tarafından algılanmayacak; yarım yamalak algılanarak taşıdığı anlamsal içerik tam bir biçimde iletilmediğinde ise, bizim kodlarken amaçladığımız ileti çarpıtılarak algılanmış olacaktır.

Yüksek sesle halimizi hatırlamızı soran birisi, daha sonra sesini kısarak “Akşama bize buyur.” derse, bu sözden, “gelmeni pek istemiyorum” anlamını çıkarırız. Bu tür, alçak sesle çabucak söylenivermiş davetlere “yarım ağızla yapıldı” deriz. Bir davetin yürekten mi, yoksa yarım ağızla mı yapıldığını anlamaya çalışırken, başvurduğumuz önemli ölçütlerden birisi, işte bu dil-ötesi ögedir

İsteyerek, farkında olarak yaptığımız konuşmalara “Niyet Edilmiş Dil Davranışı” adı verilir. Konuşurken dilimizin sürçmesi ise niyet edilmemiş dil davranışına örnektir.

Sözlü iletişimin bu gücüne karşılık insan iletişimi yalnız sözcüklerle sınırlı değildir. İletişimin bir de sözel olmayan boyutu vardır. Sözsüz iletişim beden dili ve ses, bütün öğeleri (Tonlama, vurgu vb.) aracılığıyla gerçekleşir. Sözsüz iletişimin iki ana işlevinden birincisi doğrudan anlam-özellikle duygularla ilgili-iletme; diğeri de sözlü iletişimin içeriğini belirlemek, onu desteklemektir. Aynı sözler farklı tonlarda ya da farklı jest ve mimiklerle farklı anlamlar kazanır. Bu iletişim şeklinde, insanların ne söyledikleri değil, ne yaptıkları ön plana çıkar. Sözsüz iletişimi kendi içinde dört gruba ayırabiliriz.

➤ **Sözsüz İletişimde Yüz ve Beden**

Yüzümüzdeki ifade, el ve vücut hareketlerimiz, vücudumuzun duruşu ve göz temasımız, sözsüz iletişimde önemli yer tutar. İnsan vücudunun en dikkati çeken yeri yüzüdür. Yüz ile neşe, hüznün, kırgınlık, kızgınlık, şaşkınlık, hoşnutluk, hoşnutsuzluk gibi birçok anlatım gerçekleştirilebilmektedir. Yüzde dikkat çeken bir diğer nokta gözlerdir. Dinleme sırasında karşıdaki kişinin gözlerine bakmak veya bakışı kaçırmak farklı anlamlara gelebilir. Göz teması, iletişimin etkisini arttırmaktadır.

Yüz ve beden ifadeleri, niyet edilerek ya da niyet edilmeyerek yapılır. Baş evet-hayır anlamında sallamak, kaşları yukarıya kaldırmak, dudak büzmek, omuz silkme gibi... Bu davranışlar niyet edilmiş iletişim örnekleridir ve bunlar, kültürden kültüre değişir.



Şekil 1.2: Çeşitli mimikler.

Niyet edilmemiş yüz ve beden ifadelerine ise “Duygusal İfade” adı verilir. İnsanların yüzlerinde aniden korku ya da hayret ifadesi belirmesi, duygusal yüz ifadelerine örnektir. Yapılan araştırmalar; iletişimde sözlü ifadelerin % 7, dil-dil ötesi öğelerin % 38 ve duygusal yüz ifadelerinin ise % 55 oranında kişiler arası iletişimde önemli yeri olduğunu göstermektedir.

➤ **Sözsüz İletişimde Bedensel Temas**

Sözsüz iletişim yollarından biri de bedensel temastır. Farklı bedensel temaslar kurarak karşımızdakine çeşitli mesajlar vermeye çalışırız. Eller, kişinin kendini anlatmasında en etkili ve en duyarlı organıdır. El hareketleri, konuşmaya ritim ve vurgu katarak düşüncenin duygusal yönünü ortaya koyar. El öpmek, karşımızdakine bizden büyük olduğunu, el sıkışmak aynı düzeyde-eşit kabul ettiğimizi gösterir. Karşımızdakinin dostluğunun bizim için önemli olduğunu göstermek istediğimizde ise, elini avuçlarımızın arasına alarak sıkırız. Sözlü iletişim sırasında ortaya çıkan çatışmalar gibi, bedensel temastan kaynaklanan birtakım çatışmalar da gözlenebilir. Özellikle mevcut toplumsal kurallara aykırı olan bedensel temaslar, kişilerarası çatışmalara yol açabilir. Örneğin, kültürümüzdeki gelenekselleşmiş el öpme şekli, büyüğün elinin dudağa götürülmesidir. El öpen kişiler, büyüklerin ellerini dudaklarına götürmek yerine çenelerine değdirirlerse, bu davranış çevredekiler tarafından “Samimiyetsizlik” olarak yorumlanabilir

➤ **Sözsüz İletişimde Mekân Kullanımı**

İnsanlar, kendi çevrelerinde oluşturdukları boş mekânlar yoluyla da iletişimde bulunur. Başka insanlara olan uzaklığımızı ayarlayarak, onlara uzak ya da yakın durarak, birtakım mesajlar iletiriz. Sevdiğimiz insanlara yakın durmayı tercih ederken, daha az sevdiğimizle aramızda biraz daha fazla mesafe bulunmasına dikkat eder, hiç tanımadığımız insanlara ise daha da uzak dururuz. Sokakta tanımadığımız birisi, 5 cm kadar yanımıza yaklaşıp bize adres sormak isterse, pek çoğumuz en az bir adım uzaklaşmak isteriz. Bu davranışımızla o kişiye, “Seni tanımiyorum, bu kadar fazla yaklaşma!” mesajını vermiş oluruz.

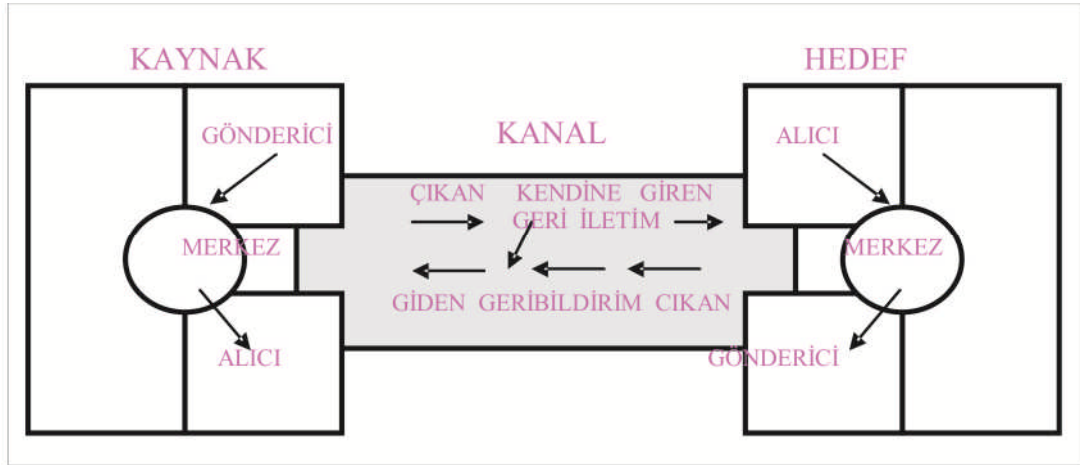
Mekânların kullanılış şekli, dostluğun bir göstergesi olabileceği gibi statünün de göstergesi olmaktadır. Genelde önde olmak, yüksekte oturmak, sağda oturmak yüksek statü anlamına gelir. Krallar, sultanlar, yüksek rütbeli yöneticiler vb. kişiler önde yürürler; yargıçlar, profesörler yüksek kürsülerde otururlar

➤ Sözsüz İletişimde Araçlar

Kişiler arası iletişimde mesaj iletmek için başvurduğumuz yollardan biri de birtakım araçlar kullanmaktır. Rozetler ya da takılar takarak, kokular sürerek, belirli kıyafetler giyerek, çevremize çeşitli mesajlar iletebiliriz. Örneğin, giyindiği siyah elbiseleriyle bize matemde olduğu mesajını veren bir kişinin yanında kahkaha atmamaya özen gösteririz.

Araç ve mekân kullanımıyla statü belirlemek de mümkündür. Önemli mevkilerdeki insanlar kişisel mekânlarını, bazen masalarla, bazen de protokol kurallarıyla korumaya çalışırlar.

Kendimizi gerçekten güçlü hissetmediğimiz zamanlarda, bu araçlara olan ihtiyacımız artabilir. Örneğin, bir güne (Hanımlar toplantısına) katılmadan önce kaygılı olan bir hanım, mümkün olan en iyi elbiselerini giyerek, kendine “Sakin ol” der. Yine güçlü gözükme için evimizin perdelerini, giriş kapısını ya da arabamızı yenilemeyi düşünebiliriz. Bu arada zihinsel ve duygusal açıdan kendimizi yenilediğimiz de olur.



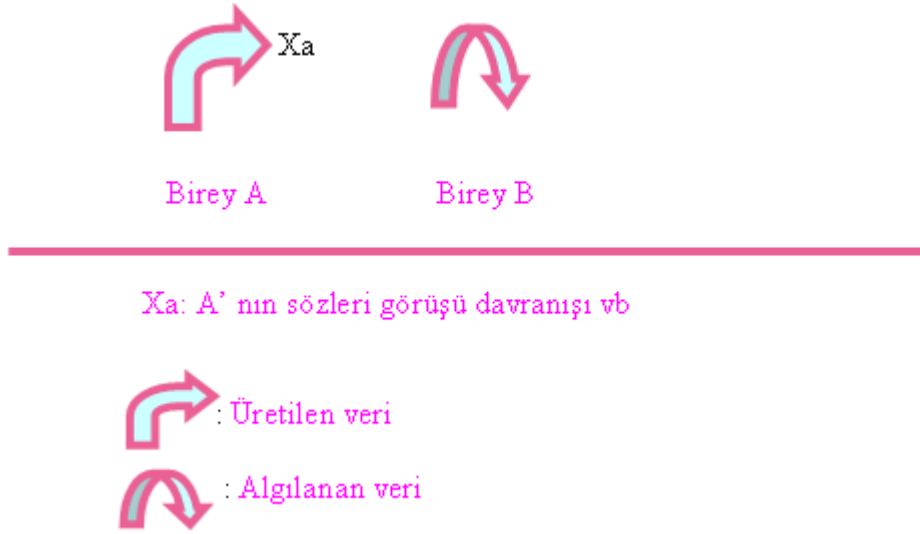
Şekil 1.3: Bir iletişim modeli

1.1.2. Kişiler Arası İletişim

- İki (veya daha fazla) kişi arasındaki bilgi alış verişidir.
- İki (veya daha fazla) kişi arasındaki bilgi alış verişine dayalı karşılıklı etkileşimdir
- Bilinçli olduğu kadar bilinçaltı üzerinde de etkilidir.

Kişiler arası iletişim bilincin kontrol edemediği bazı tepkileri harekete geçirebilir. Anlayış üzerinde değişiklikler yaratır. İletişimden önceki anlayışımızla iletişimden sonraki anlayışımız arasında fark vardır. Kişiler arası iletişim kişiye benlik algısını, kendine verdiği değeri, kendine olan saygısını ve güvenini ölçme fırsatı verdiği için kişinin yaşamının çok önemli ihtiyaçlarından biri olma özelliğini taşır.

Kişiler arası iletişimi bir şema ile gösterecek olursak



Şekil 1.4: Kişilerarası iletişimin şema ile gösterilişi

İletişim birey A'dan birey B'ye olduğu gibi aynı şekilde birey B'den birey A'ya doğru da olabilir. Burada bireyler arasında sürekli bir geribildirim gerçekleşmektedir. Geribildirim olmadığında iletişim gerçekleşmez, iletim gerçekleşir. İletişim çift taraflı, iletim ise tek taraflıdır.

Yapılan bir araştırmaya göre bir iletişimin kişiler arası iletişim sayılabilmesi için 3 şart aranır:

- Yüz yüze olması
- Katılımcılar arasında bir mesaj alışverişinin olması
- Söz konusu iletişim sözlü veya sözsüz nitelikte olmasıdır.

İLETİŞİM BİREYİN VARLIĞININ KENDİSİDİR.

1.2. Kişiler arası İletişimin Gerekliliği

Dünyamız, tarihimiz, içinde yaşadığımız toplum ve kendi hayatımız her zaman insanlar arasındaki çok çeşitli iletişim ve etkileşimlerin bir ürünü olmuştur. Dünyaya

gelişimle birlikte bir öğrenme süreci içine gireriz ve ihtiyaçlarımızı karşılamak için keşfe çıkarız. Önce temel olan beslenme ve doyma ihtiyacımızı karşılarız. 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 Çocuk, ilk gelişim dönemindeki benmerkezci ve edilgen konumundan yavaş yavaş çıkar. Artık dünyadaki her şeyin, onun ihtiyaçlarını karşılamak için programlanmadığını anlamaya başlayacaktır. Doymak, hoşnut olmak gibi duyguların yanı sıra; yoksunluk, acı çekmek gibi duyguların da var olduğunu öğrenen çocuk için dünya, yavaş yavaş kendi gerçeğini gösterir. Annesini ve babasını kendinden bağımsız kişiler olarak algılamaya başlar ve istediklerini alabilmek, ihtiyaçlarını giderebilmek için bir şeyler yapması gerektiğini, edilgen değil, etkin olması gerektiğini keşfeder. Farklı davranışların kişileri farklı biçimlerde etkilediğini gördükçe davranışlarını şekillendirmeye, repertuarına yeni davranışlar eklemeye devam eder. Bu süreç içinde çocuk bazı hayal kırıklıkları yaşamak durumundadır. Bu dönemde ihtiyaçların karşılanması ve bundan hoşnut olmanın yanı sıra ihtiyaçların karşılanması sırasında diğer insanlarla etkileşim içinde olmak ve bu etkileşimden mutluluk duymak ta önem kazanır. Zihinsel gelişimle birlikte, devam eden kişiler arası etkileşimler içinde çocuk, diğer insanların da kendilerine özgü dünyaları olduğunu, kendilerine özgü farklı algıları olduğunu keşfeder ve kendi buluşlarını onların algılarıyla karşılaştırmaya başlar.

Her insan diğer insanlarla olan ilişkilerini içinde yetiştirdiği ve yaşadığı kültürünün içinde belirli bir çerçeve içinde yürütür. İletişim tarzımızı kendi kültürümüz içinde oluştururuz. İster ev kadını, ister baba, ister bir mağazada satıcı, bir holding sahibi, bir şirkette müdür bir firmada ekip başı ya da bir ekip üyesi olalım kendimizi ifade edebilmek, sözümüzü söyleyebilmek, anlaşılacak, kabul görmek en büyük ihtiyacımızdır. Bu ihtiyacımızı diğer insanlarla iletişim kurarak gideririz. İnsanlar toplum içinde yaşar ve içinde yaşadıkları toplumu birbirleriyle iletişim kurarak oluşturur. İnsan yaşamını gözden geçirdiğimizde, kişiler arası ilişkilerin hem sıkıntılarda, hem de mutluluklarda çok büyük bir yer kapladığını görüyoruz.

İLETİŞİMİN ÖNEMİ ÜZERİNE KÜÇÜK BİR ÖYKÜ:

Uzun yıllar mutlu bir evlilik sürdüren yaşlı çift evliliklerinin ellinci yılını yaşamaktaydılar ve mutlu süren evliliklerinin altın yılını kutlamışlardı. Bir gün kahvaltıda kadın kendi kendine düşünüp; elli yıl boyunca kocama, nazik davrandım ve onu her zaman ekmeğin iyi pişmiş, ktır tarafını verdim. Ama bugün bu lezzetli kısmı kendime ayırayım artık diye düşünmüş ve ekmeğin ktır kısmını yağlayıp kendisine ayırmış, öbür yumuşak tarafını da eşine vermiş. Beklediği tepkinin aksine kocası sevinerek, karısının elini öpmüş ve şöyle demiş, "Sevgilim, bana günün en mutlu anının yaşattın. Elli yıldır ekmeğin en sevdiğim yeri olan yumuşak tarafını yiyemiyordum; çünkü çok sevdiğin için o parçayı hep sana bırakıyordum".

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 kişiler arası ilişkiler üzerine kurulmuştur. Yaşam içinde kişiyi en fazla etkileyen olaylara baktığımızda da karşımıza, kişiler arası 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. İletişim kişilerin kendilerini ifade edebilme ihtiyaçlarını sonucunda ortaya çıkar. İletişim bilgilerin fikirlerin duyguların becerilerin simgeler kullanılarak iletilmesidir.

İletişim tarihi, insanlık tarihi kadar eskidir. İnsanın var olması ile ortaya çıkan iletişim olgusunun temelinde, paylaşma ihtiyacının giderilmesi gerçeği yatmaktadır. İlk çağ insanının bir av öyküsünü başkalarına anlatmak için mağara duvarlarına çizdiği resimler, başarılı geçen bir aydan sonra ateşin çevresinde yapılan danslar, komşu kabilelerle haberleşmek için belki de yeni reisin seçiminden duyulan mutluluğu paylaşmak amacıyla göğe gönderilen renkli dumanlar, gemicilere yol gösteren fenerler, ressamın tuvaline yansıttığı renkler ve çizgiler, bestecinin notalarla kurduğu ortaklığın neticesinde doğan besteler, sinemacının fikrini belgeleyen filmleri, baterinin duygularını yansıttığı hareketleri, pantomimcinin biraz da gölgelendirdiği jest ve mimikleri; hepsi, paylaşma ihtiyacının giderilmesi için başvurulan iletişim yollarıdır.

Yaşamak da başlı başına iletişim faaliyetlerini kapsayan bir olgudur. Doğduğumuz andan itibaren çevremizle sürekli iletişim, etkileşim içine gireriz. Bilinçsizce çevremizi etkilemeye, değiştirmeye; yine bilinçsizce etkilenmeye, değişerek çevremize uyarlanmaya başlarız. Bu çift yönlü etkileşim, hayat boyu sürer gider. Yaşadığımız sürece zekâmızı, kültür ve birikimimizi, kişiliğimizi iletişim alışkanlıklarımız ve iletişim çabalarımızla ortaya koyarız. Duygu ve düşüncelerimizi başkalarıyla yine iletişim yoluyla paylaşırız. Anlamak, anlatmak, öğrenmek, başkalarına ulaşabilmek için de iletişime başvururuz. Denilebilir ki iletişim, beşikten mezara kadar hep bizimledir ve bizim için hava kadar hayati bir ihtiyaçtır. İletişimi, temel prensibi paylaşım, etkileşim ve ortaklık kurmak olan, çeşitli semboller ve araçlarla dünyayı daha yaşanılır kılan, ileti alışverişiyle dayalı sosyal bir süreçtir, diye tanımlayabiliriz.

İletişim, bireyler arası ilişkinin her türünü, örgütleri ve giderek toplumları belirleyen, yaratan ve bir arada tutandır. Grup halinde düşünüp davranmamızı, toplumsal ilişkilerde rol yapmamızı ve hareket etmemizi de hep iletişime borçlu olduğumuzu söylemek mümkündür. Kişiler arasındaki ilişki rahat, akıcı ve olumlu ise bu kişilerden kurulan aileler ve toplumlar sağlıklıdır. Böyle bir ailede yetişen birey; kendini değerli hisseder, duygu ve düşüncelerinin farkındadır. Yaşamın değişik yönleri arasında denge kurar.

Kuşkusuz, bütün insanların her iletişim eyleminde bilgilenmek, ikna etmek, bilgilendirmek, yönetmek, eğlenme. bir dizi nedeni ve amacı vardır. Bu amaçların bir kısmı, karşılığını/ödülünü hemen elde etmek istediğimiz amaçlardır; bir kısmı uzun vadeli beklentilere dayanır.

Bir insanın diğer bir insanla iletişime geçmesinin sayılamayacak kadar çok nedeni olduğu söylenebilir.

İnsanlar genellikle bir ihtiyacını karşılamak için iletişimde bulunurlar. Bunun yanında şu nedenlerin de iletişim kurmada etkili olduğu söylenebilir:

- **Tanıma:** İnsanlar daha önceden tanıdığı kişilerle daha kolay iletişimde bulunur.
- **Çekici bulma:** İnsanın çekici bulunduğu kişiye karşı daha çok iletişim kurma isteği olduğu söylenebilir.
- **Zorunluluk:** Bazen bazı işlerimizi görmek için bazı insanlarla iletişim kurmak zorunluluğu doğar. Örneğin, kütüphaneden kitap ödünç almak isteyen bir insanın zorunlu olarak kütüphane çalışanları ile iletişim kurması gerekebilir.
- **Benzer özelliklere sahip olma:** İlgi alanları birbirine yakın olan insanların daha kolay iletişim kurdukları söylenebilir. Örneğin aynı futbol takımının taraftarı olan insanlar daha kolay iletişime geçebilir.

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

1.2.1. Kişiler Arası İletişimin Temel Özellikleri

- **İki insan bir araya geldiği ve birbirlerini fark ettikleri anda kişiler arası iletişim kaçınılmaz olur**

Bu, kişiler arası 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 arkınızı 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.

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

Kişilerarası iletişimde sözel mesaj alış verişleri 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

Öğretmen, sabah derse geç gelen öğrencisine "Saat kaç?" sorusunu soruyor.

İçerik: Saat kaç?

Süreç: Geç kaldığın için sana kızgınım.

- **Kişiler arası iletişimde, tarafların verdiği mesajların sıralaması süreç boyutunda ele alınması gereken bir konudur.**

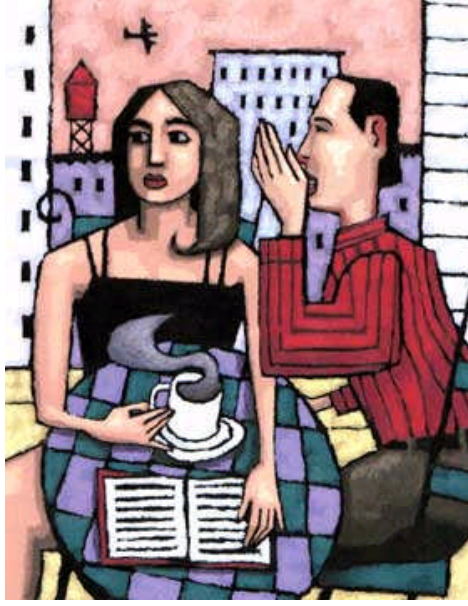
İletişim süreci içinde bir mesajın ardından hangi mesajın geldiği etkileşimden çıkarılan anlamı etkiler. Örneğin, bir karı koca anlaşmazlığında erkek diyor ki; "Karım sürekli, söyleniyor, ben de kulaklarımı tıkayıp bir köşeye çekiliyorum ve gazetemi okuyorum." Kadın ise durumu şöyle anlatıyor: "Kocam 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.

İki kişi bir araya geldiğinde iletişim kaçınılmaz olduğuna ve bu, doğrusal değil, dairesel bir süreç olduğuna göre kişilerarası ilişkilerimizde bir araya gelip, birbirimizin farkına vardığımız anda karşılıklı davranışlar zinciri başlar. Davranış, akıl duygu ve beden iş birliğinin ürünüdür. Davranışlar tümüyle kişisel seçimlerdir. Bazen sağlıklı, bazen de sağlıklı olabirler.

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 problem çözümlenebilir.



Resim 1.1: Kişilerarası iletişimde bazen sorunlar kaçınılmaz olabilir

➤ **Sözel olmayan iletişim yollarının kişiler arası 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 olabilir. 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 cümlenin 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, kişiler arası ilişkilerde sözcüklerden daha fazla dikkate alınan bir ifade aracıdır. Özel mesajlar gibi, sözel olmayan mesajlar da kişiye ya da duruma özgü algılandığı için yanlış yorumlanabilir.

Karşımızdaki kişinin davranışlarını algılama ve yorumlama biçimimiz onunla olan ilişkimizi etkiler. Bir örnek vermek gerekirse; çekingen olduğu için duygularını dışı 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 yansıtmayı yansıtmadığını anlamak için o kişiye yaklaşım tanımaya

çalışırsanız, gerçek duygularını öğrenme fırsatınız olur ve bunun sonucunda algınız da değişir. Böylelikle ilişkinin biçimini değiştirme fırsatı doğmuş olur.

1.3. Kişiler Arası İletişime Etki Eden Faktörler

1.3.1. Kişisel Özellikler

Aynı toplumsal yapı içinde bulunan insanlar bile değişik yapılara sahiptir. Her bireyin iletişim şekli ve davranışı farklıdır. İletişim ilk koşulu her bireyin farklı olduğunu ve farklı iletişim şekillerinin bulunduğunu kabul etmekle başlar. Bu koşulun gerçekleşmesi içinde bir iletişim sürecinin olması gerekir.



Resim 1.2: Kişilerarası iletişim kaçınılmazdır

Mesajın oluşturulma sürecinde mesajın amaçlanan içeriği (konuya ilişkin bilgi), kaynağın kişisel özelliklerinden önemli ölçüde etkilenir. Bu nedenle iletilmek istenen mesaj ile iletilen mesaj bir ölçüde farklılaşır. Aynı biçimde mesajın alınması sürecinde de alıcının kişisel özellikleri iletilen mesaj ile alınan mesaj arasında farklılık yaratmaktadır.

Kişilik; bireyin kendi iç dünyasıyla ve içinde yaşadığı dünya ile kurduğu bir ilişki biçimi, bireyi diğerlerinden ayıran (Bir diğer deyişle kişiye özgü), bir kısmı doğuştan getirilen bir kısmı da sonradan kazanılan ve büyük ölçüde değişime dirençli özellikler bütünü olarak tanımlanabilir. Psikolojideki bazı kuramlara göre kişilik gelişimi, önemli ölçüde ergenlik dönemi sonunda tamamlanır; ancak yaşamın daha sonraki dönemlerinde de gelişmenin ve değişikliklerin ortaya çıkması olasıdır. Yetişkinlik döneminde ne tamamen aynı kalması ne de tamamen değişmesi söz konusu olan bu yapı, genetik unsurlar, aile, eğitim ve sosyal çevre gibi etkenler ve bu etkenlerin birbirleriyle etkileşimleriyle oluşur. Yaşam boyunca kişinin diğer insanlarla ilişkileri, deneyimleri ve bu yaşantılarına ilişkin yorumları ve kararları kişiliğin oluşumunu etkileyen etkenlerdir. Örneğin, çocukluk yıllarında topluluk karşısında konuşma denemeleri, deneyimleri ve bunlarla bağlantılı olarak çevresinden aldığı geribildirimler ve kendisiyle ilgili yorumlarının sentezi kişinin gelecek yaşamında girişken,

utangaç veya saldırgan kişilik özelliklerine sahip olup olmamasını belirleyici etkenlerdir. Çünkü kişi bu bilgilere dayalı olarak kendisinin nasıl bir insan olduğuna ve olacağına karar verir, kendisinden beklentilerini bu bilgilere dayalı olarak temellendirir. Benlik kavramı olarak isimlendirilen bu yapı; kişinin kendine ilişkin duygu ve düşünceleri olarak şekillenip davranışlar olarak diğer insanlarca gözlenebilir hale dönüşür. Bu dışarıdan gözlenebilen öğeler kişinin diğer insanlarla ilişkilerinin şekillenmesinde aracı olur. Sağlıklı insan ilişkilerinin oluşturulabilmesi için ilişki ortamında bazı öğelerin olması, iletişime giren kişilerin bazı özelliklere sahip olması gerekir. Aksi takdirde bazı sorunlarla karşılaşmak kaçınılmazdır.

Bu özellikleri aşağıda inceleyelim:

➤ **Saygı:**

Çok sık tartışılan bir kavramdır. Değerler sisteminin bir ürünü olan bu kavram geleneksel toplumlarda görece daha az değişime uğrayarak nesiller boyu aktarılır. Teknolojik gelişime paralel olarak sanayileşmeyi ve bunun getirdiği toplumsal değişimi daha yoğun yaşayan ülkelerde diğer birçok değer gibi saygı kavramı ve bu kavramı ele alış biçimi de hızla değişime uğrar. Koşulsuz saygı, kişileri diğer insanlardan ayıran statünün, yetenek, zenginlik, güzellik veya başarı gibi tipik bir ya da birden çok özelliği aramaksızın sırf insan oldukları için insanı saygıya değer bulma düşüncesidir.

Bu ölçütlerden bir veya daha fazlasına bakarak saygı duyma eğilimi bir anlamda koşullu saygıdır. Saygının kimi durumda veya bazı insanlarda görebileceğimiz biçimi ise, bazı getirileri olacağı veya sergilenmezse bedelleri ile karşılaşılacağı düşüncesiyle ortaya çıkar. Yalancı saygı olarak isimlendirebileceğimiz bu olgu, insan ilişkilerinde samimiyet, içtenlik ve dürüstlikle çelişmektedir. Koşulsuz saygı gibi bir değere “gerçekten” sahip olan kişi sadece insanlığa değil; tüm doğal ve kültürel çevresine de duyarlı olabilir

➤ **Saydamlık:**

İçtenlik, dürüstlük gibi kavramlarla zaman zaman aynı, zaman zaman da birbirini destekler nitelikte algılanarak kullanılan bu kavram; kişinin düşünceleriyle, davranışları arasında bağdaşım olmasını, diğer bir deyişle içi-dışı bir olmayı içerir. Kişilerin söyledikleri veya yaptıklarıyla düşüncelerinin birbirine aykırı olmamasıdır. Ancak bu durumu kişinin aklına geleni yapması, ne düşünüyorsa onu söylemesi de değildir. Kişiler zaman zaman içinde buldukları ortamdaki insanların beklentilerine, genel eğilimlerine ve ortak düşüncelerine aykırı düşüncelere sahip olabilirler. Salt biricikliğini, farklılığını ispatlama veya dikkat çekerek doyum elde etme çabalarıyla kişi aykırı davrandığında sağlıklı kişiler arası ilişkiler yapılandırılır. Çünkü kişi için ters davranmak bir süre sonra ilgi görmenin, doyum elde etmenin tek yolu haline gelir. Bu stili pek çok çocukta gözleyebiliriz. Sırf ilgi toplamak ve hatta sevgi görme ihtiyacını karşılamak için “Yaramazlık yapma!” gibi... Ancak ilk çocukluk yıllarında benmerkezciliğin eşliğinde doğal bir yapı olarak görünen bu eğilim, sosyalleşme ve empatik becerilerin gelişimi ile biçim değiştirir. Kimi bireyler de gözden düşme, rededilme, terk edilme, dışlanma gibi olasılıkları ortadan kaldırma çabasıyla, düşüncelerinden çok farklı ve hatta tamamen aykırı davranışlar sergileyebilir. Psikoloji bilimi açısından saydamlık; kişinin kendisine de çevresine de açık olması, dürüst olmasıdır. Kişiler

arası ilişkilerde pek çok insan çatışmadan kaçınmak için düşündüğünden farklı bir biçimde genellikle de karşı tarafın beklediği şekilde) konuşma ve davranma eğilimindedir. O halde içten bir ilişki oluşturabilmek bazı kişilik özelliklerinin gerektiğini söyleyebiliriz. Kendine ve diğer insanlara güvenen, içten denetimli, uyum düzeyi yüksek, insanları olumlu ve olumsuz özellikleriyle kabul etmeyi ve onlara saygı duymayı bilebilen insanlar, içten olmayı da başarabilirler. Buna karşın uyumsuz, güvensiz ve dıştan denetimli kişilerle koşullu bir saygı anlayışı içinde olan kişiler olsa olsa “yalancı” bir içtenliği oynayabilirler. Ancak bu tabloyu oluşturabilmek için bireyin kendini abartılı çabalara zorlaması zaman zaman kişinin kendisiyle ve çevresiyle çelişmesi ve çatışması için ortam yaratacaktır. Yani yalancı dürüstlük, içsel ve kişiler arası çatışmanın kaynağı olacaktır.

➤ **Hoşgörü:**

Hoşgörü, boyun eğmek, sorgusuz her koşulu kabul etmek, nesnel olarak değerlendirme yapmaktan vazgeçmek değildir. Kişiler bireysel farklılıkları kabul edebildikleri ve bunu yaşama uyarlayabildikleri oranda hoşgörü olmayı da başarabilir. Kimi zaman insan ilişkilerine baktığımızda hoşgörü davranmayla hoşgörü olma arasında bir farkın olduğu düşünülebilir. Bu aynı saygı duymadan, saygılı davranma gibi toplum içinde yaşamının bazı gereklilerinin yerine getirmekle ilgilidir. Ancak hoşgörüyü içlerinde yaşamaksızın böyle davranışlar sergilemeleri içsel çatışmaları; yani bireylerin kendileriyle çatışmaları için temel oluşturur. Gerçek anlamıyla hoşgörünün hissedilmesi için kişilerin koşulsuz saygı kavramını geliştirmiş olmaları gerekir. Aksi takdirde kişilere hoşgörü ile yaklaşırken başarı, güzellik, zeka, aynı siyasal görüşü veya dini görüşü paylaşma gibi belli koşullar arayacağız veya yaptırımla karşılaşmamak için hoşgörülmüşüz gibi görünmeye çalışacağız.

➤ **Problem çözme becerisi:**

İnsan ilişkilerinde çatışma, insanların düşünme (bilgiyi işleme) stillerinden kaynaklanır. Psikolojide “Bilgiyi İşleme Kuramı,” insan beyninin aynı bir bilgisayar gibi çalıştığını öne sürmektedir. Bir diğer deyişle, insan bilgiyi işlerken yani düşünürken aynı bir bilgisayar gibi işlem görmektedir. Bu süreç; bilginin dışsal veya içsel kaynaklardan alınması, işlenmesi ve sonra çıktı olarak sunulması şeklindedir. Kimi zaman bu bilginin işlenmesi sırasında, kimi zaman da iletilmesi sırasında sorunlar yaşanır. Bireyler; duygu, düşünce ve davranışları arasında uyumsuzluk-çelişki olduğunda içsel çatışma yaşar. Bireylerin çatışma kaynaklarında bir diğeri de çevrelerinden gelen mesajlardır. Kişilerin iletişim becerileri gibi problem çözme becerileri geliştikçe içsel ve dışsal çatışmaların çözülme olasılığı da yükselir.

1.3.2. Sosyo-Demografik Özellikler

Sosyo demografik özellikler deyince yaş, cinsiyet, din, ekonomik düzey, eğitim seviyesi ve sosyal statü gibi özellikleri kastediyoruz. Kaynak bu özelliklerinden dolayı değer verilmesine veya dikkate alınmamasına hatta değer verilmemesine neden olabilir. Aynı şekilde kaynağın bu özelliklerinden dolayı alıcının ikna olma- olmama ihtimali ve oranı artacak veya eksilecektir.

Genel olarak insanların inandırıcı bir yapıya sahip olabilmeleri orta yaşlarda başlar. Çok ileri yaşlarda da bu inandırıcılık özelliği kaybolur. Çocukluk çağını bir kenara bırakacak olursak insanın belli düşünce ve yorumlara sahip olmaya başlaması gençlik yıllarına tesadüf

eder. Fakat gençlik yılları bunalımlarla, kişilik anlayışlarıyla yeni şeyler öğrenmekle veya hayatta kendi kendine yetmenin ilk tecrübeleriyle dolu olduğu için yaşlılarıyla münasebetleri ve sorunlarını dile getirmeleri müstesna, düşünce ve yorumlara sağlam kaynak olarak görülen yaşlardan sayılmamaktadır. "Yaş bazen mesaj kaynağı olan, iletişimi başlatan kişinin deneyimleriyle ilişkili kılınmaktadır. Olgunluk yaşının ilk yılları dahi inandırıcılık için mükemmel yaş başlangıç olarak görülmemektedir. 31 yaşını yeni doldurmuş bir genel müdür adayına "Genel müdür olmak için henüz çek da gençmiş" dendiğini hepimiz duymuşuzdur. Bunun gibi, herhangi bir şeyi çevredekilere göre daha küçük bir yaşta yapabileme-becerebilme, taraftarlar için övünme vesilesi olurken, muhalifler için de tecrübesizlik olarak eleştiri konusu yapılmaktadır. Yaşlı bir kişinin genç birine göre birçok konularda daha etkili olduğu düşünülebilir.

Aslında insanlar geleneksel olarak kendilerinden daha yaşlı kişilerin görüşlerini almaktadırlar". Olgunluk çağı, orta yaş ve yaşlılığın ilk yılları, ikna için en elverişli yaşlardır. İleri yaşlılık dönemi ise insanların sözlerini en zor kabul ettirdikleri dönemlerdendir.

Sosyal etkileşimlerde karşımızdaki kişinin kadın veya erkek oluşuna bağlı olarak onlara farklı biçimlerde tepkide bulunabilir veya onlardan farklı davranış beklentileri içinde olabiliriz. Araştırmalar kadın ve erkeklerin sergiledikleri iletişim şekilleri ve bu iletişimi algılayışları arasında farklar olduğunu göstermektedir. Sözsüz mesajları değerlendirmede kadınlar erkeklere oranla daha başarılıdır. Cinsiyet farklılıkları sözsüz iletişim süreçlerinde farklı özellikler gösterir. Kadın ve erkeklerin kullandığı sözcükler, iletişim tarzları farklılıklar gösterir. Toplumda var olan genel inanişaya göre argo sözcükleri sıklıkla kullanan bir kadın yadırganırken, bir erkeğin kullanması kadına göre daha az yadırganır. Kadınların beden diline yönelik olarak örneğin, daha fazla gülümsedikleri, daha az kişisel alan kullandıkları, daha fazla göz teması kurdukları saptanmıştır. Ayrıca kadınlar daha açık, ifade edici ve yakın davranmaktadır.



Resim 1.3: Sosyal etkileşimlerde karşımızdaki kişinin kadın veya erkek oluşuna bağlı olarak onlara farklı biçimlerde tepkide bulunabiliriz

İnsanlar birbirlerini renk, cinsiyet, dil, din, milliyet veya kıyafetlerine göre sınıflara ayırmaya kalkarsa o zaman fiziksel görünüm olmaktan çıkıp bir çatışma kaynağı haline gelir Kişiler arası iletişimde karşdakinin fiziksel görünümünü iç dünyalarından farklı tutmamak gerekir. İnsanların dış görünüşleri ne olursa olsun içleri birbirlerine benzer. Şunu unutmamak gerekir ki “Kalp sesinin cinsiyeti, gözyaşının milliyeti yoktur.”

Kültürel farklılıkları yalnızca farklı ulus, dil, din gibi başlıklar altında görmemek gerekir. Kentsoylu değerlerle yetişmiş, Batılı yaşam biçimi değerlerini benimsemiş bir kişi ile daha geleneksel değerlere bağlı bir kişi arasında iletişim, benzer sorunlar yaratabilir. Din yüzyıllar boyu insanları belli düşünceler etrafında toplamış, belli konularda ortak tutum edinmelerine ve davranışa geçmelerine sebep olmuştur.

Belli bir dinin mensupları aynı derecede dinlerine bağlı olmasalar da belli oranlarda dini değerlerine sahip çıkmaktadırlar. Belli oranlarda dindaşlarıyla ortak değer yargıları vardır. Tarihteki savaşların tamamına yakın kısmı sınır ya da dini anlaşmazlıklardan kaynaklanmaktadır. O savaşlarda milyarlarca insan dini liderlerin çağrılarını uyarak savaşlara katılmışlar ve dinleri uğruna hayatlarını feda etmişlerdir. Dolayısıyla kaynağın dini ve dindarlık derecesi hedef üzerinde etkili olabilmektedir. Hedef kitlenin dine verdiği değer ile kaynağın dine verdiği değer birbirine ne kadar yakın ise kaynağın hedef üzerindeki etki derecesi de o kadar fazla olacaktır.

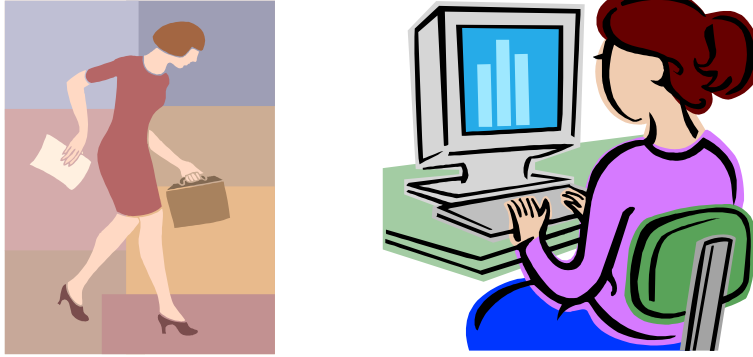
Sosyal statüden kaynağın içinde bulunduğu aile üyeleri, akrabaları, komşuları, hemşerileri, iş, okul ve meslek arkadaşları, , dernek üyeleri vb. ile arasındaki yeri ve ilişkiler anlaşılır. Aynı sosyal statü içinde kaynağın itibarlı bir mevkiye sahip olması veya aynı sosyal statü içinde bulunması kaynağın yakınlık duyulmasına, benimsenebilmesine vesile olmaktadır. Aynı zamanda bu özellikler kaynak ile hedef arasında ortak değerler ve ortak kodlar oluşturmaktadır. Kaynak ile hedef arasındaki ortak değer ve ortak kod ne kadar fazla olursa etkilemede o kadar fazla olmaktadır.

Kişiler arasında statü farklılıkları, iletişimin yönünü ve sıklığını belirleyen önemli etkenlerden biridir. İnsanlar ya eşit ya da daha üst statüde insanlarla ilişki kurmayı arzu ederler. Kişiler en az iki nedenden dolayı daha yüksek statüde insanlarla ilişki kurarlar. İlk olarak yüksek statüdekilerle iletişim kurarak itibar kazandıkları düşünülür. İkinci olarak da yüksek statüdeki insanların güç ve imkânlarından yararlanma isteğidir. Bu durumun tersi olarak daha alt statüdeki insanlarla iletişim kurmakta isteksizlik görülür Bu da iletişimin paylaşımcı ve anlamaya dayalı boyutlarını sağlayan en önemli nokta olan eşitliği bozar.

Gelişmiş ekonomik düzey, resmi ve gayri resmi kararları kolayca alabilmeyi, kitle iletişim' araçlarından kolayca yararlanabilmeyi geniş ve seçkin bir çevre ile kolayca irtibat kurmayı sağlayabilir. Bu da bilgi, görgü ve tecrübenin gelişmesine neden olmaktadır. Bilgi ve tecrübe insanı seçkinleştirmekte, seçkinlik de inandırıcılığı güçlendirmektedir. Fakat gelişmiş ekonomik düzeyde sahip olmak inandırıcılık gücüyle her zaman paralellik oluşturmamaktadır.

Eğitim seviyesinin bilgi ve kültür düzeyini gösterdiği kabul edilir. Aynı şekilde insanlar eğitim seviyeleri yükseldikçe daha geniş kapsamlı düşünebilmekte, daha kolay ve sağlıklı akıl ve mantık yürütebilmekte, geçmişi daha iyi yargılayabilmekte olayları daha iyi değerlendirebilmekte, geleceği daha doğru tahmin edebilmektedir.

İnsanı anlamanın yollarından birisi o insanın ait olduğu kültürü anlamak ve tanımaktır. Ayrıca insan içinde yaşadığı kültürün ve kullandığı dilin özelliklerinden kaynaklanan bir takım çatışmalar yaşayabilir.



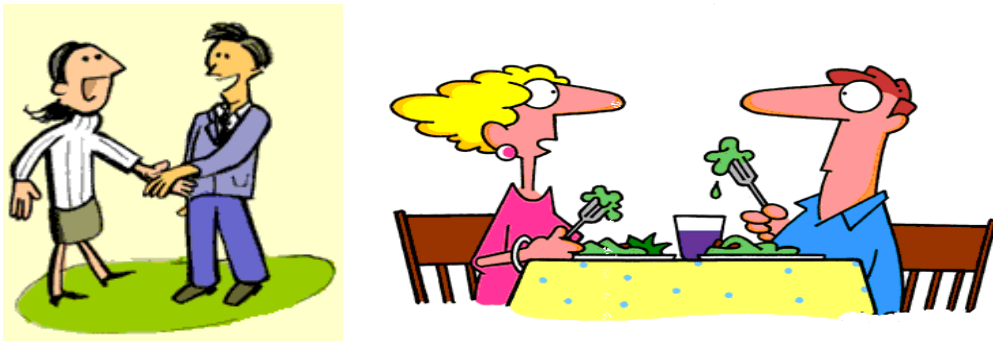
Resim 1.4: Bilgi ve tecrübe insanları seçkinleştirmektedir

İnsanlar içinde yaşadıkları toplumun kurallarını iyi bilmedikleri takdirde ve sosyal hayatın kurallarına uymadıkları takdirde bir takım çatışmalar yaşayabilirler. Farklı dillerde konuşan insanların dünyayı algılaması da farklı olur. Bir ülke insanı, kullandığı çevre ile ilgili bir çok farklı sözcükler üretir ki bu sözcüklerin diğer kültürlerde yeri yoktur. Bir toplumda konuşulan dilin niteliği o toplumdaki iletişim şeklini belirler. Örneğin bizim toplumumuzda akrabalık ilişkileri, batı toplumlarına oranla daha fazladır. Bu yüzden dilimizde akrabalıkla ilgili kavramları anlatan kelime sayısı batı dillerinden daha fazladır.

1.3.3. Psikolojik Faktörler

➤ Gereksinim ve Güdülenme

Psikolojide “güdü” kavramı istekleri, ihtiyaçları kapsayan genel bir kavramdır. Güdünün, organizmayı davranışta bulunmaya iten güç olduğunu söyleyebiliriz.



Resim 1.5: Yakınlık aradığımızda dost acıktığımızda yiyecek ararız

Susadığımız zaman su ararız, para ve statü elde etmek istediğimizde iş ararız, yakınlık kurmak istediğimiz zaman da dost ararız. Kısacası, sahip olduğumuz güdüler doğrultusunda birtakım davranışlarda bulunuruz.

Güdüler birincil güdüler ve sosyal güdüler olmak üzere iki ana gruba ayrılır. Birincil güdüler açlık, susuzluk, uyku gibi fizyolojik güdülerdir. Merak, öğrenme, başarıma isteği gibi üst düzeyde sayılabilecek güdülere sosyal güdüler denir. Kişinin sahip olduğu güdülerini davranışları yönlendirir. Bu da kişiler arası iletişimde kurulacak iletişimlerin ve çatışmaların niteliğini belirleyici olacaktır. Bu konuyla ilgili bilimsel araştırmaların öncüsü Abraham Maslow'dur

Maslow insanın doğumla başlayan ve yaşam boyu süren gereksinimlerini önem derecelerine göre sıralamış, insan davranışının temel amacının bu gereksinimlere doyum aramak olduğunu ileri sürmüştür.

Bu sıralamanın temelinde açlık, susuzluk gibi yaşamın sürdürülmesi için mutlak doyurulması gerekli olan fizyolojik gereksinimler bulunmaktadır. Bunları, güven içinde bulunma ve dışarıdan gelen tehlikelerden korunma gereksinimi izler. Daha sonra önem sırasıyla aşağıdaki gereksinimlere doyum aranır.

- **İlgi ve sevgi görmek :** Başkalarıyla bağlantı, ilişki, iletişim kurmak. Bir grubun içinde bulunmak gereksinimi.
- **Başkalarından, saygı, saygınlık görmek :** Başarılı olmak. Beğenilmek, beğeni kazanmak gereksinimi.
- **Algılamak, anlamak, araştırmak, bilmek, yorumlamak gibi bilişsel işlevlerle ilgili gereksinimler.**
- **Doğru, güzel, iyi denge, düzen, uyum gereksinimi.**
- **Kendini gerçekleştirme, kişiliği birleştirip bütünleştirme gereksinimi.**

Bu sıralamada yer alan gereksinimlerden birine ilişkin davranışın ortaya çıkması için bir alt sırada bulunan gereksinime doyum sağlanması gerekir.

Örneğin, insanın ilgi ve sevgi görmesine, başkalarıyla bağlantı, ilişki, iletişim kurmasına, bir grubun içinde bulunmasına ilişkin davranış için sıralamada bunun altındaki açlık, susuzluk ve güven içinde bulunma gereksinimlerine doyum sağlanmalıdır.

Alt sırada yer alan gereksinimlere çabuk ve kolay doyum sağlandıkça, daha üst düzeyde bulunan gereksinimlere doyum sağlayacak fiziksel, ruhsal güç ve yeterli zaman kalır.

İnsanın kendini gerçekleştirme gibi en üst düzeyde bulunan bir gereksinimin doyuma ulaşması için daha aşağı düzeyde bulunan bütün gereksinimlerin doyuma ulaşması gerekir. Bu nedenle, bilim ve sanat gibi yaratıcı davranışlara gereksinim gösteren çabalar, ancak daha alt sıralarda yer alan, beslenme, güvenme, korunma, ilgi, sevgi, saygınlık, anlamak, bilmek, denge, düzen gibi gereksinimlerine doyum sağlayan insanlar tarafından gerçekleştirilebilir.

Maslow kişilik yapısında belirli nitelikler ve özellikler taşıyan insanların kendilerini gerçekleştirme düzeyinde davranış yapacaklarını ileri sürmüştür.

Bu nitelik ve özellikleri aşağıdaki biçimde özetleyebiliriz.

- Gerçeği doğru, güzel, iyi biçimde algılamak, anlamak, tanımak ve yorumlamak. Belirsizlikler karşısında endişeye, kaygı- ya, korkuya, paniğe kapılmamak. İnsanlara, nesnelere, olaylara duygulara, coşkulara kapılmadan akıl ve mantık ilkeleri ve kuralları içinde gerçekçi yaklaşımı göstermek.
- İnsanın kendisini ve başkasını gerçekçi biçimde abartmadan, saptırmadan, olduğu gibi değerlendirmesi.
- İnsanlara, nesnelere, olaylara ilişkin kişisel değerlendirmeler yapmak, kendi duygu, düşünce ve yorumlarını açıklamaktan sakınmamak.
- Karşılaşılan engelleri aşmak, sorunları çözmek için çaba harcamak.
- İnsanlara, nesnelere, olaylara hoşgörü içinde artniyetsiz ve önyargısız yaklaşabilmek.
- Yaratıcı düşünce ilke ve kuralları içinde düşünebilmek.
- Başkalarının gelenek, görenek gibi temel toplumsal kurumlar ilke ve kurallarına uymayan davranışları ve tutumları karşısında hoşgörülü olmak.
- Doğaya, insana saygılı olmak.
- Başkalarıyla doğru, iyi, sağlam ilişki ve iletişim kurmak.
- Yaşama gücünü yitirmemek, yaşama, geleceğe umutla bakmak.
- Özet olarak, Maslow, her insanı başlı başına bir varlık olarak değerlendirmekte, gelişme gücünü kendinden aldığı belirtmektedir. Böylece her insan kendine özgü niteliklerle evrensel, ortak değerlerini benimser.

Yaşam boyunca kazanılmış bilgi, deney, görgü birikiminden yararlanmak, kendini gerçekleştirme, var olma çabası içindedir ve bu çabayla da benliğinin kendine özgü bölümünü oluşturmaktadır.

İletişim kurma sürecinin ilk adımı ise bireysel dürtüdür. Kişi, diğerleriyle iletişim kurup kurmamaya kendisi karar verir. İçteki veya dıştaki birtakım koşullar bireyi iletişim kurmaya yöneltir ve kişi bunu uygular.

Bu dürtü çarkın dönmesini başlatırken diğer adımda iletişime bir şekil kazandırmaya başlar. Gönderici iletişim kurmak için gerekli düşünce ve fikirlerini bir arada toplamaya başlar.

Güdülerimiz davranışlarımızı yönlendirdiğine göre, insanlarla kuracağımız iletişimlerin ve yaratacağımız çatışmaların niteliğini belirleyen faktörlerden biri de güdülerimiz olacaktır. Bazı

güdülerimizin etkisiyle birtakım çatışmalara girişebiliriz ya da bazı ihtiyaçlarımızı gidermemiz engellendiğinde saldırgan olabiliriz.

➤ Öğrenme

Duyu organlarından organizmaya ulaşan uyarıcıların algılanması, depolanması, hatırlatılması ve kullanılması sürecine biliş(öğrenme) adı verilir. Günlük yaşamda sürekli bilişsel faaliyetlerde bulunuruz. Bilişsel yaşantı her alanda özellikle diğer insanlarla kurulan iletişimde önemli bir role sahiptir. Çevremizdeki insanlarla iyi, sağlıklı iletişim kurabilmek ve bu iletişimi sürdürebilmek için güçlü ve zengin bir bilişsel yaşantıya ihtiyaç vardır. Gelişimimiz boyunca, sürekli olarak çevremizdeki diğer kişileri gözlemleriz. Nasıl olduklarını, bizi nasıl gördüklerini ve bize nasıl davrandıklarını inceleriz. Bu keşifler sırasındaki kişiler arası 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. 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.

Çağımız; kişilerin yaşam kalitelerini yükseltecek, yaşamdan doyum almalarını sağlayacak bilgiler demetini ve teknolojik olanakları içerir. Bilgi çağında yaşıyor olmak, kişilere bu "ayrıcalığı" kullanma fırsatı tanır. Çağın ayak uydurabilen kişi, yeniliklere açık olabilen, yeniliklerden ve bunları denemekten korkmayan, yeri geldiğinde geçerliğini yitirmiş, alışılmış olanlar yerine yaşamını kolaylaştıran yeni yöntemleri hayata geçirebilen bir kişidir. Örneğin, bir Anadolu köyünde kilim dokuyarak kalkınan köylülerin, dış pazarlarla hızlı ve etkin bağlantı kurma yollarını araştırmaları ve bunun için internet sisteminden yararlanmaları gibi.



Resim 1.6: İnsan davranışlarını yönlendirmede kuşkusuz, öğrenme sürecinin büyük bir yeri ve önemi vardır.

➤ **Kişilik**

Bireyin kendisi ve çevresiyle barış içinde olması, sağlıklı bir kişilik için önemli bir ölçüt sayılmaktadır. Bu kavramla; kişinin kendisine ve diğer insanlara özgü farklılıkları, uyumsuzlukları ve eksiklikleri görebilmesi-fark edebilmesi, bu öğelerden değişebilen-değiştirilemez olanların ayrımını yapabilmesi ve değiştiremediği-kontrolü dışındakileri kabullenebilmesi anlatılmaktadır. Böylesi bir değerlendirmeyi kendisi için nesnel bir biçimde (objektif- duygularından etkilenmeden, mantığını kullanarak) yapabilen kişi, kendi içinde yaşadığı barışın yansıması olarak diğer insanlarla da gerçek barışı sağlayabilecektir.

➤ **Algılama**

Duyu organlarından beyine ulaşan verilerin örgütlenmesi, yorumlanması süresine algı denir. İnsanların neyi nasıl algılayacaklarını büyük ölçüde içinde yaşadıkları çevre, sahip oldukları kültür ve geçmiş hayatları belirler. Kişiler arası iletişimde kişi, karşıdan gelen yüz ve beden hareketleri, ses tonu gibi mesajları anlamlandırarak, yorumlayarak sosyal çevreye uyum sağlamaya çalışır. Anlamlandırmadaki farklılıklar çeşitli çatışmalara; en çok da var oluş çatışmasına sebep olabilir.

Karşı karşıya gelen iki kişi arasındaki ilk etkileşim, iletişim sürecinin önemli bir belirleyicisidir. Bu etkiyi yaratan faktörler, karşılaşılan kişinin beden dilinden kullandığı kelimelere ve kişinin taşıdığı bütün aksesuarlardan içinde bulunduğu fizik ortam nesnelere kadar geniş bir dağılım gösterir. İşte bütün bu faktörlerin bileşkesi “algılayan kişinin” değerlerinde bir yer bulur ve o çerçeve içinde yorumlanır. Algılayan kişisel özellikleri ve toplumsal normları ile kalıplaşmış olan yargılar, etkileşim verilerine bağlı olarak iletişimin ilk anında bir “karar” verir ve insan karşısındaki kişiye zihninde bir etiket yapıştırır. Bu karar olumlu veya olumsuz olabilir



Resim 1.7: Bireyin kendisi ve çevresiyle barış içinde olması, sağlıklı bir kişilik için önemli bir ölçüt sayılmaktadır

Kişiler arası iletişimde bir kişinin kullandığı benlik durumu ile karşıdakinin algıladığı benlik durumu arasında farklılıklar olursa çeşitli çatışmalar ortaya çıkabilir.

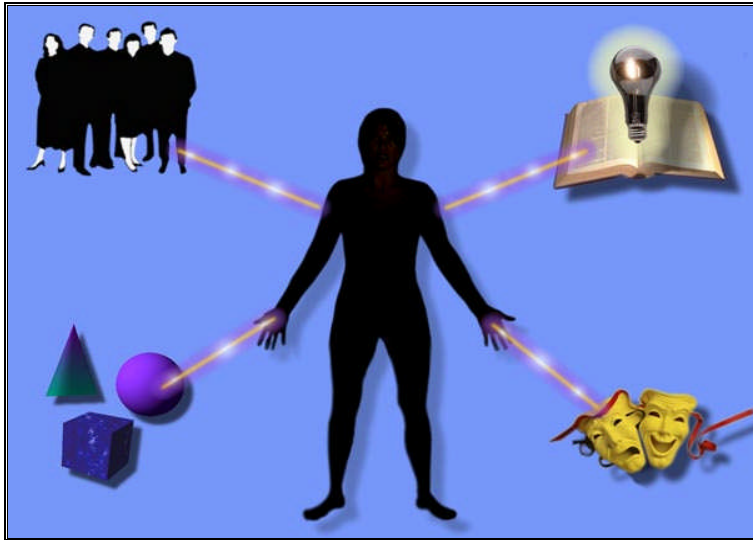
“Duruşundan hiç hoşlanmadım.” “Bakışımı sevmedim.” “Bir görüşte kanım ısındı.” Onu gördüğüm an işe yaramaz olduğu anlamıştım” gibi değerlendirmeler o kişi ile gelişecek iletişimin temelini oluşturur. Yalnız bu kararlarımız her zaman böylesine açık ve bilinçli olmayabilir. Kişi bunlara bilinç düzeyine çıkartsa da çıkartmasa da ilk algılarımızın oluşturduğu yargının, iletişim biçiminizde ve o kişiye attığımız değerlerde önemli bir rol oynadığı bilinir.

1.3.4. Tutum ve İnançlar

Kişilerin belirli psikolojik objelere ilişkin düşüncelerini, duygularını ve davranışlarını düzenli bir şekilde oluşturan eğilimlerine **tutum** denir. Tutumlar düşünce, duygu ve davranış olmak üzere üç ögeye ayrılır.

Tutumların düşünce boyutunu oluşturan önermeler duyguları ve davranışları yönlendirir. Kalıplaşmış tutumlar kişiler arası ilişkilerde sorunlar oluşturabilir. Kişilerin tutumları zaman içinde değişebilir. Fakat kalıplaşmış tutumların değişmesi kolay olmaz. Genelde insan topluluklarına yönelik olan tarihi, kültürel ve ekonomik veya politik faktörlerin etkisiyle ortaya çıkan kalıplaşmış tutumlar öfkeli toplulukların, anlaşmazlığa düşmesine neden olabilir. İnsanlar kalıplaşmış tutumlarını, akıllarını kullanarak değil; başkalarından öğrenerek edinirler.

Tutumlar belirli durumlara gösterdiğimiz duygu merkezli karmaşık davranışlardır. Her tutumun merkezinde olumlu veya olumsuz bir duygu vardır.



Resim 1.8: Tutumların düşünce boyutunu oluşturan önermeler duyguları ve davranışları yönlendirir

"İşini sevmek" bir tutumdur. Bu tutumun merkezinde işe karşı sevgi duygusu vardır. Duygunun yanında bilgi, inanç ve değer yargıları da vardır. "Bu iş en iyi bildiğim iştir", "İşim toplumda saygı duyulan bir iştir." ve "Bence işim bana saygınlık kazandırıyor." biçimindeki ifadeler bilgi, inanç ve değer yargılarını içerir. Tutumların bir bileşeni de eylemlerdir. "İşini sevmek" tutumu işe zamanında gelmek, işinde verimli olmak için çalışmak gibi eylemsel davranışlarla gösterilir.

Günlük yaşamda kendimize, çevremizdeki insanlara, nesnelere, olaylara ve aklımıza gelebilecek hemen her şeye karşı bir tutumumuz vardır. Tutumlarımızın bazıları olumlu, bazıları olumsuzdur. Günlük yaşantımızda, özellikle insanlarla kuracağımız dostluklar ya da kavgalarımızda, tutumlarımızın önemli payı vardır.

Yeni karşılaştığımız şeylere karşı da hızla tutum geliştiririz. Tutumlarımız, eylemlerimiz ve benliğimiz uyumlu olmalıdır. En azından biz bunları uyumlu görmeliyiz. Aksi halde kendimizle ve bir arada olduğumuz diğer insanlarla çatışma içinde oluruz.

Tutum belirten her cümle bir önermedir. Örneğin "İngilizler centilmen insanlardır." dediğimizde, doğru ya da yanlış olsun bir önerme ortaya koymuş oluruz. Tutumlarımızın düşünce boyutunu oluşturan bu önermeler, duygularımızı ve davranışlarımızı yönlendirme gücüne sahiptir. Yeterli bilgiye sahip olmadığımız durumlarda söz konusu önermeler bir anlamda tutumlarımız bize özet bilgi sağlayarak çevreye uyumumuza katkıda bulunur. Tutumlarımızın bu işlevi, şüphesiz ki önemlidir. Ancak tutumlarımızın düşünce boyutunu oluşturan önermeler/bilgiler, bazen gerçeğin ifadesi olabilir, bazen de yanlış olabilir. Tutumlarımızın yanlış bilgilere dayanması durumunda çevremizdekilerle çatışabiliriz. Özellikle, geçerliği kuşkuyla bilgilere dayanan kalıplaşmış tutumlar, kişiler arası ilişkilerde sorun oluşturur. Örneğin, bir bölgeye mensup kişilerin tümünün cimri" olduklarını düşünüyorsanız, bu kişilere karşı olumsuz tutum geliştirirsiniz. Bu tutumunuzdan ötürü de, söz konusu insanlarla çatışma ihtimaliniz yüksek olacaktır.

Kalıplaşmış tutumların temelinde, akılcı ve gerçekçi olmayan birtakım kalıplaşmış düşüncelerin bulunduğunu ileri sürmek mümkündür. Bunun yanı sıra insanlar, kalıplaşmış tutumlarını, sosyalleşme süreçleri boyunca hep "birilerinden" edinirler; bu tutumları, sınımayanılma yoluyla öğrenmezler, akıllarını kullanıp test etmeye girişmezler. Böyle olunca da yaşları ne olursa olsun kalıplaşmış tutum besleyenlerin, yetişkin-durumundan çok, çocuk rolünü sergilediklerini belirtebiliriz. Çevrelerine bir takım kalıplaşmış düşünceler aşıl原因anlar ana baba rolünü, onlardan edindikleri bilgileri kendi akıllarının süzgecinden geçirmeden kullananlar ise çocuk rolünü benimsemişlerdir. Çocuk rolünü benimseyen kalıplaşmış düşünce sahipleri, öfke alanlarına giren kişilerle aktif-önyargılı çatışmalar yaşarlar.

1.3.5. Benlik Kavramı

➤ Tanımı

Benlik, kendi kişiliğimize ilişkin kanılarımız ve kendi kendimizi görüş tarzımızdır. Bu bakımdan benlik, kişiliğin öznel yanı olarak tanımlanabilir. "Ben neyim?" sorusunu olumlu ya da olumsuz olarak cevaplayabilir. Ya da: "Ben ne yapabilirim?" "Ne gibi yeteneklerim var?" "Değer yargılarımla nelerdir?" "Ne yapmalı, ne yapmamalıyım?" gibi soruları kendine yöneltebilir. Benlik kişinin hayatta ne istediğine ilişkin amaçladığı ve ideallere özgü soruların

yanıtlandığı durumdur. Benlik kavramı, kendi kendimizle ilgili bütün düşüncelerimiz, algılamalarımız, duygu ve değerlendirmelerimizdir. Benlik insanın kendisidir. Psiko-sosyal gelişimini sağlıklı sürdüren bireyin benlik gelişiminde iletişimin önemi büyüktür. Öz güveni fazla olduğu bireylerin iletişim tekniklerini en üst düzeyde kullandıkları bir gerçektir.

Benlik, bireyin yaşamı boyunca kendisi hakkında yetenek ve davranışlarının ortaya çıkmasını sağlayıcı bir unsurdur. Bir birey dünyaya geldiğinde belirgin bir ben kavramı yoktur. "Ben" çocuğun ilk yaşlarında doğru ve yanlışlarla başlar ve benlik gelişimi bireylerde yaşlara göre farklılık gösterir. 7-12 yaş dönemini sakın geçiren birey ergenlik dönemiyle benlik arayışına girer ve ilgileri çoğalır. Çevresinden gelen iletiler, iç dünyasında çeşitli çatışmalar yaşar. Birey kendini doğru tanıma olanağı bulunduğu ölçüde çatışmaları kolay atlatacaktır.

Bireyin çevresiyle olan iletişimi, kendi iç iletişimi ile uyumlu olmadığı durumlarda, bireyin sosyal gelişimi de sorunlu olacaktır. Eğer birey çevre ve iç iletişimi ile uyumlu olduğunda bireyin sosyal yapı ve toplumsal uyumluluğu, sağlıklı bir gelişim gösterecektir. Sosyal uyum sosyal gelişim sürecinin bir uzantısıdır. Dolayısıyla sosyal gelişim, gelişimin diğer yönlerinden ayrı düşünülemez. Başka deyişle duygusal gelişim, fizyolojik değişimler, zihinsel etkinlikler ve benlik kavramı ile olan ilişkisi özellikle ergenlik döneminde kız ve erkeklerde gözlenebilir.

Birey ergenlik döneminde akranları ile yaşamayı öğrenmek, onay görme ve iyi ilişkiler kurmada değişik yöntemler kullanır. Bu ise grup etkinlikleridir. Bu anlamda ortaya çıkan iletişim bireyin sosyal yapı içinde yerini belirler. Bireyler, davranışlarında neyin doğru, neyin yanlış olduğunu çevrelerinden gelen iletiler aracılığı ile öğrenirler. Dolayısıyla, bireyin benlik gelişiminin ortaya çıkışında iletişimin büyük bir katkısı olduğu ortadadır. İletişim insanoğlunun yaşamında, hava gibi, su gibi bir ihtiyaçtır. İletişim olmasa bireylerin ya da toplumların yaşamlarını devam ettirmeleri neredeyse imkânsızdır. Bireyin benlik gelişimi toplumsallaşma sürecinde ortaya çıkar. Birey doğduğu andan itibaren, doğduğu toplumun ve içinde bulunduğu sosyal yapının kendisine öğrettiklerini benimsemesi ile bir kimlik sahibi olur. Birey öncelikle aileden aldığı iletiler ve davranış biçimleri, daha sonra çevresi ve kitle iletişim araçları aracılığı ile edindiği davranış biçimlerini benimser. Bu davranış biçimlerini kendi içerisinde yorumlayarak benlik oluşumunu tamamlar.

Toplumsallaşma sürecinde kitle iletişim araçlarının önemi büyüktür. Dolayısı ile bireylerin değer yargıları, idealleri, kendisi ile ilgili yeteneklerinin olup olmadığını anlamaları ve bunları geliştirerek benlik oluşumunu sağlamaları için iletişim olmazsa olmaz bir koşuldur.

Sonuç olarak, iletişimin olmadığı bir ortamda, benlik gelişiminden söz edilemez. Toplumda, diğer insanlarla hiçbir diyalogu olmayan, değer yargılarından kimin ne olduğundan habersiz bir bireyin sosyal olarak benliğinin oluşması hemen hemen imkânsızdır. Benlik kavramı, bireyin kendine ilişkin bilinçli algılarından oluşmaktadır. Bireyin kendine ilişkin algıları "Ben zekiyim." "Ben çekiciyim." gibi kişisel; "İnsanlar benim iyi biri olduğumu düşünüyor." gibi sosyal ve "Çok başarılı olmak istiyorum." gibi ideallere ilişkin olabilir. Benlik kavramımız, diğer insanlarla etkileşimde bulunduğumuzda bize ait olan ile bizim dışımızda kalanı ayırt eden bir alan gibidir. "Ben çok çalışkanım." "Ben iyi bir

insanım." "Ben işimi seviyorum." "Ben gürültüden hoşlanmam." dediğimizde kendimizi, içinde bulunduğumuz toplumun veya grubun içinde konumlandırmış oluruz. Benlik kavramı ile kendimizi bizim dışımızda kalanlardan ayırır, kendimize özel bir alan oluştururuz. Oluşturduğumuz alanı korumak, geliştirmek ve sosyal etkileşim içinde konumlandırmak için de çok büyük çaba gösteririz. Bu çaba "Ben olma savaşı." biçiminde nitelendirilmektedir

Etkileşim içindeki konumumuza bağlı olarak farklı benlik kavramları geliştirebiliriz. Evde çocuğumuza karşı anne veya baba, bakkalımıza karşı müşteri, iş yerimizde patronumuza karşı çalışan ve yönettiğimiz insanlara karşı amir benliğimizi takınırız. Benliğimizi sınırsız sayıda özellikle ifade edebiliriz.

"Yardımseverlik" gerekli durumlarda gösterilen bir davranış olduğunda bir kişilik özelliğidir; bireyin yardıma ihtiyacı olanlara yardım etme davranışını düzenli olarak gösterdiğini ifade eder. Örneğin, "yardımseverlik" davranışını gerekli durumların çoğunda göstermeyen bir insan, yardımsever biri olmadığı halde, sınırlı sayıdaki yardım davranışlarına bakarak "ben yardım severim" biçiminde bir benlik kavramı geliştirebilir.

Benlik kavramı kişinin kendisi hakkında bildikleri, başkalarının kişiye ilişkin görüşlerinden kişiye yansıyanlar ve kişinin kendine ilişkin değerlendirmelerinden elde edilir. Çoğu zaman bu bilgiler ve değerlendirmeler çevreden hazır alınır. Benlik kavramının oluşumunda, başkalarının kişiye yansıttığı özellikler, kişinin kendisi hakkındaki gözlemlerinden elde ettiği bilgiler gibi etkili olur. Kişi kendisi hakkında sıklıkla söylenen şeyleri benliğinin parçaları olarak görür ve ifade eder. Çoğu zaman da benlik kavramına uygun davranmaya çalışır.

Kişinin kendi gözlem, duygu ve düşüncelerinden elde ettiği benlik, bazen çevreden empoze edilen benlik(ler)le çelişir. Bu durumda iç çatışmalar yaşanır. İç çatışmalar, yanlış benlik tanımları ve düşük benlik değeri sosyal etkileşimde önemli sorun kaynaklarıdır.



Resim 1.8: Bana aldanmayın, yüzüm bir maskedir

Başkaları tarafından kabul edilmek için dışarıya sosyal benlik gösterilir. İnsanların çevresinin değerlerini ve beğenilerini dikkate alarak oluşturduğu tutum ve davranışların tümüne sosyal benlik denir. Sosyal benlik, diğer insanları düşünerek oluşturulan görünüş, düşünce, davranış ve duyguların bir bileşimi, bir sentezidir. Sosyal benlik bilinci olduğu gibi bir de iç benlik bilinci vardır. Bu da görünüş, düşünce, davranış ve duyguların kişiye görünümü, onu etkileyiş biçimidir. Bu etki son derece ona özgü ve onun iç dünyasına ait bir bileşim oluşturur. İşte buna iç benlik adı verilir. Dışa dönük sosyal benlik toplumsal yaşamın bir gereğidir. Bu gereksinimi karşılamak için sosyal maskeler kullanılır.

Sosyal maskeleri kullanmaya yönelten böyle bir gereksinim acaba nereden kaynaklanır? Sosyal maskeler takarak iletişim kurulmasının temel nedenlerinden biri kabul edilmek, başkalarınca uzağa itilmemek isteğidir. Her maskeli iletişimin altında "Sana nasıl bir kişi olduğumu, ne düşündüğümü, neler hissettiğimi olduğu gibi söylersem, beni kabul etmez, benimle alay eder ya da bana kızarsın." anlayışı vardır. Böylece ne olduğumuzu değil başkalarının bizi nasıl göreceğini düşünerek iletişimde bulunuruz. Normal şartlar altında kimse yalancı ve sahtekâr olmak istemez.

Fakat diğerleriyle iletişiminde içinden geçenleri olduğu gibi açıkça söylerse, kişi iç dünyasının reddedilme tehlikesini göze almış demektir. Herkes, her yerde ve her zaman bu riski göze alamaz ve almamalıdır da. Gelişigüzel herkese kişinin kendi iç dünyasını açması sağlıklı bir davranış değildir.



Resim 1.10 : Sosyal maskeler

Bu nedenle sosyal maskeler, insan ilişkilerini kolaylaştırıcı, gereksiz sürtüşmeleri ortadan kaldıracı önemli bir işlev görür. Ne var ki yakın ilişki içinde olduğumuz, yaşamımızı

paylaştığımız kişilerle ilişkilerde bu sosyal maskeleri kullanmak, bizi onlardan uzaklaştırır, sahte ve güvensiz bir ortam yaratır. Maskeleri o kadar sık kullanabiliriz ki bu "göstermelik" davranış ikinci bir doğa haline gelebilir.

İnsanlarla karşı karşıya kaldığımız değişik durumlarda da farklı tarzlarda konuşuruz. İletişim uzmanları, yaşımız kaç olursa olsun, insanlarla iletişim kurarken üç farklı role büründüğümüzü ifade ederler. Bunlar ana-baba, çocuk ve yetişkin benlik durumlarıdır.

Ana-baba benlik durumu: İnsanlara nasıl davranmaları gerektiği konusunda öğüt ve emirler veren yanımızdır. Bireyin yaşamında yer alan ebeveyn figürlerinin yaşadığı duygu, davranış ve düşüncelerden oluşur. (Bir nevi model alma sonucu ortaya çıkmış yaşantılardır.) Bu durum bize söylenenler gibi davranmamız ya da bize davranıldığı gibi başkalarına davranmamızla ilgili olarak ortaya çıkar (Hiç istemediğiniz halde ve eleştirmenize rağmen annenize, babanıza, büyükannenize ya da öğretmeninize benzeyen davranışlarda bulunduğunuz oldu mu?). Şurası bir gerçektir ki bu yanımız bazen faydalıdır, karşımızdakini korur ve geliştirir. Bazen de kısıtlayıcı, hatta yanlış olabilir. Değişime en çok direnen yanımız, ana-baba rolümüzdür. Ana-baba benlik durumu için iki genel davranış kalıbından söz edebiliriz:

Kontrol eden/otoriter ebeveyn durumunda kişiler daha sıklıkla doğru-yanlış, asla-daima, iyi-kötü gibi net ayrımlarda bulunur. "Başkaları ne der?, Ne kötü değil mi?, Niçin böyle yaptın?" türünde ifadeler kullanıp diğer insanları kontrol etme ve sorgulama eğiliminde olabilirler.

Seven/destek olan ebeveyn durumunda ise kişiler daha çok "Dikkatli ol, ben sana yardım edeceğim, unutma!" gibi destekleyici ve koruyucu ifadelerde bulunurlar.

- **Yetişkin benlik:** İçimizdeki yetişkin dış dünyada olup bitenleri analiz eder, neler olup biteceği hakkında öngörülerde bulunur, yaşamda karşılaşılan her türlü problemin çözümüne yönelik davranışlar gösterir. Kişiliğin olgun ve düşünceli kısmıdır. Bu benlik durumunda kişinin aklı ön plandadır. Yetişkin benlik durumunda objektif bilgiler toplanabilir. Dış dünyadan gelen veriler depolanır ve gerektiğinde kullanılır. Yetişkin benliğimizle duygusal olmadan ve yargılama yapmadan aklın ölçüleri ile davranışlar sergileriz. Kişilerin yetişkin yanları doğru ya da sempatik olmak yerine gerçekçi olmayı tercih eder. Yetişkin ego durumunda insanları onlara yüklediğimiz anlamlarla değil; oldukları gibi kabul ederiz ve bu ayrımın farkında oluruz. Bu benlik durumu davranışlarımızda esnek olmamızı sağlar. Kişiliğimizi tanıyıp davranışlarımızı seçebilmemize ve bu seçilen davranışların yarar ve sakıncalarını anlamamıza yardım eder. Yetişkin benlik durumunu kullanan bireyler bilgi toplar, mantıklı davranır, olasılıkları tahmin eder, problemlere mantıklı bir biçimde yaklaşır ve çözer, duygu ve önyargılara göre değil, gerçek verilerle davranır."Ne oldu?, Haydi araştıralım, Nasıl oldu?, Diğer alternatifler neler?" gibi ifadeler kullanırlar.
- **Çocuk benlik:** Doğal, içimizden geldiği gibi davranan, konuşan ve hareket eden yanımızdır. Hangi yaşa gelirse gelelim, içimizdeki çocuk varlığını sürdürür.

Meraklarımız, dokunma arzumuz, isteklerimiz, duygularımız kendilerini içimizdeki çocukla ortaya koyar Buradaki çocuk kavramı ile anlatılmak istenen temel varlığı korumaya yönelik yaşantılardır. Bu yüzden bu ego durumu yalnızca çocukluğa ilişkin yaşantılardan oluşmaz. Bir yetişkin de tüm yaşamını korumak için tıpkı çocukluğundaki gibi uyarıcılar almak ve tepkilerde bulunmak durumundadır. Yaşı, eğitim düzeyi her ne olursa olsun her insan çocuk benlik durumu sergileyebilir. Bu durum kişiliğin az gelişmiş ya da gelişmiş olduğu anlamına gelmez. Bu benlik durumunda da iki tür çocuktan bahsedebiliriz.

- **Özgür/doğal çocuk:** İçimizdeki çocuk doğaya yakındır, disiplinli değildir, duygularıyla davranır, talepkar, yaratıcı ve spontandır. Genellikle: “İstiyorum, keşke benimde olsaydı.” gibi ifadeler kullanırlar.
- **Uyumlu çocuk:** Ebeveynlerin yetiştirmesi sonucu ortaya çıkan benlik durumudur. Genellikle ebeveynlerinin istediklerini yapar, yoğun olarak kullandığı ifadeler “Özür dilerim, yapamıyorum.” gibi ifadelerdir.

Ruh sağlığı yerinde olan bir kişi üç benlik durumunu da yeri geldiğinde kullanır. Örneğin, karnınız çok aç ve siz de nefis bir sandviç aldınız. Tam yemek üzereyken bir çocuğun sizi iştahla izlediğini gördünüz. Çocuk benlik durumunuz arkasını dön ve ye diyor. Ana-baba benlik durumunuz, “Sandviçi çocuğa ver diyor,” yetişkin benlik durumunuz ise çocuktan, ana-babadan ve midenizden gelen mesajları ve çocuğun durumunu dikkate alarak: “İkiye böl, yarısını sen ye yarısını çocuğa ver.” diyebilir. Bu davranış hem vicdanınızı hem de çocuğu rahatlatır.

Bana aldanmayın
Yüzüm bir maskedir,
Sizi aldatmasın
Ve, Hiçbiri ben değilim.
Çıkarmaya korktuğum.
Binlerce maskem var.
Olmadığımı göstermek
İkinci doğam oldu.
"Kendinden emin biri" dersiniz,
Adım güven belirtir.
Benim için her şey
Sanki güllük gülistanlık
Ve, oyunumun adı
Ağırbaşlılıktır.
İçimde ve dışımda denizler sakın,
Kimseye gereksinme duymayan,
ben...
Her şeyin kumandanı ben
Fakat inanmayın bana,
Lütfen.
Her şey dışta düzgün ve cilalı,
Hiç yıpranmayan, her zaman
saklayan
O maske...
Altta ne güven, ne de rahatlık...
Altta,
Karışıklık, korku ve yalnızlık
içinde bocalayan gerçek ben...
Ama saklarım bu gerçeği
savunuculukla...
Kimsenin bilmesini istemem...
Zayıf taraflarımı düşündükçe
Titrer ve sararırım...
Ve başkaları görürse iç dünyamı
Gerçek beni ve yalnızlığımı.
İşte,
Maskelerimi onun için takarım...

Onun için,
Arkalarına saklanacak
Maskeler yaratırım...
Onlar,
Gösterişle kullanabileceğim
Parlatılmış yüzlerim.
Beni korur
Bakan gözlerden...
Beni olduğum gibi kabul edecek
Sevecek
Bakışlar bulamazsam,
Solacak kuruyacak gerçek ben...
Ve
Ben bunu biliyorum.
Beni kendi maskelerimden kurtaracak,
Kurduğum hapisneden kaçırarak,
Diktiğim engellerden aşırarak,
Beni seven
Beni anlayan
Bakışlar olacak.
Bana,
"Sen değerlisin" diyecek,
"Maskesizken daha bir insansın."
"Daha bir bendensin."
"Daha yakın, daha bir dostsun."
Diyecek bir bakışa
Beni gören bir bakışa
Muhtacım...

Charles c.Finn
(Çeviren D.C)

İnsanlarla cezalandırıcı ana-baba rolüyle iletişim kurmayın. Gerekliyse koruyucu ana-baba yada yetişkin rolü çok daha yararlıdır. Çatışmaları sadece yetişkin rolüyle çözüme kavuşturunuz. İcinizdeki çocuğa ve ana-babaya kulak veriniz; ancak sorun çözebilmek için yetişkin olmanız gerektiğini unutmayınız.

Dengeli bir kişi üç benlik/ ego durumunu da uyumlu bir biçimde kullanan kişidir.
Bizdeki Karagöz – Hacivat oyunları, çocuk – ana babalar toplumuna iyi bir örnektir.
Karagöz çocuk – ana baba rolünde, Hacivat ise yetişkin rolündedir. Karagöz ile Hacivat

oyunlarında varoluş ve aktif çatışma görülür. Karagöz ile Hacivat arasında iyi bir iletişim kurulmaz. Karagöz Hacivat'ı anlamaz veya yanlış anlar. Fakat cevapları kendi düşüncesine göre verir.

1088 yılında Yusuf Has HACİB' in yazdığı Kutadgu Bilig adlı eser de toplumsal hayattaki iletişime örnektir. Eserde genellikle öğüt verici mesajlar olduğu için çocuk – ana baba benliğinin örnekleri görülür. Fakat yetişkin tavırlarda yok değildir. Eserdeki kahramanlar birbirlerine öğüt verirler. "Hizmet et, kul, hizmeti sayesinde bey olur." sözü çocuk benliğinden ana baba benliğine geçmenin yolunu gösterir. "Bilgili ol, su gibi kamuya yara." sözü ise yetişkin tavra örnek olur. Bu söz eserin ana fikri niteliğindedir. Bilginin halktan saklanmaması gerçeği ise empatik düşünceye örnektir. Sosyal hayatta emir veren ve emir alan kişiler vardır. Emir verenler ana baba, emir alanlar çocuk rolünü sergiler. Bu açıdan kendine güveni olmayan amirler, ana baba rolünü katı bir şekilde uygular. Yetişkin tavrını ve çocuk rolünü sergilediklerinde otoritelerinin sarsılacağını zannederler. Emir veren kişi yeri ve zamanına göre yetişkin ya da çocuk rolünü sergilerse otoritesini kaybetmez, astları tarafından önemsenir ve daha fazla saygı görürler. Eğer amir astına verdiği emrin gerekçesini açıklarsa onu yetişkin yerine koymuş olur.

Bireyler kurdukları ilişki içinde kendilerini tanımlamaya başlarlar. Çevremizdeki insanlarla kurduğumuz ilişkiler içinde genellikle şu üç tutumla karşılaşırız :

- **Kabullenme:** Kişinin ilişki içinde kendini tanımlayış biçiminin kabul edilmesini ifade eder. Örneğin, "Dün akşamı çok yorucu geçirmişe benziyorsunuz" mesajını kabul eden birinin evet ya da "Hayır" diyerek söze başlayıp o akşamla ilgili yaşadıklarını bizimle paylaşmasını bekleriz. Bu tepki şunu ifade eder: "Evet dün akşam neler yaşadığımı sizinle paylaşabilecek kadar sizi kendime yakın hissediyorum."
- **Reddetme:** Karşılıklı etkileşim içinde bulunan kişilerin birbirlerinin benlik tanımını reddetmesini ifade eder.

Örneğin, "Dün akşamı çok yorucu geçirmişe benziyorsunuz." mesajına karşılık hiç konuyla ilgisi olmayan bir yanıt veriliyorsa o zaman ilişki içindeki benlik tanımımız kabul edilmedi demektir. Bu şu anlama gelir; "Akşamları yaşadıklarımı sizinle paylaşacak kadar bana yakın değilsiniz."

- **Umursamama:** Yukarıda belirttiğimiz kabullenme ve reddetme, kişinin o an içinde kurmaya çalıştığı ilişkinin benimsenip benimsenmediğine işaret eder. Umursamama, kişinin kendinin önemsenmediğini, değersiz olduğunu, yok olduğunu belirtir. Watzlawick ve arkadaşları, umursamamanın ilişki içinde en sağlıksız psikolojik durumu yarattığını öne sürerler. "Bir insana dünyanın en dayanılmaz işkencesini yapmak isterseniz, onu umursamamanın baskın olduğu sosyal bir ortama koyun" önerisinde bulunurlar. Çünkü en acı ve ızdırap verici bedensel işkence bile umursamamaya yeğlenir. Bedensel işkenceyi yapan, işkence yaptığı kişinin varlığını kabul etmiş olmaktadır.

İletişim bilimciler, toplum içinde insan ilişkilerinin çoğunlukla "Kabullenme," "Reddetme" ve "Umursamama" türünden olabileceğini, sağlıklı bir toplum yaşamı sürdürmek için ağırlığın "Kabullenme" yönünde olması gerektiğini ifade ederler. Toplumdaki ilişkiler genellikle "Reddetme" yönünde ise, o toplumda cinayetler, kavgalar, sürtüşmeler çoğalır; genellikle "Umursamamanın ağır bastığı toplumlarda ise akıl hastalıklarında bir artış olur.

➤ **Çeşitleri:**

- **Açık benlik:** Bilinçli olarak yaptığımız davranışlar ve sarf ettiğimiz sözlerdir. Bunlar hem kendimiz tarafından hem de başkaları tarafından bilinen özelliklerimizdir.
- **Kör benlik:** Farkında olmadığımız ancak başkaları tarafından bilinen özelliklerimizdir. (Genellikle bunlar alınganlık vb. savunma mekanizmaları ve kaçamak yollarıdır.)
- **Gizli benlik:** Başkalarının bilmediği ama bizim için açık olan düşüncelerimiz, duygularımız ve özlemlerimizdir.
- **Bilinmeyen benlik:** Bu benlik ne başkaları ne de kendimiz tarafından bilinmez. Buna bilinçaltı da denir.

Araştırmalar, bir insanın açık benliği ne kadar geniş ve büyükse, iletişim kurma olanaklarının da o kadar zengin olduğunu gösteriyor. Tersine, açık benliği çok dar ve küçük olan bir kişi iletişim kurmakta büyük zorluk çeker. Peki, "Kendini Açmak" ne anlama geliyor? Genellikle yakın dostlarımızla geçmişteki ve şu andaki üzüntülerimizi, sıkıntılarımızı, en mahrem duygularımızı paylaşıyoruz. Bu da kendini açmaktır. Kendimizi bu şekilde açtığımız kişi de çoğunlukla kendisini bize açar. Harika bir insani ilişki kurulur.

Ne var ki sosyal yaşantımızda karşılaştığımız her insanla örneğin, yeni girdiğimiz bir işteki bir meslektaşımızla etkin iletişim kurabilmek için mutlaka onunla en mahrem duygu ve düşüncelerimizi paylaşmamız gerekmez. Açık olmanın önünde çok ciddi engeller bulunduğu yadsınamaz. Toplumsal alışkanlıklar bunların başında gelir. Sürekli ne düşündüğünü, neler hissettiğini söyleyen bir kişiye "ukala", "geveze" ya da "kendini beğenmiş" veya "bencil" gibi yaftalar takılması pek sık rastlanan bir şeydir. Korku da önemli bir engeldir. Alaya alınmaktan, reddedilmekten, dedikodu konusu olmaktan, kullanılmaktan korkarız. Bu nedenle de dosyaların habersiz alınmış olmasına içerlediğimiz halde, örneğin önemli| yokmuş gibi yaparız

Bir kişiyle etkileşim sırasında açık olabilmemizde güven önemli bir rol oynar. Genellikle, bir süredir tanıdığımız kişilere kendimizi açarız. İster iş ilişkisinde, isterse hayatın öteki alanlarında olsun, biri cesaretini toplayıp kendini açma riskine girer. Böylece karşısındakine, "Sana güveniyorum." mesajını verir. İki kişi arasındaki etkin iletişim, her ikisi de birbirine karşı açık olduğunda gerçekleşir.



Resim 1.10 : Bir insanın açık benliği ne kadar geniş ve büyükse, iletişim kurma olanaklarının da o kadar zengin olduğunu gösteriyor

UYGULAMA FAALİYETİ

Kişiler arası iletişimi sağlıklı kurabilmek için, arkadaşlarınızla farklı rollere (yaş, cinsiyet, meslek, kişilik, vb) girerek nasıl iletişim kurulması gerektiğini anlatan diyaloglar(oyunlar) sergileyiniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
<p>➤ İletişimi sergileyeceğiniz diyalogu (oyun)tasarlayınız ve rol arkadaşınızı seçiniz.</p>	<p>➤ Arkadaşlarınızla ikişer üçer gruplara ayrılınız. Titiz ve düzenli çalışınız. Çok yönlü düşününüz.</p>
<p>➤ İletişim kuracağınız arkadaşınızın ve kendinizin rol özelliklerinin gerektirdiği kişisel özellikleri araştırınız.</p>	<p>➤ Çevrenizdeki kişileri inceleyerek rollere uygun kişisel özellikleri araştırınız. Kişiler arası iletişime etki eden faktörleri anlatan bölümü gözden geçiriniz. Kütüphanelerden, internetten, kitle iletişim araçlarından da faydalanabilirsiniz. Bu konuda dikkatli davranarak kişisel özellikleri kavrayınız.</p>
<p>➤ Rolünüzün gerektirdiği kişisel özelliklere göre davranınız.</p>	<p>➤ Kişisel özelliklere uygun davrandığınızda kişilerarası iletişimin nasıl etkilendiğini gözlemleyiniz. Sözlü iletişimin yanı sıra beden dilini de etkin kullanmaya dikkat ediniz. Samimi ve içten olunuz.</p>
<p>➤ Kişisel özelliklere uygun davranışlar sergilediğinizde bunun sonuçlarını arkadaşlarınıza ve öğretmeninize rapor halinde sununuz. Toplumsal statü kavramını da dikkate alarak, farklı statüdeki insanlarla kurduğunuz iletişimlerde ne gibi farklıklar yaşadığınızı tartışınız.</p>	<p>➤ Konuyla ilgili öğretmeniniz ve arkadaşlarınızla birlikte bir tartışma platformu yaratıp yorumlarınızı paylaşınız.</p>

KONTROL LİSTESİ

Bu faaliyet kapsamında aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız beceriler için **Evet**, kazanamadıklarınız için **Hayır** kutucuklarına (X) işareti koyarak kontrol ediniz.

Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
1. Arkadaşlarınızla gruplara ayrıldınız mı?		
2. İletişimi sergileyeceğiniz diyalogu (oyun)tasarladınız mı?		
3. Diyalog(oyun) için rol arkadaşınızı seçtiniz mi?		
4. Rollerinizin gerektirdiği kişisel özellikleri araştırdınız mı?		
5. Kişiler arası iletişime etki eden faktörlerle ilgili bölümü okudunuz mu?		
6. Rolünüzün gerektirdiği kişisel özelliklere uygun davrandınız mı?		
7. Sergilediğiniz çalışmayı öğretmeninize ve arkadaşlarınıza rapor halinde sundunuz mu?		
8. Rapor sonuçlarını yorumlayıp tartıştınız mı?		

DEĞERLENDİRME

Değerlendirme sonunda “Hayır” şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Bütün cevaplarınız “Evet” ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi bir iletişimin kişiler arası iletişim sayılabilmesi için gereken şartlardan biri değildir?
 - A) Yüz yüze olması
 - B) Katılımcılar arasında bir mesaj alışverişinin olması
 - C) Söz konusu iletişimin sözlü veya sözsüz nitelikte olması
 - D) Karşılıklı anlayış içerisinde geçmesi gerekir
2. Bilgi, duygu ve düşüncelerini aktarma girişiminde bulunan kişi ya da kuruma ne denir?
 - A) Kaynak
 - B) Alıcı
 - C) İleti
 - D) Kanal
3. Aşağıdakilerden hangisi iletişimde etkinliği artırmanın yollarından biri değildir?
 - A) Kullanılan kanalın yeniliği-doğru
 - B) Kaynağın inanılır bulunması
 - C) Mesajın insanların bireysel ihtiyaçlarına seslenebilecek şekilde düzenlenmesi
 - D) Mesajın alıcının dikkatini çekecek şekilde düzenlenmesi
4. Aşağıdakilerden hangisi kişilerarası iletişimi etkileyen faktörlerden değildir?
 - A) Sos yo-demografik özellikler
 - B) Tutum ve inançlar
 - C) Psikolojik faktörler
 - D) Üretim
5. Aşağıdaki kişisel özelliklerden hangisi içtenlik ve dürüstlikle bağdaşır?
 - A) Hoşgörü
 - B) Saydamlık
 - C) Problem çözme becerisi
 - D) Saygı
6. Aşağıdakilerden hangisi çevremizdeki insanlarla kurduğumuz ilişkiler içinde takındığımız tutumlardan değildir?
 - A) Kabullenme
 - B) Ayırt detme
 - C) Umursamama
 - D) Reddetme

Aşağıdaki cümlelerin başında boş bırakılan parantezlere, cümlelerde verilen bilgiler doğru ise D, yanlış ise Y yazınız.

7. () Sözel olmayan iletişim yollarının kişilerarası ilişkilerdeki önemi büyüktür. Sözel olmayan iletişim; duruş, bakış, mimikler; jestler; ses tonu gibi ifade biçimlerini içerir.
8. () Bireyin kendisi ve çevresiyle barış içinde olması, sağlıklı bir kişilik için önemli bir ölçüt sayılmamaktadır.
9. () Dengeli bir kişi üç benlik/ ego durumunu da uyumlu bir biçimde kullanan kişidir.
10. () Umursamama, kişinin kendinin önemsenmediğini, değersiz olduğunu, yok olduğunu belirtir.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-2

AMAÇ

Bu faaliyet sonunda kendinizi tanımının yollarını kavrayıp kendinizi doğru ifade edebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

Bu faaliyet öncesinde yapmanız gereken ön çalışmalar şunlardır:
Yakınlık duyduğunuz, samimi olduğunuz kişilere, sizi nasıl tanıdıklarını ifade etmelerini isteyiniz.
Olumlu ve olumsuz davranışlarınızı not alıp bir davranışlarım tablosu yapınız.
Eksiklerinizi gidermek için kendinize hedefler koyunuz.

2. KENDİNİ TANIMA

2.1. Kendini Tanımının Yolları

"Kendini tanıma" bireyin kendisiyle, düşünce ve duygularıyla ilişki kurması, kendinde olup biten duygusal ve düşünsel süreçlerle ilgili bir anlayışa kavuşmasıdır. Kendini tanıma devam edegelen bir süreçtir. Kısaca kişinin kendini bilmesi, kendini algılaması, duygu ve arzularının farkında olması demektir.

Etkili iletişimin temelinde farkında olma, ayrıntılı olarak iç ve dış dünyanın bilincinde olma yatar. İyi iletişimci hem kendi dünyasını (Duygu düşünce ve tutumlarını iyi tanır.) hem de karşısındaki kişinin davranışlarını gerçekçi bir biçimde değerlendirmesini bilir.

İLETİŞİM BENİMLE BAŞLAR...

Kendini tanıma niçin gereklidir, diye sorulduğunda ise bu soruyu kendini tanıyan kimsenin kendini tanımayan birine göre ne gibi üstünlükleri vardır, diye düşünerek yanıtlamak daha doğrudur. Kendini tanıyan kimse gerçek duygu ve düşüncelerinin farkındadır. Kendini tanımayan kimse ise gerçek duygularının farkında olamaz. Kendini tanıyan kimse, dış dünyadaki olayların ve iç dünyasında oluşan yaşantıların çoğu kez farkındadır. Bu tür biri, çevresindeki kişilerin kendisini nasıl etkilediğinin farkında olduğu kadar kendisinin çevresindekileri nasıl etkilediğini de bilir. Böylece kendi yaşamını yönetebilme olanağına kavuşmuş olur.

İnsanların kendilerini tanımada zorluk çektiği bir gerçektir. Acaba bu zorluk nereden ileri geliyor? Çocukları gözleyiniz; onların duygu ve davranışları arasında bir fark yoktur. Çocuk mutlu olduğu zaman güler; üstelik yalnız yüzüyle değil, tüm bedeniyle güler. Bir yeri

acıymışsa ağlar, kızdığı da hemen anlaşılır. Kısacası çocuklar, büyüklerde görülen **Hisset — Düşün — Uygun Olanı Seç—Göster** formülünü uygulamazlar.

Çocuk, doğduğunda, toplumsal açıdan boş bir tabloyu andırır. Bebeğin düşünme yeteneği henüz olgunlaşmamıştır ve dayanabileceği hiçbir yaşantısı, deneyi yoktur. Kendileri konusunda bilgi sahibi olabilecekleri başka hiçbir kaynak olmadığından, özellikle başlangıçta, tümüyle aile içinde duydukları sözlere dayanırlar. Böylece çocuk çevrede duydukları sözler yoluyla kendisiyle ilişkili bir resim, bir imaj oluşturmaya başlar. Bir yaşına geldiğinde benlik bilincinin temeli oluşmuştur. Dört beş yaşına geldiğinde ise, kendisi hakkında o denli tutarlı ve güçlü bir kanı -iyi ya da kötü- gelişmiştir ki, bu ömür boyu sürer. Bu kanıyı değiştirmek artık zordur. İşte kişinin kendisi hakkındaki bu yargıya benlik bilinci adı verilir. Benlik bilinci, sürekli farkında olunan bir yargı değildir; genellikle bilinçaltında bulunur ve davranışlarda kendini gösterir.

KİŞİ NOKSANINI BİLMEK GİBİ İRFAN OLAMAZ!

Kişinin belirli özellikleri, annesinden ve babasından kalıtım yoluyla aldığı bir gerçektir. Ancak kişilik büyük ölçüde, içinde yetişilen sosyo-kültürel koşulların özelliklerine bağlıdır, içinde yetişilen ortam, kendi hakkında nasıl düşünmesi gerektiğini kişiye öğretir. Büyürken çevresinde bulunan kişiler, kişinin kendi hakkında nasıl düşüneceğini önemli ölçüde belirler.

Benlik bilinci, kişilerin kendileriyle ilgili, kafalarında taşıdıkları bir resme benzetilebilir. Kendini değersiz bulan kişinin resmi, çarpıtılmış, gerçeği temsil etmeyen bir resimdir. Her insan kafasında taşıdığı benlik resmini gerçekleştirmeye yönelir. Bu resim ne kadar gerçekten uzak olursa olsun, zamanla sanki gerçekmiş gibi kişinin yaşamını etkilemeye başlar. Kişinin bu kısır döngüyü kırıp gerçek potansiyelini kullanabilecek bir duruma gelmesi için bilinçli olarak sağlıklı bir ortamda, benliğini yeniden inşa etmesi gerekir.

Kişiyi ölçü olarak aldığımızda önümüze kişinin kendisiyle ve kendi dış çevresiyle iletişimi sınıflandırması ortaya çıkar. İletişiminin olmasının önkoşulu iletişimde bulunacak bir canlı varlığın oluşudur; çünkü iletişimin başlangıcı ve bitişi canlı varlığı gerektirir. İnsan varlığının ilk iletişimi kendisiyle olan “kendisiyle iletişimdir”. Eğer iletişimde iletiyi ileten ve alan aynı kişiyse, buna insanın kendisiyle iletişimi deriz. Yaşanan dünyada nitelik ve nicelik bakımından en sık, çok ve yoğun olan iletişim insanın kendisiyle iletişimidir. Bu iletişim uyku dışında kesintisizdir. İnsanın kendiyle iletişimi kendi varlığını anlamasıyla başlar. Kendisiyle iletişim insanda yaşam boyu soluk alma gibi süreklidir.

Çağdaş insanın kişiliğinin önemli bir belirtisi de bireyin kendinden haberdar olmasıdır. Kendinden haberdar olma, kişinin diğer insanlardan üstün ve zayıf yanlarını görüp bunları kabul edebilmesi; ancak bunu ne bir ayrıcalık ne de bir yetersizlik kanıtı olarak da görmemesini içerir. Bunu gerçekleştirebilen kişiler kendileri ile ilgili nesnel değerlendirmeler yapabilir; kontrol edilebilir-değiştirilebilir özellikleri üzerinde çalışabilir, buna karşılık değiştirilemez-kontrol edilemez olanları kabul edip aşağılık duygusuna kapılmadan doyumlu bir yaşam sürdürebilirler. Örneğin kilosunu ve boyunun kısalığından hoşnut olmayan bir yetişkini ele alalım. Bu kişi akılcı bir biçimde özelliklerini gözden geçirdiğinde, çok kolay olmamakla birlikte, kilosunda değişiklik yapma şansına sahip olduğu, ama boyunu

değiştirebilmede bu şansa sahip olmadığı gerçeğiyle karşı karşıya kalır. Bu değerlendirmeler sırasında kendinden hoşnut olmanın yolları üzerinde çalışma olanağı bulan kişi, kişiliğinin başka boyutlarını da geliştirme şansı elde eder. Burada sözü edilen kendinden haberdar olma kavramının iç barışı sağlama ve kişilerarası barış kavramlarıyla yakından ilgilidir

İçsel zekâ kavramı ile kendini tanıma ve ifade etme arasında da yakın bir ilişki vardır. Bu zeka türü, insanın duygularını, duygusal tepki derecesini, düşünme sürecini (bilşbilgisi) tanıma, kendini yansıtırma ve öz benliğini anlama yetisi ve önsezisi gibi kendi içsel görünüşünü bilmesidir. Başka bir deyişle içsel zekâ, bizim kendi bilincimizin farkında olmamıza, kendi kendimizi tanımamıza olanak sağlar; bu, bizim kendimize dönme ve kendimizi izleme aşamasıdır. Bizim kendi kişiliğimiz ve kendimizi aşma yeteneğimiz, içsel zekâmızın işleyen kısmıdır.

Biz farkında olsak da olmasak da bedenimiz duygularımızı belirtir, bazı duygular, her bireyde değişik türden davranışlarla kendini gösterir. Örneğin, biri sıkıldığında sık sık gözlerini kırıştırmaya başlar, bir başkası sürekli saçıyla oynarken, bir diğeryse sessizleşerek donuk donuk karşısındakine bakmaya başlayabilir. Kendi davranışlarında olduğu kadar başkalarının hareketlerinde de bu belirtileri tanıyan ve anlamlandıran kişi, kurmuş olduğu iletişimde o denli bilinçli olur. Kendisini böylesine gözlemleyebilen birey, olayların neden olduğuna duygu ve düşüncelerini tanır, iç dünyasındaki yaşantısını gerçekçi bir biçimde değerlendirir

2.1.1. İlgi Alanları

Bir insanın düşünmesi, duygulanması, kişisel ihtiyaçlarının farkına varması, iç gözlem yapması, kendi içinden mesaj alması ya da kendine sorular sorarak bunlara cevap üretmesi bir iç iletişimdir. Her insanın kendine ait zevkleri ve ilgi alanları vardır. Örneğin, sevdiğiniz yiyecekler, müzik türleri ve şarkılar, televizyon programları, hobiler ya da sosyal ortamlar kişiden kişiye değişkenlik gösterir.



Resim 2.1: Kişi hem kendisiyle hem de dış çevresiyle sürekli iletişim halindedir

2.1.2. Yaklaşımlar Görüşler

Çağdaş bireye göre insan hakları; cinsiyet, ırk, dil, din gibi öğelerle sınırlı olmaksızın evrenselidir. Çağının insanı olan birey, hak ve yükümlülüklerinin bilincinde olmalıdır. Bu anlamda bilinçlilik, bireyin kişisel özgürlüklerini etkili bir biçimde kullanabilmesine olanak tanırken, diğer bireylerin haklarına da saygılı olabilmelerini kolaylaştırır. Çağımızda kültürlerin karşılıklı etkileşimi, iletişimde ve ulaşımdaki kolaylıklar; insani değerleri; gelenek, dil, din, ırk birliği sınırının üstüne çıkarmıştır. Dünyanın herhangi bir yerinde özgürlüğü, onuru, yaşamın sağlıklı olarak devamını olumsuz yönde etkileyen insan haklarına aykırı uygulamalar tepki çekmektedir. Çünkü çağımızda, bireysel özgürlük, sosyal eşitlik, onurlu ve sağlıklı bir biçimde yaşamını sürdürme gibi çağdaş toplumlara özgü birtakım toplumsal değer yargıları geliştirilmiştir. Bu değerleri içselleştirmiş olan çağdaş insan da kendisine veya başkasına yönelik olarak, bu değerlere aykırı davranışlar karşısında tepki gösterme eğilimindedir. Dini ve siyasi inançlarınız, ahlak anlayışınız, güzellikten ne anladığınızı, neleri hoş gördüğünüz, nelere karşı olduğunuz sizin diğer kişilere göre yaklaşımınızı ve görüşünüzü ortaya koyar.

2.1.3. İş ve Okul Hayatı

Bu başlık altına işte ya da okulda en çok nelerden hoşlandığınızı, nelerden hoşlanmadığınızı, eksiklik ve engellerinizi, güçlü yanlarınızı, yaptıklarınızın başkaları tarafından nasıl değerlendirildiğini, amaç ve hedeflerinizi koyabiliriz.

2.1.4. Maddi Durum

Her insanın maddi açıdan hayattan beklentisi farklıdır. Örneğin, ne kadar para kazandığınızı, ne kadar para kazanmak istediğinizi, daha iyi para kazanabilmek için neler yapabileceğinizi, hayatta en çok paraya mı önem verdiğiniz; yoksa başka değerler de arayıp aramadığınızı sizi diğer insanlardan ayıran özelliklerdir.



Resim 2.2: Her insanın maddi açıdan hayattan beklentisi farklıdır

2.1.5. Kişilik

Bu başlık altına kendinizde en hoşunuza giden ya da en hoşunuza gitmeyen özelliklerinizi, ifade etmekte zorlandığınız, bastırduğunuz veya kontrol edemediğiniz duygularınızı, bunların nelerden kaynaklandığını, geçmişte sizde utanç-suçluluk uyandıran veya gurur ve başarı duyguları yaratmış olayları, kendinizi çekici bulup bulmadığınızı yazabilirsiniz, aşağıdaki sorular kişiliğinizi tanımlamada yardımcı olabilecek sorulardır.

- Nasıl bir insansınız?
- Sizi en iyi hangi sıfatlar (çalışkan / tembel, sorumluluk sahibi / vurdumduymaz, sabırlı / sabırsız-tezcanlı, iyimser / kötümser gibi) tanımlar, belirtiniz
- Engeller karşısında başa çıkma stratejilerinizi ve baş etme gücünüzü tanımlayınız
- Çatışma yaşadığınızda çatışma çözme biçiminizi tanımlayınız
- Çatışma çözme biçiminiz yaşadığınız duygulardan ne kadar etkileniyor?
- Çatışmadan kaçınan bir kişi misiniz?
- Ne olursa olsun çatışmayı kazanmak mı istersiniz?
- Uzlaşmacı mısınız?
- Ödün verebilir misiniz?

2.1.6. Vücudumuz ve Vücut Dili(Beden Dili)

İnsan kendi bedeninin farkındadır; fakat bu oldukça bütünsel bir farkında olur. İçinde bulunulan durumla ilgili olarak; bedenin çeşitli bölümlerinin gergin ya da gevşek olduğu, elin titreyip titremediği, kalbin hızlı ya da yavaş attığı çoğu kez pek fark edilmez. Bu bedensel belirtilerin farkında olunsa bile, içinde bulunulan durumla hissedilen duygular arasındaki ilişki üzerinde pek durulmaz.

İnsanların birbirleri ile ne tür iletişim kuracaklarını belirleyen önemli etkenlerden birisi de fiziksel görünümdür. Tanıdığımız insanlarla kuracağımız iletişimde o gün ne giyeceği o kadar önemli olmasa da ilk defa karşılaştığımız insanlarla konuşmaya başlamadan önce onların giysilerini, boylarını, kilolarını, algılayabiliriz. Bu algılama bizim en azından iletişime nasıl başlayacağımızı belirler. Karşımızdakine "Efendi, bey, beyefendi, hemşehrim, baci, kardeş, bayan ya da hanımefendi" terimlerini ilk bakışta onu algılamamız sonucu kullanırız. Kişiler arası ilişkilerde fiziksel görünümün önemli olduğunu düşünmek ve söylemek bizi rahatsız edebilir. Fakat şurası bir gerçektir ki kime nasıl davranacağımız konusunda karar verme sürecinde elimizdeki ilk bilgi fiziksel görünümdür

- **Fiziksel Özelliklerimiz**
 - Bedeninizin genel görünümü
 - Yüzünüzün görünüşü
 - Vücut ağırlığını
 - Boy uzunluğunuz

- Teninizin rengi
- Fiziksel özellikleriniz ile ilgili duygu ve düşünceleriniz
- Beğenip beğenmediğiniz
- Hoşnut olup olmadığınız

Başkalarının fiziksel özellikleriniz hakkında ne düşündüğü ve fiziksel özellikleriniz günlük yaşamınızı nasıl etkiliyor türünden sorular bedenimizi tanımada kendi kendimize soracağımız sorulardır. Diğer insanların fiziksel görünümü onlara karşı davranışlarımızı ve iletişim kurma biçimlerimizi etkileyebilir. Genel kanı, fiziksel yönden çekici olmanın ilişkiler üzerinde olumlu etkisi olduğudur. Kısacası, fiziksel görünüm birbirini hiç tanımayan kişilere olan ilk tutumları olumlu yönde etkileme özelliği olsa bile, diğer özelliklere kıyasla (Bilgi düzeyi, kişilik, sosyal beceriler vb.)uzun vadeli ilişkileri olumlu yönde etkileme özelliği sınırlı görünmektedir.

➤ **Beden Dili**

Beden dilimizle verdiğimiz mesajlar ise insanlarla anlaşmamızda en temel araçtır. Hem yakın çevremizde, hem daha geniş sosyal hayatımızda hem de farklı ülke insanları ile ilişkilerimizde öncelikli beden dilimizi kullanırız ve onların beden dilleri ile anlattıklarını çözmeye çalışırız. Bedenimiz olaylara ve durumlara karşı çok daha fazla kendiliğinden tepkiler verir. Gerçek duygu ve düşüncelerimizi kelimelerin arkasına gizlemek belki mümkündür; ama beden dilimizi gizlememiz çoğu zaman mümkün değildir. Duygu ve düşüncelerin anlaşılmasında kelimeler değil, beden dili esastır.

Beden dilini okuyabilmek ve kullanabilmek çok önemlidir. Araştırmalar iki kişi arasında alınıp verilen mesajların:

Yüzde 7'sinin kelimelerle,

yüzde 38'inin seslerle (alçak-yüksek olmasıyla, ritimle, tonlamayla),

yüzde 55'inin de vücut hareketleriyle (en çok da yüz ifadeleriyle) algılandığını göstermiştir.

İyi bir konuşmacı konuyu dinleyicilere aktarırken aynı zamanda beden dilini de etkili biçimde kullanır.

Yakın arkadaşlarımıza, eşimize, çocuklarımıza duruşumuz veya bakışımızla düşündüklerimizi hissettirmeye çalışırız. Büyük çoğunlukla onlar da bu mesajları alır, düşünce ve duygumuzu anlarlar. İletişim kurduğumuz kişilerle kültürümüzdeki ortak özellikler ne ölçüde fazlaysa birbirimizin beden dilini anlamamızda o kadar kolaylaşır. Bu nedenle kişinin yaşadığı en dar çevre olan aile içinde beden dili etkili biçimde yoğun olarak kullanılır. “Ne hissettiğimi, ne dediğimi anla.” anlamına gelen jest ve mimiklerimiz yakın arkadaşlarımız, dostlarımız, eşimiz özellikle de çocuklarımızla olan iletişimimizde büyük yer tutar. İnsan en önceden diliyle anlaşmayı bekler. Bu durum istediğimizin yapılmadığı ve olumsuz bir duyguyu konuşmak istemediğimiz durumlarda daha belirginleşir. Özellikle yakın ilişki içinde olduğumuz kimselerle kurduğumuz iletişimde gözümüzün içine bakılmasını ne demek, ne yapmak istediğimizin anlaşılmasını bekleriz. Bu tür küçük işaretlerden çıkartılan anlamlar, ilişkinin olumlu veya olumsuz yönde gelişmesini belirlemek açısından büyük önem taşır.

Beden dili ilişkilerimizde kültürel farklar artıkça, yabancı bir ülkede çevremizdeki insanların duygu ve düşünce akışını değerlendirmemiz oldukça güçleşebilir. Korku, heyecan, üzüntü, sevinç vb. duyguların beden dili ile ifadesi bütün kültürlerde aynıdır. Farklar ayrıntılarda göze çarpar. Mesela Japonlar “Hayır olmaz” anlamında başını iki yana sallar; bizim kültürümüz de başı yukarı kaldırmak veya kaşları yukarı kaldırmak hayır anlamı taşır.

İnsanın bireysel ihtiyaçlarını, yani beden dilini kullanımı ifade biçimi içinde yaşadığı ailenin ve toplumun değerleri ile etkileşim içindedir.

Farklı kültürlerdeki insanlar teknolojinin sunduğu imkânlardan yararlanırken ortak beden dilleri kullanır. İnsanlar nerede yaşarsa yaşasınlar benzer şekilde asansöre biner, tenis oynar, bilgisayar ve araba kullanırlar. Aynı zamanda biyolojik kökenli beden dilinde de birçok ortak nokta vardır. Ortak yaşantı olarak öfke, sevinç veya şaşkınlık gibi duygular yaşanır. İşte ortak yaşanan bütün bu duygularda bile bizim dışımızdaki kültüre ait olanı anlamayı zorlaştıran, bizden olanı daha kolay ve rahat anlaşılır yapan ayrıntılar bulunur. Beden dilindeki en benzer ifadeler canlılığı ve iç dengeyi korumaya dönük temel psikolojik durumlarla ilgilidir. Korku, kızgınlık, hüzn, nefret, mutluluk, dikkat, ilgi, uyku, gerginlik, şiddet bu durumların en belirgin olanlarıdır. Bu genel durumların dışında kültüre özgü ve o toplumu belirleyici beden dili özelliklerinin bir başka toplum tarafından kısa bir sürede benimsenmesi mümkün olmaz. Bu konuda yabancı ülkelerle bazı örnekler verebiliriz; Avrupa’ya veya Uzak Doğu’ya yapılan turistik gezilerde, bazı iletişim biçimleri, insanlarda etki yaratıp takdirle karşılanır ve yapılan sohbetlerde, karşılaşılan insanların belirli özelliklerinden övgü ile söz edilir. Ancak övgü ile söz edilen bu iletişim biçimini kendi toplumunda uygulamasını kimse önermez. Gerçekten de böyle değişimler beğenilse ve istense de gerçekleşemez. Çünkü bir başka topluma ait geleneksel kültür, ödünç alınarak yaşanamaz.

Eğer beden dilimize önyargısız ve cesaretle yaklaşırsak birçok görüşme ve karşılaşmanın sonucunu başarılı kılmamız mümkün olur. Duyguların ve düşüncelerin kelimelere dökülmediği durumlarda bunu çok açık olarak hissederiz. Böyle anlarda bakış,

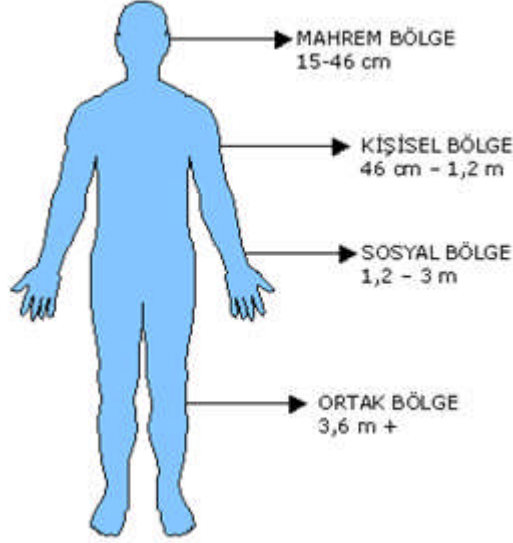
başın bir dönüşü, kavrayan bir jest, savunucu bir mimik binlerce kelimedenden fazla anlam taşır. İnsanlar kelimeleri, çoğunlukla gerçek duygu ve düşüncelerini örtmek için kullanırlar.

İnsan hayat boyunca çoğunlukla farkında olmaksızın günlük beden dilini son derece etkili olarak kullanır. Ancak bedenini, kelimeleri kontrol ettiği gibi kontrol edemez. Bedenimiz olaylara veya durumlara karşı çok daha fazla kendiliğinden tepkiler verir. Gerçek duygu ve düşüncelerimizi kelimelerin arkasına gizlemek belki mümkündür, ama beden dilimizi gizlememiz çok kere mümkün değildir, beden esastır.

➤ **Kişiler Arası Mesafeler**

- **Mahrem Mesafe:** Cilt temasından başlayıp bedenimizden kırk beş santim uzaklığa kadar olan mesafe. Bu alana çocuklar, sevgililer, eşler, en iyi dostlar ve en yakın arkadaşların girmesine izin verilir. Kalabalık otobüslerde, kuyruklardaki gerginliğimizin bir nedeni uygunsuz davranışlarsa, diğer ve önemli bir nedeni de tanımadığımız insanlarla mahrem mesafemiz içinde birlikte olmamızdır. Aslında samimi olmadığımız biriyle karşılaştığımızda elimizi uzatarak kendisiyle el sıkışmamızı, o kişinin daha yakına gelmesini, bu mesafenin içine girmesini engelleme çabası olarak yorumlayan bilimciler de vardır.
- **Kişisel Mesafe:** Kırk beş santimden yüz yirmi santime kadar olan mesafe. Kişisel mesafe kısa tutulduğunda konuşulan kişiye istenildiğinde dokunulabilir. Kişisel mesafe yüz santimetrenin üzerindeyse, konuştuğunuz kişinin size dokunması mümkün olmaz.
- **Sosyal Mesafe:** Yüz yirmi santimle iki metre arası. Genellikle resmi ilişkilerde ve iş hayatında sosyal mesafe kullanılır. Konuştuğunuz kişi sizin astınızsa, en çok yüz yirmi santim yakınma gidip yapması gereken işi söylerseniz. Konuştuğunuz kişi müdürünüzse, iki metre ötede durur, "yaklaş" demesini beklersiniz.
- **Kamusal Mesafe:** İki metreden ötesi. Burası topluma açık, tanımadığımız kişilere ayırdığımız iletişim alanıdır.

Burada verilmiş olan santimetre ve metreler ortalama değerlerdir. Bu dört mesafe insandan insana, kültürden kültüre değişebilir (örneğin bizim açımızdan bu santimetre ve metreler görece daha kısadır)



Şekil 2.1: Kişiler arası mesafeler

Bölge, kişinin kendi vücudunun uzantısıymış gibi benimsediği bir alan veya boşluktur. Her birimizin çitlerle çevrili evi, arabasının içi, yatak odası veya sandalyesi vardır. Vücudun etrafındaki bu boşluğa müdahale edildiğinde insanların tepkileri nasıldır? Düşününüz.

Gerek iş hayatında, gerekse sosyal yaşantımızda mekânın iletişim olanakları dikkate alınarak kullanıldığına tanık olmuşuzdur. Örneğin, aralarında dik açı bulunan iki sandalyede oturan iki insan birbirlerinin kişisel alanına daha kolay girebilir. Araya bir masa koyulduğunda, etkileşim kişisel alandan sosyal alana kayar. Bir mekân bölgesinden diğerine geçildiğinde insanlar arası etkileşimin niteliği de değişir.

Fiziksel ortam, o ortamı işgal eden kişinin statüsünü de simgeler. Firmalarda masa büyüklükleri, odalar ve mobilyalar üzerine çıkan çekişmeleri düşünün. Yöneticinin kişisel mobilyaları ve ofisi, hiçbir şey söylemese bile kendi kişiliğini ve yönetim tarzını yansıtır. Kapının açık ya da kapalı, eşyaların gösterişli veya sade olması; masanın üzerinde aile fotoğrafının durup durmaması, duvarda asılı resimler, masanın dağınıklığı veya çok düzenli olması vb.

Hepimizin bir de özel alanı vardır. Bu evimizde bir oda, bir odanın bir köşesi, işyerimizdeki bir köşe, hatta bir koltuk bile olabilir. Nasıl ki aslan ormanın bir bölümünü kendi alanı olarak görür ve buraya kimseyi sokmazsa, biz de özel alanımıza müdahale edildiğinde aslan kesiliriz.

➤ **Çevrenizde Olumlu İzlenim Bırakacak Beden Dili Özellikleri**

- **Göz ilişkisi:** İnsanların yüzüne bakanlar, bakmayanlardan daha çok hoşta gider. İnsanlarla onları rahatsız etmeyecek ölçüde mümkün olduğu kadar göz ilişkisi kurunuz.
- **Yüz ifadesi:** Canlı olunuz, mümkün olduğu kadar sıcak ve dostça tebessüm ediniz ve gülünüz. Yüzünüz, çevrenize olan ilginizi yansıtın donuk ve ifadesiz görünmekten kaçınınız.
- **Baş hareketleri:** Karşınızdaki konuşurken sık sık başınızı hafifçe aşağı yukarı hareket ettirerek onu dinlediğinizi ve anladığınızı hissettiriniz. Söyleneni kabul edip etmemeniz önemli değildir. Sizinle konuşanın “Anlaşıldım” duygusunu yaşatın.
- **Jestler:** Çok aşırıya kaçmadan jestlerinizi kullanınız. Ellerinizi cebinizde tutmaktan kollarınızı kavuşturmaktan ellerinizle ağzınızı örtmekten kaçınınız. Açık ve anlaşılır jestleri tercih edin.
- **Beden duruşu:** Ayaktaysanız dik durunuz. Oturuyorsanız sandalye ve koltuğunuzu tam olarak doldurunuz ve arkanıza yaslanınız. Birisi ile konuşurken ve birisi doğrudan sizinle konuşurken öne eğiliniz ve ilginizi gösteriniz.
- **Yakınlık:** İnsanlara daima onları rahatsız etmeyecek mümkün olan en yakın mesafede durmaya gayret edin.
- **Yöneliş:** Daima konuştuğunuz veya sizinle konuşan insana dönük durunuz. İki den fazla insanla bir grup oluşturuyorsanız sizin için önemli olanların dışındakilere merkezinizi kapatmayınız. Mümkün olduğu kadar çok kişiye açık olunuz.
- **Bedensel temas:** İnsanları tedirgin etmeden mümkün olan her durum da bedensel teması kullanınız. Özellikle sizden küçüklere aynı cinsiyetten olanlara ve sizden daha az statüde olanla bedensel temas kurmak için her fırsatı değerlendiriniz.
- **Dış görünüş:** Toplumsal rol ve statünüze uygun giyininiz, giyiminize mümkün olduğunca renk katınız. Kadınlar erkeklerden daha çok renk kullanabilirler. Kendinize gösterdiğiniz özen kendinize verdiğiniz değer ifadesidir.
- **Konuşmanın sözel özellikleri:** Çok fazla ve hızlı konuşmaktan kaçınınız. Bir topluluk içinde dinlediğiniz kadar konuşmaya gayret ediniz. Sesinizin yüksekliğini ve tonunu bulunduğunuz çevreye göre ayarlayınız.

**KONUŞMAK İHTİYAÇ OLABİLİR; FAKAT SUSMAK BİR SANATTIR.
MADAMME DE STAEL**

2.2. Kendini Doğru İfade Etmenin Öğeleri

İnsanlarla konuşurken pek çok şey söyleriz; ama verdiğimiz mesajların dört öğeden oluştuğunun çoğu zaman farkında bile olmayız. Oysa bu öğelerin her birinde ifade tarzlarımız, hatta kullandığımız kelimeler bile birbirinden farklıdır.

İLETİŞİMDE İLK DAKİKA ÖNEMLİDİR

2.2.1. Gözlem

Bu bir bilimcinin, dedektifin veya televizyon muhabirinin dilidir. Beş duyumuzla gözlemlediklerimizi aktarmaktayızdır. "Bu sabah oğlum sürahiyi kırdı." - "Kamyon sert virajı alamadı ve direğe çarptı." - "Ayşe Naz saat 10:00'da ağlayarak sınıftan çıktı ve koşa koşa tuvalete gitti."

2.2.2. Düşünceler

Etkin iletişim kurabilmek için ihtiyaç duyduğumuz şey içimizdeki duyguların ve düşüncelerin farkında olmaktır.

Düşüncelerimiz, duyduğumuz dokunduğumuz ve gözlemlediklerimiz hakkında vardığımız sonuçlardır. Bu sonuçlar aracılığıyla aslında ne olup bittiğini ve neden böyle olduğunu kavrarız. Bir şeyin iyi veya kötü, doğru ya da yanlış olmasıyla ilgili değer yargılarımız da düşüncelerimizin bir parçasıdır. Düşüncelerimizle ilgili kendimize yöneltebileceğimiz sorular şunlar olabilir:

“Şu an ne düşünüyorum, böyle düşünmemin kaynağı ne olabilir”

“Şu an yaşadığım duygular düşündüklerimi etkiliyor mu? Vb

Günlük yaşamımızı etkileyen kalıplaşmış düşüncelerimizden en tanınmış olanları şunlardır:

- **Aşırı Genelleme:** Belli bir durumun ya da belli bir özelliğin, her yerde, herkes için geçerli olduğunu düşünmek, genelleme yapmaktır. Genelleme yapan kişiler, bütün ile parça arasındaki farklılığı gözden kaçıır; “Herkes, her zaman, daima, asla” gibi sözcükleri fazla kullanır.
- **Kutuplaştırma (Ya hep ya hiç):** Olaylara ve insanlara yönelik tutumlarımız sadece uç noktalarda olduğunda kutuplaştırma yaparız. Bir olayı kutuplaştıran kişi, bu olayı siyah ya da beyaz olarak algılar, “gri” ya da “kısmen” yoktur, “ya hep, ya hiç vardır”.

“Bu iş ya böyle yapılır, ya da hiç yapılmaz.”

“Bu konuda ya beni desteklersin, ya da karşı tarafa geçersin.”

- **Kişiselleştirme (Üzerine alınma):** Bir insan, hiçbir etkisi olmadığı halde, başkalarının uğradığı sıkıntılardan, ortaya çıkan sorunlardan kendisini sorumlu tutuyorsa kişiselleştirme yapıyordur. Kişiselleştirmede, kendi kendini suçlama ve alınganlık söz konusudur. İnsanların kişiselleştirme olasılığını artıran

etmenlerden birisi ve belki de en önemlisi, toplumda açık iletişimin az görülmesi, bunun yerine imalı iletişimin yaygın olmasından kaynaklanır.

“Acaba ne demek istedi? Bana bir şey mi ima etmek istiyor?”

- **Mutlakacılık (“Meli”-“Malı” kurallar)** : Edindiğimiz birtakım kuralların asla değişmeyeceğini düşünmek bir diğer kalıplaşmış düşüncedir. Sosyalleşme sırasında, büyük bir olasılıkla ana-babalarımızdan öğrenerek, ana-baba benlik durumumuzun bir parçası haline getirilen bu iç kurallara sıkı sıkıya sarılırız. İç kuralların mutlak ve değişmez olduğunu düşünürüz. Bizi, mutlakacı olmaya, esneklikten uzak kalmaya iten “meli-malı” kurallara birkaç örnek:

“Her zaman her işte birinci olmalıyım.”

“Hiç hata yapmamalıyım.”

- **Değiştirme Gayreti:** Çevremizdeki insanların bizim gibi düşünmelerini, bizim isteklerimizi kendi istekleriymiş gibi yapmalarını istediğimizde, onları değiştirmeye çalışıyoruz demektir. İnsanları değiştirmeye hakkımız olduğunu düşündüğümüzde, onlarla çatışma olasılığımız artar. Kafamızdaki kurallara göre davranmazlarsa, onlara öfkelenmeye başlarız. Çevrelerini değiştirme çabası içinde olanlar, başkalarını değiştirmeye hakları olduğunu düşündükleri halde, kendilerini değiştirmeye direnç gösterirler.
- **Aşırı Fedakârlık:** Değiştirme çabasının tam tersidir. Aşırı fedakârlık gösterenler, kendi isteklerini bir yana bırakarak, başkalarının istediği gibi davranmaya çalışır. Çevreleri ile uyumlu bile görünseler, yüzeydeki bu uyumluluk, günü geldiğinde patlamalara, çatışmalara dönüşebilir. Aşırı özverili davrananlar günün birinde yoğun öfke yaşarlar ve yaptıkları fedakârlıkların acısını fazlasıyla çıkarabilirler.
- **Keşkecilik:** Geçmişte yaşadığımız olayları zaman zaman anımsayıp pişmanlık duyulması durumudur. “Keşke oraya gitmeseydim”, “Keşke öyle söylemeseydim”, “Keşke ağzının payını zamanında verseydim.” türündeki düşünceler insanı mutsuz eder.

Bugünümüzü çalan iki hırsız vardır, birincisi geçmişe yönelik pişmanlıklarımız; diğeri ise geleceğe yönelik kaygılarımızdır.

Bunlar, bugünümüzü alıp götürür. Sürekli “keşke” demek sürekli üzülmek, varoluşumuzu yaşamamızı engeller. Sıklıkla “keşke” diye düşünmeye başlamak, sadece içimizde kalacak bir sorun yaratmaz, diğer insanlarla olan iletişimimizi de olumsuz yönde etkiler.

- **Toptancılık (Bütün yumurtaları aynı sepete koymak):** Bir insanın birden çok özelliği vardır ve bir insan birden fazla role sahiptir (Güzeldir, çirkindir, uzundur, kısadır, ev hanımıdır, memurdur, anadır, babadır, ev sahibidir, kiracıdır

vb.). Eğer bir kişi sahip olduğu özellikleri bütün olarak algılıyorsa, bu özellikler ve roller arasında bir ayırım yapmıyorsa, bu kişinin toptancılık eğiliminde olduğunu söyleyebiliriz. Toptancılık yapan bir kişi, bir tek özelliği eleştirildiği zaman, bütün özellikleri eleştirilmiş gibi duyumsar; ya da tek bir rolde başarısız olduğu zaman, yaşamdaki bütün rollerinde başarısız olduğu duygusunu yaşar.

Bir çalışan, işinde yaptığı bir hatadan ötürü ceza alınca “Ben işe yaramaz bir insanım.” diye düşünürse toptancılık yapmış olur. Çünkü bir insanın pek çok rolü vardır ve bunlardan birinde başarısız olması, bütün rollerinde yetersiz olduğunu göstermez. Sahip olduğumuz özellikleri ve rolleri birbirinden ayırmayı öğrenmeliyiz. Toptancılık günlük yaşamda insan ilişkilerini bozan önemli bir çatışma kaynağıdır.

Bilişsel-davranışçı yaklaşıma göre; farklı tür kalıplaşmış düşünceler, değişik iletişim çatışmalarına ortam hazırlayabilir. Örneğin, aşırı genellemeci ve değiştirme çabası içinde olan bir kişinin, önyargılı ve tümenden reddedici çatışma sergilemesi, ana-baba tavrı takınması, iletişimlerinde karşısındakileri yargılayacak iletiler göndermesi ve karşısındaki kişiyi savunucu iletişime yönlendirmesi söz konusu olabilir. Kişiselleştirme eğilimi yüksek olan birinin pasif çatışma sergilemesi, küsererek kabuğuna çekilmesi olası bir durumdur

Eğer kişilerin sahip oldukları kalıplaşmış düşünceler, onları çatışma davranışına yönlendiriyorsa, bu durumda çatışmaları azaltmanın yolu, söz konusu kalıplaşmış düşünceleri değiştirmektir

2.2.3. Duygular

Kişilerarası güvenin ve yakınlaşmanın oluşmasında en önemli etkenlerden biri de karşılıklı duygu alış verişine girebilmektir. Duygu alış verişi 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 dürüştçe ifade edilebilmesi, yakın ilişi kurmaya yardım eden en önemli becerilerden biridir. Yakın bir ilişkide kırgınlık duyguları kadar hoşlanma ve beğeni duygularının da dile getirilmesi, duygu dengesinin korunmasını sağlar. Zaten bir ilişkiyi "yakın ilişi" olarak tanımlayabilmek için bu gereklidir. Yakın ilişi birçoklarının düşündüğu gibi yalnızca olumlu duyguların çok yoğun yaşandığı ilişi değil kişilerin kendileri olabildikleri ve kendilerini açıkça ifade etme özgürlüğu bulabildikleri ilişi biçimidir. Benliğimiz bize ait olan özel bir şeydir. 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.

Duygular, yaşamımızda büyük yer tutar; çünkü dış dünyayı algılama biçimimizi ve ona nasıl tepkide bulunacağımızı belirler. Örneğin, depresyonda olan biri etrafında olan bitene

olumsuz yönden bakar ve ortamdaki işaretleri yanlış değerlendirebilir. Sevinçli olduğumuz bir günde başımıza gelen tersliklere daha hoşgörülü bakabiliriz. Çok sevdiğimiz birinin hatalarını görmeyebiliriz. Mutluysak mutlu olmanın işaretlerini sergileriz; örneğin, gülümseriz, sosyal etkileşime girmek isteriz.

Verici ve alıcının içinde bulunduğu duygusal durum mesajın verilmesini etkilediği gibi yorumlanmasını da etkiler. Özellikle korku ve kızgınlık duyguları vericinin ses tonu ve beden dilini kullanmada farklı vurgulara neden olacağı gibi alıcının da mesajları gereksiz yere tehdit edici mahiyette algılayıp yorumlanmasına sebep olabilir.

Kişiler arası ilişkilerde duygularımızı 3 yolla ifade ederiz:

- **Duyguları dikkate almamak ya da bastırmak:** Bu tutum, iletişim açısından bir sonuç vermez; ama duygunun yol açtığı enerji bilinç altına itilir. Duyguların sürekli bastırılması vücudunuzu etkiler ve sağlık sorunlarına yol açar.
- **Duyguları dolaylı yollarla açığa vurmamak:** Öfkenizi açıklayacağınıza kinayeli konuşursunuz; utandığınızı söylememek için gülersiniz. Duygunun yol açtığı enerjiyi dışarıya vurmuşsunuzdur. Ancak böylece karşınızdaki kişiyle iletişiminizde bir aksama oluşur. Çünkü karşınızdaki aslında ne hissettiğinizi tam olarak algılayamadığı için nasıl yanıt vereceğini bilemez.
- **Duygularınızı açıklarsınız:** Burada "Ben" ile başlayan cümleler kurmak çok önemlidir. *"Dersini çalışmadığında çok üzülüyorum."*

"Beni dinlediğinde çok mutlu oluyorum." Bu durumda hem duygu enerjinizi açığa çıkarırsınız, hem de karşınızdaki kişiye davranış ve söz söyleme özgürlüğü tanımış olursunuz. Yaşadığınız duyguların farkında olabilmek adına da kendimize şu soruları yöneltebiliriz;

- “Şu an hangi duyguyu yaşıyorum, bu duyguyu yaşamamın kaynağı ne olabilir ?”
- “Yaşadığım duygunun düşündüklerimle bir ilgisi var mı ?”
- “Yaşadığım duygunun çevremdekilerle bir ilgisi var mı ?”
- “Çatışma sırasında ne tür duygular yaşıyorum ?”
- “Duygularının kendisini nasıl yönlendireceğinin farkında mıyım?”

İletişim sürecindeki alışverişte en zor ifade edilen ve en zor anlaşılan şey duygulardır. Kimi zaman duygularınızı nasıl ifade edeceğinizi bilemezsiniz. Kimi zaman da karşınızdaki kişi örneğin, iş yerinizdeki sorunlar nedeniyle hissettiğiniz öfkeyi dinlemeyi kabul eder; ama trafikten duyduğunuz korkuya ilgi göstermez. "Bütün gün evde tek başıma oturmaktan sıkılıyorum." - "Seni gördüğüm zaman çok mutlu oluyorum." - "Semra'nın işten ayrılmasına çok üzülüm." Bunlar duygu ifadeleridir. Duyguları gözlemlerle ya da değer yargılarıyla karıştırmamak gerekir. Örneğin, "Bazen çok içine kapanık oluyorsun " sözü bir duyguyu değil, gözlemi dile getirmektedir.

Kişilerarası iletişim çatışmalarına yol açabilecek etkenlerden birisi de duygulardır. Temel duygusal yüz anlatımları yedi temel duyguyu belirtmektedir Bunlar; mutluluk, hayret,

korku, üzüntü, öfke, tikslenme, küçük görmedir. Niyet edilmeksizin yapılan davranışlar duygusal davranışlardır.

Kişiler arası güvenin ve yakınlaşmanın oluşmasında en önemli etkenlerden biri de karşılıklı duygu alış verişine girebilmektir. Duygu alış verişi yalnızca sevgi, hoşlanma gibi olumlu duyguların paylaşılması değil; aynı zamanda öfke, endişe, kırgınlık gibi olumsuz duyguların da paylaşılabilmesi anlamına gelir.

Duyguların dolaysız ve dürüstçe aktarılabilmesi, yakın ilişki kurmaya yardım eden önemli becerilerden bir tane sidir.



Resim 2.3: Kişiler arası güvenin ve yakınlaşmanın oluşmasında en önemli etkenlerden biri de karşılıklı duygu alış verişine girebilmektir

Yakın bir ilişkide kırgınlık duyguları kadar hoşlanma ve beğeni duygularının da dile getirilmesi, duygu dengesinin korunmasını sağlar. Zaten bir ilişkiyi "yakın ilişki" olarak tanımlayabilmek için bu gerekir. Yakın ilişki birçoklarının düşündüğü gibi yalnızca olumlu duyguların çok yoğun yaşandığı ilişki değil; kişilerin kendileri olabildikleri ve kendilerini açıkça anlatabilme özgürlüğü bulabildikleri ilişki biçimidir.

2.2.4. İhtiyaçlar

Dünyaya gelişimizle birlikte bir öğrenme süreci içine gireriz ve gereksinimlerimizi karşılamak için keşfe çıkarız. Gereksinimlerimizi karşılamak için kendimizin dışındaki bir varlıkla etkileşime gireriz.

Daha öncede bahsettiğimiz gibi "güdü" istek, gereksinim ve dürtüleri kapsayan genel bir kavramdır. İster açlık, susuzluk, cinsellik gibi fizyolojik kökenli güdüler olan "birincil güdüler" ister merak, başarıma gibi daha üst düzeyde sayılabilecek güdüler olan "**sosyal güdü**" ler olsun güdünün organizmayı davranışa iten güç olduğunu söyleyebiliriz. İnsanları davranışlarda bulunmaya iten güdülerin sınıflamasında en tanınmış isim daha öncede açıkladığımız gibi Maslow' dur

Fizyolojik ihtiyaçlarını giderememiş bir kişinin üst basamaklara yönelmesi söz konusu değildir. Fizyolojik ihtiyaçlarını giderebilenler ise güvenlik ihtiyacı duyarlar. Bu ihtiyaç;

güvenli bir ortamda yaşama, güvenli bir işte çalışma vb. konuları kapsar. Güvenlik ihtiyaçlarını giderebilenler, bir gruba ait olmaya, insanlarla yakın ilişkiler kurmaya, sevmeye sevimli olmaya gereksinim duyarlar. Bu ihtiyaçlarını karşılayabilenler, benlik saygısına; yani kendilerini değerli ve saygı değer algılamaya ihtiyaç duyarlar; başarı ve statü ararlar. İlk dört basamağa ilişkin ihtiyaçlarını yeterince giderebilenler ise en üstteki kendini gerçekleştirme aşamasına ulaşırlar.

Kendisini bir ölçüde de olsun gerçekleştirmiş insan, desteğini kendisinden alır, zamanını iyi kullanır, kendisinden hoşnuttur, yaşama olgun ve olumlu gözle bakar, doğayı ve insanları sever ve anlamaya çalışır, yaşamaktan haz duyar.

İhtiyaçların herhangi birini gerçekleştirmek konusunda güçlüklerle karşılaşan kişi bu durumdan dolayı çevresiyle çatışma içine girebilir. İhtiyaçların karşılanmaması kişide saldırganlık ya da içe dönüklük yaratabilir.

Sizin dışınızda hiç kimse tam olarak ne istediğinizi bilemez. (Bazen kendimiz bile bilemeyiz ve "Ben ne istediğimi bilemiyorum." demez miyiz?) Çoğumuz arzu ve ihtiyaçlarımızı ifade etmede, kelimelere dökmede zorlanırlar. Bu nedenle ifade edemediğimiz duygular, daha farklı, genellikle dolaylı veya çarpıtılmış şekillerde davranışlarımıza yansır. "Babacığım, benimle ilgilenmeni istiyorum." diyemediğimiz için yaramazlıklar yapar, onun ilgisini çekmek için söylenmemesi gereken şeyler söyleriz. Oysa ihtiyaçlar aşağılayıcı, küçük düşürücü şeyler değildir; ihtiyaçlar aynı zamanda değer yargıları da değildir. Eğer ihtiyaçlarımızı ifade edebilmeyi öğrenirsek, sadece iletişim becerilerimiz gelişmekle kalmaz, aynı zamanda insan ilişkilerimiz de değişir. Örneğin, "Bu konuyu enine boyuna tartışabilmemiz için biraz zaman ayırmanı rica ediyorum." "Anneciğim, bana sarılır mısın?" - "Bugün çok yoruldu. Sofrayı sen toplar mısın?" gibi cümleler ihtiyaçlarımızı belirtir.

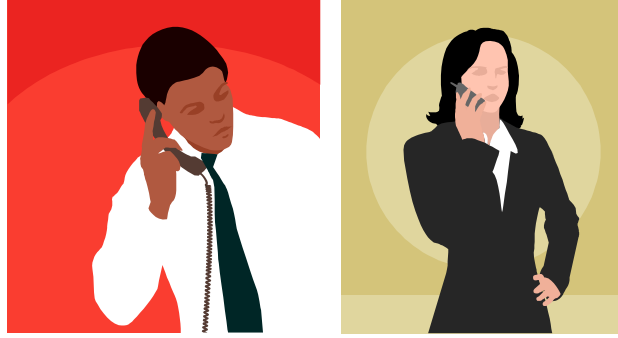
Tam Mesaj - Kısmi Mesaj - Kirli Mesaj

Tam mesajlar, ifade öğelerinin dördünü de içeren mesajlardır. **Gözlemlerinizi, düşüncelerinizi, duygularınızı ve ihtiyaçlarınızı** yansıtır. Gözlemlerinizi aktardığınızda, düşüncelerinizi ifade ettiğinizde, duygularınızı gizlemediğinizde ve isteklerinizi bastırmadığınızda mesajınız tam demektir. Çoğunlukla en yakınlarımıza tam mesajlar veririz. Dört öğeden birini dışladığınızda kısmi mesaj vermişsiniz demektir. Her zaman tam mesaj vermek gerekmez. Örneğin, iş yerinizde üretim hattındaki arızalar üzerine yapılan ekip toplantısında hangi makinenin ne zaman hangi hatayı verdiğini anlatmakla yetinirsiniz. Otobüs bileti alırken gişedeki memura öğretmeninizden biraz ilgi beklediğinizi anlatmazsınız. Ancak ekip üyeleri arasındaki anlaşmazlıkların ele alındığı toplantıda kısmi mesajlar verirseniz, bu ekip-içi iletişim açısından aksaklıkla yol açar. Kimi zaman sürekli patlıcan yemekten veya pişirmekten sıkıldığımızı ya da patlıcan sevmediğimiz halde sürekli patlıcan alınmasından duyduğumuz alınganlığı açıkça ifade etmek yerine "Gene mi patlıcan aldın?" dediğimiz olur.



Şekil 2.2: Maslow'un İhtiyaçlar Sınıflandırması

İşte bu gözlem ihtiyaç, duygu ve düşünceleri açıkça ifade etmeden tümünü birbirine karıştırarak verilen mesaja kirliliği mesaj denir. Burada gözlem, düşünce, duygu ya da ihtiyaç söylenmiştir; ama üstü örtülü bir şekilde ve kinayeli bir tarzda. Kirliliği mesajlar insanlar arası iletişimi genellikle olumsuz etkiler.



Resim 2.4: Eğer ihtiyaçlarımızı ifade edebilmeyi öğrenirsek, sadece iletişim becerilerimiz gelişmekle kalmaz, aynı zamanda insan ilişkilerimiz de değişir''

UYGULAMA FAALİYETİ

Sakin bir ortam yaratarak, uygun anınızı belirleyerek ve kendi kendinizle baş başa kalmaya hazır olup olmadığınızı yoklayarak aşağıda yer alan işlem basamaklarını uygulamaya çalışınız. Bunu kendinizi biraz daha tanıma, anlama ve ihtiyaçlarınızı, değerlerinizi yeniden gözden geçirme fırsatı olarak kullanabilirsiniz. Kendinize karşı ne kadar içten olursanız, keşfiniz de o denli anlamlı olacaktır.

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Zevk ve ilgi alanlarınızı tespit ediniz.	➤ Nelerde hoşlanıp nelerden hoşlanmadığınızı farkında mısınız. Bu tespiti yaparken kalem ve kağıttan faydalanınız.
➤ Kişilere ve olaylara karşı yaklaşımlarınızı ve görüşlerinizi düşünüp tespit ediniz.	➤ Ahlaki, etik, sosyal ve bireysel değerlerinizi tanımlayınız.
➤ Maddi durumunuzu tespit ediniz.	➤ Bu konuda anne ve babanıza danışınız. İleriye ilişkin görüşlerinizi de belirtiniz.
➤ Şu anki eğitim durumunuzu ve gelecekle ilgili eğitim ve iş planlarınızı düşününüz.	➤ İçinde bulunduğunuz sosyal çevreyi ve sosyal çevreniz içindeki rolünüzü tanımlayınız
➤ Kişisel özelliklerinizi sorgulayınız.	➤ Bir önceki öğrenme faaliyetinde yer alan kişilik özelliklerinden hangilerine sahip olduğunuzu belirtiniz. Sunulan özelliklerden bazılarına sahip olmamanın ne gibi etkileri olabileceğini araştırınız
➤ Fiziksel özelliklerinizi ve alışkanlık haline getirdiğiniz jest ve mimiklerinizi tespit ediniz.	➤ Kendinize karşı dürüst olunuz.
➤ Bir konu belirleyerek o konu hakkında gözlemlerinizi, düşüncelerinizi ifade ediniz.	➤ Kendinizi cümleler halinde betimleyiniz. ➤ Kendinizi gözden geçirdiğinizde ortaya çıkan tablodan hoşnut musunuz? ➤ Daha iyisini gerçekleştirmek için neler yapabilirsiniz?
➤ Duyularınızı ve ihtiyaçlarınızın neler olduğunu düşünüp, ifade ediniz.	➤ Değişik insanlarla iletişim kurduğunuzda tam mesaj mı kısmi mesaj mı verdiğinizi sınamak için kendinize sorular sorunuz. ➤ Düşüncelerinizi ve vardığımız sonuçları açıkça ifade ediniz. İstek ve gereksinimlerinizi tanımlayınız.
➤ Yukarıdaki bilgilerinize dayanarak kendinize ait bir dosya hazırlayıp sınıfınıza sunum yapınız.	➤ Konunuzla ilgili görsel kaynaklar bulunuz. ➤ Düzenli çalışınız ve detayları atlamayınız.

KONTROL LİSTESİ

Bu faaliyet kapsamında aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız beceriler için **Evet**, kazanamadıklarınız için **Hayır** kutucuklarına (X) işareti koyarak kontrol ediniz.

Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
1. Zevk ve ilgi alanlarınızı tespit ettiniz mi?		
2. Kişilere ve olaylara karşı yaklaşımlarınızı ve görüşlerinizi düşünüp tespit ettiniz mi?		
3. Maddi durumunuzu, şu anki eğitim durumunuzu ve gelecekle ilgili eğitim ve iş planlarınızı düşündünüz mü?		
4. Kişisel ve fiziksel özelliklerinizi ayrıca alışkanlık haline getirdiğiniz jest ve mimiklerinizi tespit ettiniz mi?		
5. Bir konu belirleyerek o konu hakkında gözlemlerinizi, düşüncelerinizi ifade ettiniz mi?		
6. Duygularınızı ve ihtiyaçlarınızın neler olduğunu düşünüp, ifade ettiniz mi?		
7. Yukarıdaki bilgilerinize dayanarak kendinize ait bir dosya hazırlayıp sınıfınıza sunum yaptınız mı? Konunuzla ilgili görsel kaynak buldunuz mu?		

DEĞERLENDİRME

Değerlendirme sonunda “Hayır” şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Bütün cevaplarınız “Evet” ise ölçme ve değerlendirmeye geçiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları cevaplayarak faaliyette kazandığınız bilgi ve becerileri ölçünüz.

1. Aşağıdakilerden hangisi iletişimde iletiyi ileten ve alanın aynı kişi olma durumunu yansıtır.
A) Grup iletişimi
B) Toplumla iletişim
C) Kendisiyle iletişim
D) Kitle iletişimi
2. Aşağıdakilerden hangisi kendinizi daha iyi tanıma adına kendi kendimize yönelmemiz gereken sorulardan değildir?
A) Zevklerim ve ilgi alanlarım
B) Yaklaşımlarım ve görüşlerim
C) Çevremizdeki insanların duyguları
D) Maddi durumum
3. Aşağıdakilerden hangisi kendini doğru ifade etmenin öğelerinden değildir?
A) İhtiyaçlar
B) Düşünceler
C) Duygular
D) Alışkanlıklar
4. Cilt temasından başlayıp bedenimizden kırk beş santim uzaklığa kadar olan mesafeye ne ad verilir?
A) Mahrem
B) Kişisel alan
C) Sosyal alan
D) Genel alan
5. Aşağıdakilerden hangisi günlük yaşamımızı etkileyen kalıplaşmış düşüncelerimizden değildir?
A) Aşırı Fedakârlık
B) Keşkecilik
C) Toptancılık
D) Sevecenlik

Aşağıdaki cümlelerin başında boş bırakılan parantezlere, cümlelerde verilen bilgiler doğru ise D, yanlış ise Y yazınız.

6. () kişi bütün özelliklerini, annesinden ve babasından kalıtım yoluyla aldığı bir gerçektir.
7. () Her insanın maddi açıdan hayattan beklentisi aynıdır.
8. () İletişim sürecindeki alışverişte en zor ifade edilen ve en zor anlaşılan şey duygulardır.
9. () Bir çalışan, işinde yaptığı bir hatadan ötürü ceza alınca “Ben işe yaramaz bir insanım.” diye düşünürse toptancılık yapmış olur.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-3

AMAÇ

Bu faaliyet sonunda etkin dinleme ile ilgili bilgi ve becerilere sahip olabileceksiniz. .

ARAŞTIRMA

- Bu faaliyet öncesinde yapmanız gereken ön çalışmalar şunlardır:
- Bir bebeğin çevresiyle iletişim kurma çabalarını ve konuşma becerisini tam kazanana kadar katlandığı zorlukları düşününüz. Derdinizi anlatmak, kendinizi başkalarına dinletmek ve anlaşılacak için neden uğraştığınızı tartışınız.
- Günlük yaşamınızda kimleri nasıl dinliyorsunuz? Birkaç gün süreyle dinleme davranışınıza dikkat ediniz, kendinizi gözleyiniz. Can kulağıyla dinlediğiniz ya da dinliyormuş gibi yaptığınız durumları saptayınız. Bir günlük tutarak gözlemlerinizi kaydedebilirsiniz. Vardığınız sonuçları ve nedenlerinizi sınıfta öğretmeniniz ve arkadaşlarınızla tartışınız.

3. DİNLEME

3.1. Tanımı

Dinleme iletişimin en temel alanlarından biridir. Karşımızdaki kişiyi işitmek yeterli olmaz. Onun söylediklerini anlamak, düşünmek, etkin bir dinleyici olmak gerekir. Hiç kuşkusuz dinleme edimini sağlıklı bir şekilde gerçekleştirmek kolay değildir. Günlük hayatımızın koşuşturması ve yorgunluğu içinde sürekli bir şeyleri dinlemek zorunda kalırız. Gerçek dinleme, söylenenleri dikkatimizi tam vermemiz ve onları anlamamız anlamına gelir. Dinleyerek yakın çevremizdeki arkadaşlarımızı, aile üyelerini anlamamızı, neler hissettiklerini öğrenmemizi, onları ve ilişkilerimizi daha iyi değerlendirmemizi sağlayacaktır. Dinleyerek evimizde, mutlu ya da mutsuz olmayı insanların varlığını, işte daha iyi çalışmamızı sağlayabiliriz. Çıkar Yanlış duyulmuş bilgiler, yarım yamalak duyulmuş mesajlar gereksiz zaman kaybına, verimliliğin düşmesine ve moral bozukluğuna yol açar



Resim 3.1 :Dinleme iletişimin en temel alanlarından biridir

Çoğu kimse karşısındaki kişinin ne söylemek istediği ile ilgilenmez, aksine kafasındaki fikir ve düşünceleri karşısındakine aktarmaya çalışır. Bu karşımızdakinin söylediklerinin yalnızca bir bölümünü işitmemize yol açar. Üstelik karşımızdaki kimse daha sözünü tamamlamadan hemen kendi fikir ve delillerimizi ortaya koymaya çalışırız. Bu hem karşımızdakinin mesajını eksik algılamamıza ve hem de duygularına daha az önem vermemize yol açar. Böylece bilmeyerek karşımızdakini incitmiş oluruz. Unutulmamalıdır ki; sözünün kesilmesinden hoşlanan hiç kimse yoktur. Bu durum, bize her şeyden önce iyi bir dinleyici olmamız gerektiğini ortaya koyar. İyi empatinin ön koşulu ise dinlemektir. Önyargısız, eleştirmeden, müdahale etmeden dinleyebilmektir. Bazen insanlar birbirlerini hiç dinlemezler. Şu örneğe bakalım:

- **Karısı:** “Canım bu gün radyatörün arkasındaki akıntıyı tamir edecek tesisatçı gelmedi.
- **Kocası:** (Televizyonda maç seyredirken): Hı-hı
- **Karısı:** Boru patladı ve bodrumu su bastı
- **Kocası:** Sessiz ol, şimdi gol atacak!
- **Karısı:** Veteriner köpeğin bir haftada iyi olabileceğini söyledi
- **Kocası:** Bana bir kola verir misin?
- **Karısı:** Tesisatçı bizim boruların patlamasına sevindiğini söyledi.
- **Kocası:** Dinlemiyor musun bir kola istedim.
- **Karısı:** Peki Ali senden ayrılıyorum. Tesisatçıyla balayına Havai'ye gidiyorum.
- **Kocası:** Lütfen yakınmayı bırakıp bana bir kola getirir misin?

Görüldüğü gibi buradaki sorun hiç kimsenin birbirini dinlememesidir. Bu örnekte görüldüğü gibi hiç kimse birbirini dinlememektedir ve sadece kendi durumlarıyla ilgilenmektedirler. Yani bir empati eksikliği vardır. Şimdi tüm dinleme türlerinin en üstünü olan empatiye geçebiliriz.

Dinleme en önemli iletişim davranışıdır. Çünkü insanlar, ancak bir başkasını dinlerken kendilerini bulur, kim olduklarını anlar. Birbirimizi dinlemezsek ilişkiler gelişme potansiyelini ve kalitesini kaybeder. İlginç olan, ilişki gelişmeyince ilişki içindeki insanlarda gelişmez. Kişi dinlemesiyle karşısındakini yaratır. Biri sizi dinleyince size de onu dinlemek kolay gelir. Kendinizi önemli hissetmeyi seviyor musunuz? Birçok insan “kendini önemli hissetme” duygusundan hoşlanır ve bu duygu, insanın başarılarla yönelmesinde çok güçlü bir motivasyon kaynağıdır.



Resim 3.1: Dinleme iletişimin en temel alanlarından biridir

Bir insanın kendini önemli hissetmesini sağlamanın pek çok yolu vardır. Ancak bunlar arasında en etkili, durup dinlemektir. Dinlemek ama dinlemenin kurallarına uyararak, yukarıda da aktardığımız gibi etkin dinlemek, her şeyden önce karşımızdaki kişiye “Sen varsın, senin farkındayım, sen önemli ve özelsin, sana değer veriyorum.” mesajını iletir. Bu mesaj kendi başına bile “güçlendirici”, “özgüveni artırıcı”, “kendine saygıyı destekleyici” bir işleve sahiptir.

Çevremizdeki bazı insanlarla konuşmak kolay ve zevk vericiyken, bazılarıyla kurduğumuz iletişim çok yüzeysel olabilir. Benzer kişilik özellikleri, 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 yüz yüze iletişimde, fiziksel çekicilik de katkıda bulunabilir. Ama kişiler arası ilişkilerde, kalitenin asıl belirleyicisi **dinleme** becerileridir. Ortak birçok noktamız olsa bile bazı insanlarla yakın ilişkiye girmekten kaçınılırız. Bu noktada, yaşamınızda böyle biri varsa, onun sizi dinlerken nasıl davrandığını düşününüz.

Madem iki gözün, iki kulağın ve bir ağzın var, O halde; iki dinle, iki izle, bir söyle”

(Anonim)

İyi bir dinleyici, iletişim kurduğu kişinin yalnız söylediklerini değil; yüzü, eli, kolları ve bedeniyle yaptıklarını da "duyar"; çünkü yüz ifadeleri, el ve kol hareketleri, beden duruş biçimi, ses tonu gibi sözsüz iletiler de iletişimin bir parçasıdır. Hatta bazen tek başına iletişimidir.

Konuşmak bir gereksinim, dinlemek ise bir sanattır” (Goethe)

➤ Dinlemenin Beş Katmanı

- **Klişeler:** Otomatik olarak söylediklerimizdir. "Merhaba!" - "Hava çok sıcak." - "Nasılsın?" gibi... Genelde kibarlık olsun diye söylenirler veya gerçek sohbetlerin girişini oluştururlar
- **Olgular:** Genelde dış olaylarla ilgilidir. "Bu ayakkabının fiyatı 50 YTL
- ."- "Güneş doğudan doğar, batıdan batır."Günlük konuşmalar ve dinlemelerin büyük bölümü bu düzeydedir.
- **Düşünceler:** Dışımızdaki olaylar hakkındaki yorumlarımızdır. "Bu buzdolabını almakla iyi ettik." - "Bence bu hattaki arıza voltaj düşüklüğünden kaynaklanıyor" Karşımızdakinin bir durum veya olayla ilgili yaklaşımını içerir. Düşünceleri, çoğu kez karşımızdaki kişinin görüşlerine katılıp katılmayacağımızı belirlemek için dinleriz. Özellikle olumsuz düşünceleri dinlemek bir hayli zordur.
- **Dışımızdakilerle İlgili Duygular:** "Trafik kazasında çocuğunu kaybeden anne-babalara çok üzülüyorum." ~ "Yalan söyleyenlere çok kızıyorum."
- **Kendimize İlgili Duygular:** Korku, sevinç, gurur, üzüntü veya suçluluk gibi derinde, içimizdeki duygulardır. "Arkadaşımın kaza geçirmesine hâlâ çok üzülüyorum."- "Oğlumun yok yere tokatladığım için kendimi affedemiyorum." gibi...
- Dinlemekte en çok zorlandığımız katman, duygulardır. Karşımızdakini gücendirmemek veya daha da kızdırmamak için ya da bizi manen yoracağını düşünerek duyguları dinlemeye pek eğilimli olmayız.

3.2. Çeşitleri

İtiraf edelim ki birbirimizi her zaman dinlemeyiz. Bunun sonucu, kimi zaman " Ben ne diyorum, sen ne diyorsun!" diye atışmaya kadar bile gidebilir. Etkin iletişim kurabilmek için birinci temel beceri karşımızdakini dinlemektir. Ve türlü türlü dinleme şekilleri vardır.

3.2.1.Görünüşte Dinleme:

Dinlermiş gibi yapılan bir dinleme türüdür. Bazen karşımızdaki bizi dinliyormuş gibi gözükür; fakat iç dünyası bambaşka bir yeredir. Ya da kafasında bizim söylediklerimizden çok daha önemli sorunları vardır. Görünüşte dinlemek en yaygın karşılaşılan türlerinden birdir. Bir kişinin dinliyor görünmesine karşın aslında dinlemediği duygu ve düşüncelerinin başka bir yerde olduğu bir dinlemedir. Bir diğeri ise kendi konuşacakları dışında başka bir şeyle ilgilenmeme durumudur. Bir diğer konuşmacı konuşurken kendi notları ile ilgilenen,

büyük bir heyecanla konuşma sırasının kendine gelmesini bekleyen bir açık oturum ya da panel konuşmacısı bu türe örnek olarak verilebilir.

3.2.2. Savunmada Dinleme

:

Dinlerken söylenenler içinde bize yönelik bir eleştiri ya da saldırı olup olmadığını araştırma durumu içinde olup her söyleneni bir tür saldırı olarak algılar. Örneğin, siz Efe'nin ne kadar cömert ve anlayışlı olduğunu anlatırsınız o ise kendisinin çok cimri olduğunu anlayışsız biri olduğunu ifade etmeye çalıştığınızı düşünür ve size küsebilir.

3.2.3. Seçerek Dinleme:

İlk önce görünüşte dinlemedeyken daha sonra ilgimizi çeken bir konudan söz edildiğinde kulak kesilme ya da konuşanın söylediklerinden yalnızca kendi ilgilendiklerini dinleme durumudur. Bazı dinleyiciler ise ne söylenirse söylensin kendi saplandıkları konuların dışındakileri işitmezler.

3.2.4. Tuzakçı Dinleme.

Konuşanın sözlerine, bir açığı yakalayıp üzerine çullanmak amacıyla kulak vererek dinlemez. Bu kişiler siz konuşmaya başlayınca hiç seslerini çıkarmadan dinlerler. Ne zaman ki söylediğinizde bir açık bir eksik bulsunlar hemen sizi zor duruma sokacak konuşmayı başlatırlar.

3.2.5. Denetçi Dinleme:

Karşınızdakilerin bize nasıl tepki gösterdiğini ve istediğimiz sonucu alıp almadığımızı ölçmek için dikkat kesilerek yapılan dinlemedir.

3.2.6. Nezaketen Dinleme

Dinlememek ayıp olduğu için dinlermiş gibi yaparak, yüzeysel, derinliğe inemeyen ve sadece sözcüklere takılan bir dinleme türüdür. Bu tür dinleyicilerin konuşanın söylediklerinin altında yatan asıl anlama ulaşma ihtimalleri yoktur.

3.2.7. Ürkek Dinleme

Karşınızdakini dinlemek istemediğimizi açıkça söyleyemediğimiz için dinleme pozunu takınarak yaptığımız dinlemedir.

3.2.8. Yaltaklanmacı Dinleme:

Karşınızdakinin hoşuna gitmek için dinliyormuş izlenimi yaratarak yaptığımız dinlemedir.

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

3.3. Dinleme Becerileri ve Yöntemleri

3.3.1. 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 verdiğimizi 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.

3.3.2. Kapı Aralayıcı 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 misiniz?"

"İlginç, devam etmek ister misiniz?" gibi mesajlar, doğru kullanıldığında iletişimin sürmesine yardımcı olabilir.



Resim 3.2: Sessizlikte çok güçlü bir iletidir

3.3.3. Etkin (Aktif) Dinleme

Sessizlik, kabul tepkileri ya da kapı aralayıcıların dinleyen, anlatanı anladığını göstermesi konusunda sınırlılıkları vardır. Dinleyen, anlatanı 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 kendisine 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 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.

Etkin dinleme türü iletişim etkinliğini artırır. Etkin dinlemede dinleyici konuşmacının mesajının tamamlamaktan sorumludur. Dinleyici sözlü, sözsüz diğer iletişim unsurlarına dikkat eder. Etkin dinleyici empatik dinleyicidir. Kişinin bulunduğu yeri bilir. Dinleyici mesajı konuşmacının bakış açısından algılamaya çalışır. Böylece konuşmacının duygu ve düşüncelerini anlama ve yorumlama çabası içindedir.

Etkin dinlemenin dört temel noktası vardır:

- **Bütün bedeniyle dinlemek:** Etkili dinleme insanın sadece kulakla dinlemesi değil bütün bedeniyle dinlemesidir. Böyle bir dinlemede konuşmacının sözlü olarak ifade ettiklerinin ötesinde bedenini verdiği mesajı da algılamak mümkün olur.
- **Gerektiğinde soru sormak üzere dinlemek:** Konuşmacının konuşmasını dikkatle dinleyerek anlaşılmayan tarafların aydınlanması için gerekli soruları sorarak, dinlerken anlamayı sağlamaktır.
- **Geribildirim vererek dinlemek:** Dinlerken konuşmacıyla göz teması kurmak ve konuşmacıya beden diliyle geribildirim vermektir. Yani dikkat ettiğinizi ve olaya onun açısından bakmaya çalıştığınızı bilmesini sağlamalısınız
 - Konuşmacının söylediğini kendi sözcüklerinizle tekrarlayabilirsiniz.
 - Konuşanın söylediğini özetleyebilirsiniz.
 - Anlamadığınızı noktalarda daha fazla şey anlatmasını isteyebilirsiniz.
 - Konuşmacının konuşmasına uygun eklemeler yapabilirsiniz.
 - Çeşitli sesler kullanarak (mmm, hıhı, gibi...) dinlediğinizi gösterebilirsiniz.
 - Söylenenleri hatırladığınızı gösterebilirsiniz.
 - Önemli olan kısımları not almak
- Etkili dinlemenin bir göstergesi de bireyin varsa elindeki kağıda gerekli notları almak veya dağıtılmış olan konuşma metninin gerekli yerlerine işaret koymaktır.

Hiç kuşkusuz günümüzde çoğumuzun etkin(aktif) dinleyici olmadığını söyleyebiliriz. Sabırsız, konuşmayı tamamlamadan kesme, konuşmacının açıklarını arama, daha bilgili olduğunu gösterme, kavramları anlamını bilmeden yerinde ve zamanında kullanamama gibi davranışlar yaygındır. Örneğin, çocuklar dinlenmemeleri ve ciddiye alınmamaları konusunda oldukça duyarlıdır. Dinlenmediklerini hemen fark ederler. Anne-babalarından karşıt görüş duymayı, dinlenmemeye tercih ederler. Anne-babasının kendini gerçekten duyduğunu fark eden çocuk, sevildiği, önemsendiği ve anlaşıldığı duygusunu yaşar ve kendini rahat hisseder. Bu, çocuğun benlik saygısının ve anne-babasıyla yakınlığının artmasına ve aile içi iletişimin güçlenmesi ve sürekli olmasına zemin hazırlar.

-Yarı dinlemek yerine

- Çocuk: Ahmet bana yumruk attı... Baba, beni duyuyor musun?
- Baba: (Gözü televizyondaki maçta): Seni duyuyorum... Devam et.
- Çocuk: Ve ben de ona vurdum. O da bana bir kez daha vurdu. Baba! Dinliyor musun?
- Baba (Gözünü televizyondan ayırmadan): Kelimesi kelimesine dinliyorum.
- Çocuk: Hayır dinlemiyorsun!
- Baba: Hayır hem dinleyip hem de maçı izleyebilirim. Sen devam et anlatmaya.
- Çocuk: Boşver!

-Tüm dikkatinizi vererek dinleyin.

- Çocuk: Ahmet bana yumruk attı ve... Baba, beni duyuyor musun?
- Baba (Tv'den başını kaldırıp çocuğa bakarak) Evet canım...
- Çocuk: Ve ben de ona vurdum. O da bana hem de daha sert vurdu. O çok kötü biri!
- Baba: Kaşlarını çatar... Başını sallar.
- Çocuk: Biliyor musun, bundan sonra Faruk'la oynayacağım. O insanlara yumruk atmıyor.
- "Çocuk": Yarın Cem'in doğum gününe gitmek istemiyorum
- Anne: Anladığım kadarıyla Cem'le bir sorunuz var.
- Çocuk: Ondan nefret ediyorum. Hiç dürüst değil
- Anne: Dürüst olmadığı için, ondan nefret ediyorsun?
- Çocuk: Evet öyle

3.3. Dinlemeyi Engelleyen Tutum ve Davranışlar

Dinlemek hiç de kolay bir şey değildir. Dinlemenin önünde bir sürü engel vardır. Bunların başında fiziksel engeller gelir.

Ortalama hızla konuşan bir insan bir dakika içinde en fazla 150-200 kelime söyleyebilir. Oysa beynimiz bir dakika içinde yaklaşık 450 kelimeyi anlayacak kadar hızlı çalışır. Bir başka ifadeyle, beynimiz konuşanın söylediklerinin yaklaşık üç katı kadar sözü işleyebilecek kapasitededir. Bu durumda karşımızdaki konuşurken beynimiz söylenen sözcükleri çoktan yutmuştur ve boş kalmamak için de bir sonraki randevuyu hayal etmek, çevreyi araştırmak, yarınki geziyi planlamak gibi başka şeyler düşünmeye koyulur. Hele

karşınızdaki kişi sıkıcı ya da ilginç olmayan bir konuda ya da tonda konuşuyorsa, beynimiz başka düşüncelere kaymaya daha da eğilimli olur.

Dinlemeyi, dolayısıyla iletişimi engelleyen bir başka neden konuşma hızıdır. Hızlı konuşan kişi karşısındaki kişinin dinlemesinde uzaklaşmana neden olmaktadır.

Söz söylemek için önce duymak, dinlemek gerek.

Sen de söze, dinlemek yolundan gir.

Ne kadar anlattırsan anlat; söylediklerin karşındakinin anlayabildiği kadardır.

MEVLANA

Bu fiziksel engellerin yanı sıra tutum ve davranışlarımızla ilgili engeller de söz konusudur. Bunlar:

- Karşınızdakini kendimizle karşılaştırmak,
- Karşınızdakinin düşüncelerini okumaya kalkışmak,
- Kendi söyleyeceklerimize hazırlanmak,
- Söylenenleri filtreden geçirmek,
- Söylenenlerin bitmesini beklemeden hüküm vermek,
- Karşınızdaki konuşurken hayal kurmak,
- Karşınızdakinin anlattıklarında yaşadıklarımıza benzer bir şey olduğunda kendi başımızdan geçeni düşünmeye koyulmak,
- Kendi yaptığımız her şeyin doğru olduğunu kabul etmek ve eleştirilere kulak kapamak
- İşimize gelmediğinde konuyu değiştirmek,
- Sürekli, "Evet, haklısın, ben de öyle düşünüyorum." diyerek hoşla gitmeye çalışmak.

Dinleme becerilerine ve iletişimdeki kaliteyi arttıran tutum ve davranışlara geçmeden önce, karşılıklı konuşmaları **yüzeysel kılan ve gerçek dinlemeyi engelleyen** tavırlara bir göz atalım:

3.3.1. Öğüt Vermek, Çözüm Getirmek, Yönlendirmek

Genellikle öğüt, ahlak dersi vermek, direkt önerilerde bulunmak, size sorununu açan kişide baskı veya suçluluk duyguları uyandırarak, iletişimin kesilmesine veya yön değiştirmesine neden olur.

“Ben olsam öyle değil, böyle yapardım. Sen de denesene...”

“Bak sana şöyle bir yol öneriyim.”

“Benim de başıma böyle bir şey gelmişti. Bak ne yaptığımı sana anlatayım.”

"Şöyle yap, böyle yapma"

"Bu şekilde hareket etmemelisin."

"Buna üzüleceğine, oturup dersini çalışsan daha iyi olur..."

"Yoruluyorum diye yakınacağına geceleri erken yat!"

"Kavga edeceğinize güzel güzel oynayın, arkadaşlar kavga etmez."

"Paylaşmayı bilmezsen, yalnız kalırsın tabii" şeklindeki ifadeler; karşıdaki kişiye, sorunlarını çözmekte aciz olduğu mesajını verir. Kişide ya sorunlar karşısında sıklıkla çözüm isteyen bir bağımlılık, ya da kendi açısına sıkı sıkıya bağlanarak direnme yaratabilir.

3.3.2. Yargılamak, Eleştirmek, Ad Takmak

Genellikle yargılama ve eleştirme tepkileri ile karşılaşan kişiler, kendilerini anlaşılmamış, itilmiş, haksızlığa uğramış, daha çaresiz hissederler. Bunun sonucunda iletişimi keser ya da öfkeyle karşılık verebilirler.

"Sen zaten hep kolaya kaçarsın!"

"Bebek gibi davranıyorsun!"

"Şikayetten başka bir şey bilmezsin zaten!"

"Sulugöz... Arkadaşınla oynamasını bile bilmiyorsun!"

"Hiçbir fedakarlığa katlanmak istemiyorsun!"

Yargılama, suçlama ve eleştirme niyeti taşıyan bu ve benzeri mesajlar, sadece o anda söz konusu olan iletişimi kesmekle kalmaz, uzun dönemde olası iletişim girişimlerini de ortadan kaldırır. Kişilerde bir yanda yetersizlik, öbür yanda karşı koyma duygularına neden olur.

İşitmek ve dinlemek arasında büyük farklar vardır. İyi bir dinleyici karşısındaki insanı yargılamadan dinlemeyi bilir. Yargılama sadece sözle olmaz, yüz ifadeleri, beden duruşu, sesin tonu, söylenmeyen düşünceler ile de insanlar birbirlerini sürekli yargırlar. Sadece gelişmiş olgun insan karşısındakini olduğu gibi yargılamadan duyabilir. Bu beceri ve tutumun altında kişinin olgunluğu ve gelişmişliği yatar.

3.3.3. Soru Sormak, Araştırmak, İncelemek

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 anlaşılmadığından, konuşan endişeye kapılabilir veya savunmaya geçebilir.

"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?"

3.3.4. Teşhis, Tam Koymak, Tahlil Etmek

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 kısıtılmış, yanlış anlaşılmış, yanlış yorumlanmış gibi hissedebileceği için büyük olasılıkla iletişimi keser.

“Bak arkadaşım, senin derdin ne biliyor musun? Herkes seni sevsin diye çok fazla çalışıyorsun.”

“Aslında bu anlattığın olay, arkadaşlarının ekip çalışmasına pek yatkın olmadıklarını gösteriyor.”

"Aslında sen öyle demek istemiyorsun.

“Ben senin aslında neden öyle yaptığını biliyorum.”

"Anlaşılan bir süre sana yardımcı olmamı isteyeceksin"

3.3.5. Teselli Etmek, Konuyu Değiştirmek

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

"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."

Bunların ardından, gelin kendimizi gözden geçirelim. Arkadaşlarımızla veya ailemizle yaptığımız günlük konuşmalarda tarzımız ve yaklaşımımız genelde nasıl? İletişimimiz yukarda sözü edilen dinleme engellerine takılıyor mu? Tam yanıtı bulamıyorsanız, kendinizi 1-2 gün izleyiniz. Çünkü iyi bir dinleyici olmanın; yani karşıdakini dinleme ve anlamının bence birinci şartı; kişinin öncelikle kendini dinlemeyi ve anlamayı başarabilmesidir.

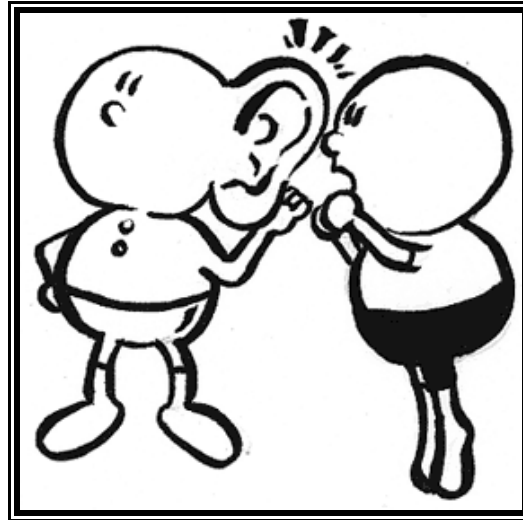
İletişim karşılıklı bir ilişki olduğuna göre gerçekten dinlemek için mutlaka ağızımızı kapatmak, susup oturmak gerekmez. Can kulağıyla dinlemek için bu sürece katılmalı, biz de aktif olmalıyız.

Bunu da söylenenleri anlayıp anlamadığımızı karşımızdakine göstermek üzere kısa sorular sorarak ya da onun söylediklerini kendi kelimelerimizi tekrarlayarak yapabiliriz.

Örneğin arkadaşınız size amirinin kendisine yok yere kızdığını anlatıyor. "Çok mu üzüldün?" - "O gün canın başka bir şeye sıkılmış olabilir mi?" "Her zaman mı böyle yapar?" gibi sorular sorabilirsiniz.

Kısa sorular ve anlatılanları kendi kelimelerinizle tekrarlamamız, dikkatinizi söylenenlere vermenizi sağlar. Aynı zamanda karşınızdaki insana şu mesajı verir: "Ben seni dinliyorum, sana değer veriyorum ve anlamaya çalışıyorum."

Can kulağıyla dinlemek için kendimizi konuşanın yerine koymalı empati göstermeliyiz. Bunun için konuştuğumuz kişinin görüşlerini paylaşmamız veya söylediklerini mutlaka doğru bulmamız gerekmez. Empatili dinlemek sadece konuşan kişiyi olduğu gibi kabul etmek ve dinlerken kendimize şunu sormaktır: "Onun yerinde ben olsaydım ne düşünürdüm, ne yapardım?" "ya da "Öfkesinin ardında acaba ne olabilir?" gibi... Can kulağıyla dinlemek için karşınızdakini peşinen yargılamamalı, açık olmalıyız. Örneğin Rana Hanım çevrede kendini beğenmiş birisi olarak tanınıyor olabilir.



Resim 3.3: Karşınızdakini can kulağıyla dinlemeliyiz

Ama o gün bize karnıyarığı nasıl pişirdiğini anlatıyor. Belki de bizim bilmediğimiz bir şekilde pişiriyor olabilir. Ya da o gün bize firmasının yeni ürününü nasıl pazarladığını anlatıyor. Belki de bizim aklımıza hiç gelmemiş bir sunuş tarzı söz konusu olabilir. Anlattıklarından pekala yararlanabiliriz.

➤ **Dinlerken**

- Konuşan kişinin gözlerine bakın, hatta ona doğru eğiliniz.
- İlgilendiğinizi gösteriniz, söylediklerini pekiştirmek için yaptığı hareketleri gözlerinizle takip ediniz.
- Bahsettiği konuda kalınız, konuşmasını bitirmesini bekleyin ve konudan konuya atlamayınız.

- Başınızı sallayarak veya anlattıklarınızı kendi kelimelerinizle tekrar ederek konuşanı cesaretlendiriniz.
- Sorular sorarak konuya açıklık kazandırınız.
- Biri bir şey anlatırken başka bir şeyle meşgul olmayınız, başka şeyler düşünmemeye çalışınız
- Konuşmacıya kolaylık sağlayınız, onun rahatlamasını sağlayınız.
- Konuşmacıyı empatik dinleyiniz, kendinizi onun yerine koyunuz
- İnsanların sabrını, ilgi ve ilgi düzeylerini dikkate alarak iletişim kurmanın önemini unutmayınız.
- Çok kızdığınız ya da şaşkınlığa uğradığınız durumlarda bile önce gerçekte ne söylendiğini anlamaya çalışınız.
- Ve özellikle de “Ama...”, “Evet ama...”, “evet, Ama bence...” gibi sözcükleri asla kullanmayınız. “Ama” yerine “Bu arada”, “Bununla birlikte” gibi sözcükleri seçin. “Evet, bu arada...”, “Evet, bununla birlikte...” gibi sözler “Ama” sözü kadar irkiltici değildir ve iletişimi kolaylaştırır

➤ **Etkin(Aktif) dinlemenin üstünlükleri**

Doğru yolu göstermek zorunda olmaksızın onu gerçekten anlamak amacıyla karşımızdaki kişiyi bütün dikkatimizle dinlemek, karşımızdakine büyük bir huzur ve güven sağlar. Kişi bu huzur ve güven ortamı içinde kafasındakileri ortaya koymaktan çekinmez.

Konuşan, kendisini rahatsız eden her şeyi rahatlıkla ortaya koyabilecek duruma gelince kendi sorunlarına daha bir iç rahatlığıyla bakabilir. O ana kadar farkına varmadığı değişik pek çok yönün de farkına varabilir.

Etkin dinleme örtük anlamları ortaya çıkarmak için iyi bir olanak sağlar.

Diğer bir üstün yanı ise diğer insanı daha yakından tanımamıza olanak sağlamasıdır. Etkin(Aktif) dinleme sonrasında kişi kendini daha rahatlıkla açacak ve böylece daha sağlam bir ilişkinin temeli atılacaktır.

Etkin dinleme, açık iletişim biçiminin oluşmasına olanak sağlar. Açık iletişim davranışını kazanan bireyler karşısındaki bireyi yargılamadan olduğu gibi kabul ederler, güven vericidirler, anlaşılabilirler kolaydır.

Açık iletişimde bulunan bireyler, sorumluluklarının bilincindedir. İletişime katkıda bulunurlar. İçten pazarlıklı ve ikiyüzlü değildirler. Doğal davranırlar. Karşısındaki insanların duygu ve düşüncelerine anlayış gösterirler. Empatik düşünce ve davranış kazanmışlardır.

Açık iletişimde bulunan bireyler, ilişkilerinde eşit davranırlar. Üstünlük belirten tutum ve davranışlardan kaçınırlar. Çok yönlü, araştırmacı ve bağımsızdırlar. Açık iletişimin tek taraflı yürümesinin olanağı yoktur. Bu nedenle açık iletişimin karşılıklı olması gerek.

UYGULAMA FAALİYETİ

Dinleme becerinizi geliştirmek adına sınıfınızdaki arkadaşlarınızdan kendinize bir arkadaş(eş) seçiniz. Aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayarak etkin dinlemeyi gerçekleştiriniz. Vardığınız sonuçları sınıfta öğretmeninize ve arkadaşlarınıza sununuz.

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Etkin dinlemeyi gerçekleştireceğiniz arkadaşınızı seçiniz.	➤ Dinlemeyi gerçekleştireceğiniz arkadaşınız, sınıfınızdaki veya yakın çevrenizden olabilir; hatta daha önce iletişim kopukluğu yaşadığınız bir arkadaşınızı da seçebilirsiniz.
➤ Etkin dinlemenin adımlarını düşününüz, analiz ediniz.	➤ Etkin dinlemenin adımları başlıklı bölümü tekrar okuyunuz. Dikkatli olunuz.
➤ Arkadaşınız konuşmaya başladığı andan itibaren etkin dinlemenin adımlarını uygulayınız.	➤ Arkadaşınızı dinlerken sözel ifadelerinin yanısıra beden dilini de nasıl kullandığına dikkat edip, konuşmayı bir bütün olarak algılamaya dikkat ediniz.
➤ Arkadaşınızı dinlerken sık sık geri iletiler vererek empati kurmayı deneyiniz.	➤ Dikkatinizi toparlayabilmek için arkadaşınızın sözlerini zaman zaman sorarak tekrar etmeli ve kendinizi onun yerine koyarak dinlemelisiniz. Böylece yanlış anlamaları ortadan kaldıracaktır, arkadaşınıza güven duygusu verirsiniz.
➤ Dinlemeyi engelleyen tutum ve davranışları düşününüz ve dikkat ediniz.	➤ Dinlemeyi engelleyen tutum ve davranışlar bizi en çok zorlayan alışkanlıklarımızdır. Bu tutum ve davranışları iyice kavramalı, yapmaktan kaçınmalıyız.
➤ Arkadaşınızı etkin (can kulağıyla) dinleyerek sonuca ulaşınız.	➤ Etkin dinlemeyi başardığınız zaman, iyi bir dinleyici olmanın olumlu yönlerinden yararlanmaya başlayacaksınız. Böylece yüzeysel ilişkiler yerine, daha derin ve doyurucu ilişkiler kurabilme olasılığınızı arttırabilirsiniz.

KONTROL LİSTESİ

Bu faaliyet kapsamında aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız beceriler için **Evet**, kazanamadıklarınız için **Hayır** kutucuklarına (X) işareti koyarak kontrol ediniz.

Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
1. Etkin dinlemeyi gerçekleştireceğiniz arkadaşınızı seçtiniz mi?		
2. Etkin dinlemenin adımlarını düşünüp analiz ettiniz mi?		
3. Etkin dinlemenin adımlarını uyguladınız mı?		
4. Arkadaşınızı dinlerken sık sık geri iletiler vererek empati kurmayı denediniz mi?		
5. Dinlemeyi engelleyen tutum ve davranışları düşündünüz ve dikkat ettiniz mi?		
6. Arkadaşınızı etkin (can kulağıyla) dinleyerek sonuca ulaştınız mı?		

DEĞERLENDİRME

Değerlendirme sonunda “Hayır” şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Bütün cevaplarınız “Evet” ise ölçme ve değerlendirme geçiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi yakın çevremizdeki arkadaşlarımızı, aile üyelerini anlamamızı, neler hissettiklerini öğrenmemizi, onları ve ilişkilerimizi daha iyi değerlendirmemizi sağlayacaktır?
A) Güvenmek
B) Dürüstlük
C) Hoşgörü
D) Dinleme
2. Verilen cümlede bırakılan boşluklara doğru uygun kelimeleri bulunuz.
Dinlermiş gibi yapılan bir dinleme türüne....., konuşanın sözlerine, bir açığını yakalayıp üzerine çullanmak amacıyla kulak vererek yapılan dinlemeye..... denir.
A) Görünüşte dinleme-seçerek dinleme
B) Görünüşte dinleme- tuzakçı Dinleme
C) Tuzakçı dinleme-seçerek dinleme
D) Nezaketten dinleme-tuzakçı dinleme
3. Aşağıdakilerden hangisi etkili dinlemenin dört temel noktasından değildir?
A) Bütün bedeniyle dinlemek.
B) Nezaketten dinlemek.
C) Geribildirim vererek dinlemek.
D) Gerektiğinde soru sorarak dinlemek.
4. 4. Aşağıdakilerden hangisi dinlemeyi engelleyen tutum ve davranışlardan değildir?
A) Teselli Etmek, Konuyu Değiştirmek
B) Teşhis, Tanı Koymak, Tahlil Etmek
C) Soru Sormak, Araştırmak, İncelemek
D) Can kulağıyla dinlemek
5. Verilen cümlede bırakılan boşluklara doğru kelimeyi bulunuz.
..... niyeti taşıyan mesajlar, sadece o anda söz konusu olan iletişimi kesmekle kalmaz, uzun dönemde olası iletişim girişimlerini de ortadan kaldırır.
A) Paylaşma
B) Dostluk
C) Dürüstlük
D) Suçlama, yargılama

Aşağıdaki cümlelerin başında boş bırakılan parantezlere, cümlelerde verilen bilgiler doğru ise D, yanlış ise Y yazınız.

6. () Biri bir şey anlatırken başka bir şeyle meşgul olmak, bizim etkin dinlememize engel değildir
7. () Dinlerken konuşan kişinin gözlerine bakınız, hatta ona doğru eğilin.

-
8. () İletişim karşılıklı bir ilişki olduğuna göre gerçekten dinlemek için mutlaka ağzımızı kapatmak, susup oturmamız gerekir.
 9. () Can kulağıyla dinlemek için karşınızdakini peşinen yargılamamalı, açık olmalıyız.
 10. () İşitmek ve dinlemek arasında hiçbir fark yoktur.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-4

AMAÇ

Bu faaliyet sonunda ikna kavramını ve ikna edici iletişimi ve ikna sürecinin unsurlarını öğrenebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- İkna etmede başarılı olabilmek için kaynağın ne gibi özelliklere sahip olması gerektiğini araştırınız.
- Sözlü ve yazılı basın reklâmlarını inceleyiniz, ikna etmede ne tür yöntemler kullandıklarını araştırınız, inceleme ve araştırmalarınız hakkında arkadaşlarınızla bilgi alış verişinde bulununuz.

4. İKNA

4.1. Tanımı

Toplumsal bir varlık olarak insan, pek çok nedenden dolayı sürekli bir iletişim içindedir. Bilgi vermek, bilgi almak, yardım istemek, söz vermek, kendi duygu ve düşüncelerini anlatmak ya da başkasının duygu ve düşüncelerini öğrenmeye çalışmak vb. nedenlerden dolayı belli bir yapı ve düzen içinde iletişim kurulur. Bu noktada iletişimin tanımına bakmak gerekir: "Kişiler arası iletişim, bilgi, duygu, düşünce, tutum ve kanılarla davranış biçimlerinin kaynak ile alıcı arasındaki bir ilişkileşme yoluyla bir insandan diğerine bazı kanallar kullanarak ve değişim amacıyla aktarılması sürecidir." Tanım incelendiğinde en basit konuşmanın bile bir tür ikna olduğunu düşünmek mümkündür. Günlük hayatta da görülebileceği gibi, iletişimin gerçekleştiği pek çok durumda insanlar ya birini verdikleri bilginin doğruluğuna, ya davranışlarını değiştirmesine ya da başka bir konuda ikna etmeye çalışırlar. Çünkü iletişim için ikna etmek önemli ve ortak bir nedendir. Hatta ünlü düşünür Aristo iletişimi "ikna etmenin bütün uygun anlamları" biçiminde tanımlar. İkna kavramı ise sözlükte şöyle tanımlanır: "Kanaat ettirme, kanaat verebilme; kandırma, razı etme; inandırma."



Resim 4.1 : İkna edici ileti inanç ve düşünceleri alıcının zihnine yerleştirebilmelidir

İnsanlar pek çok konuda karar alma aşamasında oldukları zaman ikna edilmek isterler. İnsanlar temelde başkalarının davranışlarını, kendi arzuları doğrultusunda değiştirmek için iletişim kurarlar. Bu iki şekilde olur; bunlardan ilki, insanların güç kullanarak başkalarının davranışlarını değiştirmesi, ikincisi ikna yolunu seçmeleridir. İnsanlar arasındaki formel(Biçimsel) ilişkiler, daha çok güç(yasa) ilişkilerine dayalıdır; ancak informal (biçimsel olmayan) ilişkilerde insan davranışlarını etkilemek ve yönlendirmek, ikna sayesinde olur. “Bir atı zorla suya götürebilirsin ama zorla su içiremezsin.” diyen İngiliz atasözü iknanın önemini mükemmel bir biçimde vurgulamaktadır. İknanın temelinde inandırma, inandırmanın temelinde de güvenilirlik vardır.



Resim 4.1: En basit konuşmanın bile bir tür ikna olduğunu düşünmek mümkündür

Tarih boyunca pek çok devlet adamı ve siyasi lider ikna stratejilerini kullanmıştır. Dünyada bilginin ve insanın öneminin artması ve çalışanların fikirlerinin serbestlik kazanması hiyerarşiyi aşındırmıştır. Bu temel değişimler ile günümüzde çalışma, insanların sadece ne yapacaklarını değil; niçin yapacaklarını da sordukları bir ortamda gerçekleşmektedir. İkna ile insanlar çok büyük bir güç elde edebilir. Burada önemli olan, insanları iknanın gerçek doğasına inandırmak ve benimsetmek; değil, öğrenmek ve görüşmek demek olduğunu kavraması gerekiyor.

Bu konuyla ilgili kuramsal çalışmalar, insanların niçin öyle davrandıklarını ya da neden davranışlarını değiştirdiklerini anlamamıza yardım eder. Eğitim, reklâm, halkla ilişkiler, siyasal iletişim, propaganda gibi ikna edici iletişimin çalışma alanlarıyla ilgili uygulamaların incelenmesiyle edinilen bilgiler ise, ikna edici iletişimin tekniklerinin uygulamada nasıl kullanıldıklarını anlamamızı sağlar.

Genel anlamda iletişimde başarı ve başarısızlığa katkıda bulunan faktörlerin en büyüğü ikna olarak ortaya çıkar. Örneğin, bir müşterinin klima cihazlarını satın almasını istiyorsunuz veya yeni bir tanıtım kampanyası için müdürünüze kampanyanın yararını anlatıyorsunuz. Bir topluluk önünde bir konuşma yapıyorsunuz veya on yedi yaşındaki genç kızınız ya da delikanlı oğlunuza ailenizin önem verdiği bir davranışı aşılama istiyorsunuz.

Demek ki karşınızdakini ikna etmek durumundasınız.

İkna etmek, bir kimseyi bir konuda bir şey yapmaya razı etmektir. İkna etmek kimi zaman başkasını kandırmakla eş anlamlıymış gibi görün. Oysa kandırmada iş birliği değil kontrol söz konusudur. İkna ettiğiniz insanlar ise sizinle iş birliği yapar. Kandırmanın sonucu olarak bir taraf kazanır, diğer taraf kaybeder. Kandırmada diğer taraf için iyi bir şey yoktur. Oysa ikna etmede her iki taraf da yarar sağlar.

Kandırma taktikleriyle insanları sömürmenin bir erdem olmadığı kesindir. Çünkü kandırılmış kişi gücünü, güvenini yitirir ve savunmaya, hatta saldırıya geçer. Kendi iradesi dışında olup bitenlere karşı kuşku duymaya başlar. Kullanılmaktan korkar. Ve kendisini kandıran kişi ya da kurumdan uzaklaşır. İkna eden kişi ise karşı tarafın onurunu dikkate alır. İkna olan kişi kendi iradesiyle karar verir, yaptığı şeyin sorumluluğunu gönüllü olarak taşır. Bu nedenle de sizinle diyaloga her zaman açıktır.

İkna etmek beceri gerektirir. Çünkü bir insandan farklı bir şey yapmasını, bir değişiklik gerçekleştirmesini talep etmekteyiz. Çoğumuz değişime direniriz. Tutumumuzu, alışkanlıklarımızı, görüşlerimizi değiştirmemiz çok zordur. Ancak çıkarlarımıza denk düşüyorsa değişimden yana oluruz. İkna edici tekniklerin iyi anlaşılmasıyla bir eğitimci, bir reklamcı ya da bir politikacı başka deyişle amacı başkalarının düşüncelerini ve yaptıklarını değiştirmek olan her kimseyi açıkça değerlendirmek mümkündür. İknada var olan birtakım değişkenlerin varlığını da unutmamak gerekir. Aslında iknadaki değişkenlerin her biri tanımlanabilir, ayırt edilebilir ve ölçülebilir olmalıdır.

İletişimde başarı ve başarısızlığa katkıda bulunan faktörlerin en büyüğünün ikna olarak ortaya çıktığını görürüz. İkna edici tekniklerin iyi anlaşılmasıyla bir eğitimci, bir reklamcı ya da politikacıyı başka deyişle amacı başkalarının düşüncelerini ve yaptıklarını değiştirmek olan her kimseyi açıkça değerlendirmek mümkün olur. Bunları değerlendirdiğimizde ikna etmek sorununun, kabul etme direncinin üstesinden gelme sorunuyla da yakından ilintili olduğunu vurgulamak gerekir.

4.2. İkna Sürecinin Unsurları

İkna süreci toplu iletişim sürecinde olduğu gibi kaynak-ileti-kanal-alıcı temel öğelerinden oluşur. Bu dört temel öğe her ikna sürecinde değişmeyen öğeler olarak karşımıza çıkmaktadır.

4.2.1. Kaynak

İkna sürecinde de kaynak iletiyi kodlayan ve gönderen kesimdir. Kaynak bir kişi, grup, kurum veya toplum olabilir. Kaynağın inanılabilirliği ve kaynağın sevilmesi iknanın kabulünü etkileyen faktörler olarak ortaya çıkar. Çoğunlukla kaynağın kim ya da ne olduğu hedef alıcı açısından önem taşır. Bu durum hedef kitlenin iletiye inanıp-inanmamasında da etkilidir. "İnanılır olmak için kaynağın hangi özelliklere sahip olması gerekir?" "Hangi ikna çeşidine daha çok inanılır?" gibi sorular birçok araştırmaya konu olmuştur. Gerek günlük hayatımız gerek araştırma sonuçları inanılır kaynaktan gelen etkileyici iletişimin hedefte daha fazla tutum değişimi yarattığını göstermektedir. İnanılabilirliğin ise iki faktöre bağlı olduğu öne sürülmektedir:

- Saygınlık
- Güvenilirlik

Saygınlık daha çok genel bir özelliktir ve iknacının ikna konusunda uzman olup olmadığı ve dinleyicinin kaynağa duyduğu saygı derecesi ile ilgilidir. Araştırmaların ulaştığı

sonuçlara göre, kaynağın saygınlığı ile dinleyicide yaratılan tutum değişimi birbiri ile doğrudan ilişkilidir. Öncelikle, yüksek saygınlığı olan kaynaktan gelen ileti daha kolaylıkla kabul edilmekte ve buna bağlı olarak da iletişimin etkisi artmaktadır. Örneğin, sigara içmek ile akciğer kanseri arasındaki ilişkiye dayalı ileti bir doktor tarafından verildiğinde başkasına oranla çok daha etkili olacaktır. Bir süre sonra alıcı durumundaki insanlar kaynağın kim olduğunu unutabilir ancak başlangıçta sahip oldukları olumlu veya olumsuz tutum birkaç hafta sonra da aynı özelliği taşımaya devam edecektir. Yukarıdaki sigara örneğini buna uygulamak gerekirse, iletiden şu veya bu şekilde etkilenen alıcı bir-iki hafta sonra bile bu iletinin bir doktor tarafından verildiğini hatırlamayabilir. Ancak sigara içmek ve neden olduğu akciğer kanseri bağlantısına karşı geliştirilen tutumu alıcılar aynı yoğunlukta benimser durumda olabilir. Bu ise uzmanlığa dayalı saygının iknadaki önemini göstermektedir. Kaynağın saygınlığı ne kadar yüksekse inanılabilirliği de o denli çok olacaktır

Kaynağı inandırıcı yapan ikinci özellik de güvenilirliktir. Hedefi etkileyebilmesi ve ikna edebilmesi kaynak için çok önemlidir. Kaynak, konusunda ne kadar uzman olursa olsun, her hangi bir iletişim olgusunu gerçekleştirmekteki amacı dinleyiciyi kandırmak olarak yorumlanırsa, gerçekleştirilen iletişimin dinleyici üzerinde fazla bir etkisi olmaz. Başka bir deyişle alıcı kaynağın söz konusu iletişimden kişisel bir kazanç sağlamadığını düşünürse iletişimin etkisi artar.

Ayrıca, hedef izleyici ikna edici iletişimin kendisine doğrudan yöneltilmemiş olduğunu düşünürse ondan daha fazla etkilenir. Bu durum kişinin etkilenmediğini sandığı zaman aslında daha fazla etkilendiğini gösteren ilginç bir olgudur. Ancak bu durum her türlü ikna edici iletişim için geçerli bir olgu değildir. Çünkü böyle olsaydı açıkça ve doğrudan izleyicinin fikrini değiştirmeye yönelik reklamların etkili olması beklenemezdi. Bunun yanı sıra reklam yapan kişinin ticari bir amacı olduğu da bilinmektedir. Burada kuşkusuz kaynağın sahip olması gereken diğer bir özelliği durumundaki sevilmesi de önemli rol oynar.

İknacıların izleyicileri etkilemeye çalıştıkları bilindiği halde sevilen, beğenilen bir kişi söz konusu ise bu etki severek kabul edilmekte ve onunla özdeşleşmeye çalışılmaktadır. Tutum değişimi; uyma, özdeşleşme ve benimseme olarak üç şekil ve basamakta gerçekleşir. Buna paralel olarak TV reklamlarında niçin güzel kızların, sevilen sporcuların, sinema yıldızlarının vb. izleyiciyi açıkça ikna etmeye çalıştıkları halde başarılı olduklarını anlamak kolaylaşır.

Buraya kadar ele alınanlar iletişimin etkili olabilmesinde kaynağın rolünü başka deyişle iknayı kimin, ne amaçla yaptığının da önemini gösterir.

4.2.2. İleti (Mesaj)

İkna edici iletişimdeki bir diğer önemli öge de iletidir. Tanım olarak ileti, bir bilginin, düşüncenin, tutumun, kanı, düşünce ve davranış biçiminin iletimize uygun biçimidir. İleti, işaretlerden oluşabilir, sözel-görsel ya da diğer şekillerde olabilir. İleti; kaynağın alıcıya ulaştırmak istediği duygu, düşünce, tutum, konu ve davranış biçimi vb. nin kodlanmış halidir, iletide sunulanların sırası da araştırmacıların önemle üzerinde durduğu bir noktadır. Her ileti hazırlanışında göz önünde bulundurulması gereken nokta, önemli kısımların iletinin başında

mı yoksa sonunda mı sunulması gerektiğidir. Bu konuda tam bir fikir birliğine ulaşıldığı söylenemez. Çünkü kimi zaman en önemli noktayı iletinin başında vermek çok daha etkili olabilmektedir. Örneğin, söz konusu ileti konuşmanın başında yer alırsa iletiyi alanlar konuya daha fazla konsantre olabilir. Önemli olan verilerin nerede verildiği kadar nasıl verildiğidir. İster başta, ister sonda olsun söylenenler duyulmak istenenle aynı ya da benzer olursa sonuç çok daha başarılı olacaktır. Çünkü insanlar kendi inanışlarını destekleyen tarzda konuşmalar duymaktan hoşlanırlar ve bunları kolay kolay unutmazlar. Politikacıların çoğu zaman izledikleri yol da budur. Belli bir konuşma yapmadan önce hitap edilecek kitlenin ihtiyaç ve inanışları belirlenip bunun doğrultusunda konuşmanın sürdürülmesi ve konuşmacının da bu kitlenin bir üyesiymiş gibi kendini göstermesi verilen iletinin etkisini arttırır.

İletinin etkili olmasını sağlayan diğer bir yöntem de korku faktörünü kullanmaktır. Ancak bunun derecesini çok iyi ayarlamak gerekir. Daha sonra da değinileceği gibi yapılan araştırmalar korkunun derecesinin gereğinden fazla olması sonucunda iletinin alıcı tarafından reddedilebileceğini göstermektedir.

Ayrıca ileti hedef kitlenin dikkatini çekecek biçimde yapılandırılmalı ve sunulmalıdır. İletinin dikkat çekecek şekilde kurulması; zamanlama, yer seçimi ve konu ile yakından ilgilidir.

4.2.3. Kanal

İletinin fiziksel iletimiyle görevli öge olan kanal çok değişik yollardan oluşturulabilir. Beş duyu organımız veya kitle iletişim araçları kanal özelliğini taşıyabilir. Yapılan araştırmalara göre aynı iletinin değişik kanallardan verilmesi sonucunda iletilerin etkileri de değişik olmuştur. İletilenin çok geniş kapsamlı ve karmaşık yapıya sahip olmadığı zamanlar sözlü araçlar kullanılarak alıcıya ulaştırıldığında basılı yayınlara oranla çok daha fazla etki sağladığı saptanmıştır. Buna bağlı olarak kapsamın derecesinin yükselmesi ile birlikte yazılı kanalların etkisi de artmıştır. Bu duruma neden olarak ise ileti ile ilgili olarak alıcının kafasında sorular oluştuğu zaman o noktaya geri dönme şansına sahip olması gösterilmiştir.

Kanalların davranış değişimini etkilemesi ile ilgili öne sürülen bir başka görüş ise gürültü ile alakalıdır. Gürültü iletişim sürecinde yer alan ve gönderilen ileti ile alınan ileti arasında herhangi bir fark yaratan öğedir. Gürültünün en aza indirilmesi belli bir oranda iletişimde kullanılan kanala ve iletinin iyi ve gereklerine uygun biçimde kodlanıp kullanılmasına bağlıdır.

4.2.4. Alıcı

İletişim sürecinde alıcı kaynağın gönderdiği iletiye hedef olan kesimdir. İkna edici iletişimde alıcının bazı özellikleri ve etkenler ikna olup-olmamlarını belirler. Anılan bu etkenler şunlardır:

- Kaynağın ikna edici iletişimin doğrudan kendisine yönelmediğine; hatta onu tesadüfen aldığına inanması iknanın etkililiğini arttıracaktır.

- Alıcının kendi tutumuna ne derece bağlı olduğu, onu ne kadar önemseydiği iletiyi kabul veya reddetmesini belirler.
- Alıcının tutumu ile kaynağın ileri sürdüğü tutum arasındaki fark, iknacının etkililiğini önemli oranda etkiler.
- Son olarak alıcının ileri sürülen görüşle aynı görüşte olup-olmaması, konu hakkındaki bilgi düzeyi, eğitimi, zeka düzeyi ve kişilik özellikleri iknanın etkisini belirler.

Yapılan araştırmalara göre kendine güveni az olan insanlar daha kolay ikna olabilmektedir. Bunun da nedeni kendine güveni az olan insanların, kendi görüş ve düşüncelerine fazla değer vermedikleri için onları değiştirmeleri güç olmayacaktır. Kendine güveni tam olan kişilerin gösterdikleri gönüllülük ve cesaret, iknacının etkilemek amacı ile oluşturduğu ihtimaller üzerinde tartışacak kadar kendinden emin olma durumunu bile beraberinde getirebilir. Kişinin özellikle belli bir grup içindeki saygınlığı başka deyişle mevkii, onun ne kadar etkilenebileceğini belirleyen önemli bir etmen olarak karşımıza çıkar.

Yapılan bazı araştırmalar, kadınların genellikle erkeklerden daha kolay ikna edilebileceğini ve sosyal etkiye daha fazla uyum gösterdiğini kanıtlamıştır. Bunun nedeni ise kadın ve erkeğin toplumsal rollerinin kültürel yapı tarafından farklı şekillerde tanımlanmasından ortaya çıkmaktadır.

Buraya kadar ele alınan dört öğenin özellikleri hem teker teker hem de birbiri ile etkileşim halinde ikna ve iknacının etkililik derecesini belirler. İkna sürecinin ise üç temel amacı bulunmaktadır. Bunlar:

- Alıcı kesimde yeni bir tutum oluşturmaktır.
- Alıcı kesimin var olan tutumunun şiddetini arttırmaktır.
- Alıcının tutumunu değiştirmek biçiminde ortaya çıkmaktadır.

4.3. İkna Edici İletişim

4.3.1. Tanımı

İkna edici iletişimi, davranışların, niyetlerin, duyguların, kanaatlerin değiştirilmesi ya da değiştirilmemesine yönelik olarak iletişim unsurlarından yararlanılan psikolojik bir süreçtir. İknaya ilişkin tüm tanımların ortak paydası iletişim olmaktadır. İkna konusu, büyük ölçüde iletişimin inceleme alanı olarak ortaya çıkmaktadır.

İkna edici iletişim, işaretle yüklenen anlamla, algılanan anlam arasında ne kadar çok bağ kurulmasını sağlayabiliyorsa, o kadar başarılı kabul edilmektedir. İletişimde iletiyi; en az simgeyle, en fazla anlamı, en kısa kanaldan en etkili araçlarla ,hedef kitleye ulaştırmak esastır. Bu nedenle hem sözel ve görsel, hem de yazılı iletişime büyük özen göstermek gerekir. İknacı, ikna edilecek kişiler, kavramsal iknanın başarısını artırır. Hakkında yeterli bilgiye sahip olmalı, onların bildiği tanıdığı kodları kullanmalıdır. Ayrıca kullanılan dilin genel kabul gören değerlerini, üstü örtük biçimde yansıtması iknanın başarısını artırır. İkna

edici iletişimde temel olan, bireyin ikna edilerek davranış değişikliğini yaratmaktır. İkna etme sorunu, kabul etme direncinin üstesinden gelme sorunuyla yakından ilgilidir.

4.3.2. Özellikleri

İkna edici ileti, bir yandan ilgi toplayabilmeli, diğer yandan da inanç ve düşünceleri alıcının zihnine yerleştirebilmelidir. İleti ne kadar hatırlanıyorsa, o kadar etkileyici olur. İkna edici iletişim, alıcının zihninde var olan öğrenilmiş kavramlarla ne kadar çok bağlantı kurabiliyorsa, o kadar çabuk ve kolay kavranacaktır. Sunulan bilginin depolanması ve hatırdaki tutulması da sağlanmalıdır. Bunun için, iknacı mesajının çok önemli olduğunu alıcıya gösterebilmeli ve hissettirebilmelidir. Hatırlamayı kolaylaştırmak da önemlidir. Kişilerin öğrenmediği ve depolamadığı bilgileri hatırlaması ve geri çağırması mümkün değildir. Bu nedenle mesajlar alıcılara, hatırlanmayı kolaylaştırmak için sözlü, görsel, çeşitli semboller kullanılarak ve sosyo-kültürel ipuçlarıyla zenginleştirilerek sunulmalıdır. '

İkna stratejileri "Mesaj temelli" ve "Tutum temelli" olmak üzere iki ayrı yaklaşımla ele alınır. Mesaj temelli stratejilerde mesaj ve kaynağın özellikleri ön plana çıkmakta, öncelikle tutumların etkilenmesi ve bunun sonucunda da davranış değişikliğinin oluşması hedeflenmektedir. Tutumları hedef alan stratejiler ise doğrudan bir davranış gerçekleştirmeyi amaçlamakta, bu davranışın sonucunda kişide olumlu tutumların oluşması beklenmektedir.¹⁴

İkna stratejilerini "rasyonel" ve "duygusal" olarak ele alan yaklaşımlar da vardır. Kişilerin rasyonel eğilimlerine mi, yoksa duygusal ihtiyaçlarına mı seslenen mesajların daha ikna edici olduğu tartışılmaktadır. Her iki yaklaşımın da savunucuları vardır. Rasyonel eğilimlere seslenen mesajların daha ikna edici olduğunu belirtenler olduğu gibi, duygu yüklü mesajların daha fazla ikna edici olduğunu savunanlar da vardır.

İkna edici mesaj stratejilerinde yaygın olarak şu üç teknik kullanılır: "Korku çekiciliği, kapıyı aralama tekniği ve mesaj tekrarı "Korku çekiciliği tekniğiyle insanlar bir şeye ikna edilirken korku uyandırılmaya çalışılmakta ve belli bir davranışı yapması sonucunda ortaya çıkabilecek zararlar sıralanmaktadır.

Kapıyı aralama tekniği; insanların küçük bir isteğin yerine getirilmesine razı edildikten sonra, daha büyük bir isteği ileride yapabilecekleri varsayımına dayanır. Mesaj tekrarı tekniği ise; iknanın başarılı olabilmesi için mesajın devamlı olarak tekrar edilmesini esas alır. Tekrar yoluyla mesajlar insanlar tarafından daha iyi anlaşılmakta ve hafızada daha iyi yer almaktadır. Mesajın devamlı olarak tekrar edilmesi algılamayı da kolaylaştırmakta, iletinin seçilmesine yardımcı olmaktadır.

Diğer yandan;

İkna temelde beş karakteristik özelliğe bağlıdır:

- **Dikkat:** Eğer ikna edilmek istenen kesim, iletiye dikkat etmezse, başka deyişle bu ileti ikna olması hedeflenen kesimin dikkatini çekecek şekilde verilmezse, bu insanların ikna edilmeleri imkânsızlaşır.

- **İdrak:** Eğer ikna edilecek kitle gönderilen iletiyi anlayıp idrak etmezse, ikna olmaları yine imkânsızdır. Burada söz konusu kitlenin bilgi düzeyi vb. de önemlidir.
- **Kabul:** Eğer ikna edilecek kitle, iletinin vermek istediğine karşı gelip, bunu kafasına kilitlerse; başka deyişle kabul etmezse, bu durumda da iknanın gerçekleşmesi imkânsızdır.
- **Alkoyma:** Çoğu zaman ve durumda insanlar iletiyi idrak edip, kabul ettikten sonra, kendi davranışlarına birtakım kısıtlamalar getirir. İkna edicilerin yapması gereken, iletinin idrak ve kabulünden sonraki sürecin kendi istekleri doğrultusunda gerçekleşmesini sağlamaktır.
- **Davranış:** Diğer dört karakteristik özelliğin getirdiği sonuçtur. Eğer davranış iknacının istediği şekilde gerçekleşmişse, bu durum dört basamağın da hedef kitle tarafından istenen şekilde algılandığını gösterir.

Algı sürecindeki tüm bu elemanlar iletinin başarılı olmasına ya da başarısızlığa uğramasında büyük rol oynar.

İkna edici iletişimde zekâ bağıntısı önemlidir. Bu konuda birçok araştırma mevcuttur. 2.Dünya Savaşı sırasında yapılan bir araştırma, ikna ve zekâ bağıntısını göstermesi açısından ilginçtir. Savaş sırasında ABD askerlerine “ Neden Savaşıyoruz?” adlı bir dizi belgesel gösterilmiştir. Bu filmde ana tema olarak savaşı, Almanya ve yandaşı ülkelerin başlattığı öne sürülmüştür. Yapılan araştırmayla, askerlerin, eğitim ve zeka düzeylerine göre bu filmlerden farklı ölçülerde etkilendiği saptanmıştır. Elde edilen sonuçlara göre, daha yüksek zeka düzeyindeki askerlerin filmlerden daha çok ve kolay etkilendikleri ortaya çıkmıştır.

Bu örnek, zekânın ikna edilebilirliği arttırdığını göstermesi bakımında önemlidir. Aslında, zeki insanlarda ikna edilebilirliğe karşı bir direnç olacağı düşünülmesine karşın; ikna edici iletiyi kavrama ve dikkat etmenin artırılmasıyla ikna edilebilirlik de artmaktadır

İkna edici iletişimde daha çok olumlu unsurlara başvurulmasının yararlı olduğu bilinmektedir. Bu anlamda çok azı dışında ikna edici iletişim kampanyalarında korkuya başvurulması yeğlenmez. Örneğin, herhangi bir çikolata satın alınmadığında kaçırılacak ya da elde edilemeyecek damak zevki bağlamında veya seçimlerde herhangi bir politikacıya oy verilmezse o politikacının verebileceği olumlu hizmetlerden yoksun kalınacağı bağlamında korku kullanıldığında olumlu sonuçlar ortaya çıkabilir.

İkna edici iletişim kampanyalarında en sık ve en çok korkuya başvurulmuş konu, halk sağlığı ile ilgili çalışmalardır.

Bu olgunun temelinde ise yüksek derecede korkuyla insanları harekete geçirip belli bazı tavsiyeleri kabul ettirmek yatar.

Korku olgusunun belli durum ve şartlarda insanları güçlü biçimde güdülemesine karşın; sevgi gibi diğer bazı olguların daha iyi ve güçlü bir güdüleyici olduğunu da belirtmek gerekir. Aslında korku, alışılmış, bilinebilen ve daima kesin ölçülerde oluşacak tepki ve davranış yolları uyandırır. Bunun dışında uygunluk yaklaşımı da benzer etki ve sonuçlar

yaratır. Korku unsurunun ikna edici iletişimde kullanılmasıyla bireyler önleyici durumu ya da mekanizmayı hayata geçirir. Örneğin, halk sağlığı ile ilgili bir kampanyada kullanılan korku olgusu, anılan biçimde sonuç yaratırsa çok geçmeden kişi hastalığını düşünmeye başlar.

Öte yandan korku unsurunun kullanılması kesin bir tepki de yaratabilir. Bu tepki ise kaçış ya da mücadele biçiminde ortaya çıkar. Bu olgu ise ikna edici iletişim sonucunda dağıtıcı ya da bozucu olan bir düşmanlığın şekillenmesini de sağlar.

Bir başka deyişle, ikna edici iletişimde korku olgusunun kullanımı, yeni bir dikkat oluşumunu, kavramayı ve ileti kabulünü etkiler. Ancak dozu iyi ayarlanamamış büyük bir korku ise dikkate yönelmiş bir karışıklık, kavrama sorunu ve bağlı olarak daha az ikna olmayı beraberinde getirir.

Konuyla ilgili olarak lise öğrencileri arasında gerçekleştirilen bir araştırmada, diş sağlığı ile ilgili olarak eğer dişlerin bakımında verilen birtakım tavsiyelere uygun davranış gösterilmezse, meydana gelecek hastalık ve olumsuz durumlara ilişkin yoğun bir ileti verilmiştir. Aradan geçen iki haftalık süre sonunda, düşük korkulara sahip olanlarda % 36, orta düzeyde korkulara sahip olanlarda % 22, yüksek düzeyde korku duyanlarda ise % 8 oranında verilen tavsiyelere uyma davranışı gözlenmiştir. Anılan bu deney koşulları altında, çok iyi bir ikna edici ileti, kişinin diş sağlığı ile diğer hastalıklar hakkındaki endişelerini canlandırmakta ve buna bağlı olarak da kişi hoşlanmasa da araştırmada önerilen fırçalama yöntemini uygulamaya yönelmektedir. Yapılan bir başka araştırmaya göre ise, tetanos hastalığı konusunda yapılan uyarılar düşük düzeyde korkuya sahip öğrencilerin az tepki göstermesine, konuyla ilgili yüksek düzeyli korkulan olanların ise önleyici tavsiyelere uymasını sağlamıştır. Bu araştırmanın sonuçları ise yukarıda aktarılan diş örneğinin tersi bir durumu göstermektedir.

Günümüzde ikna edici iletişim en çok reklâmlarda kullanılmakta olup korku olgusu ön plana çıkartılmaktadır. Bu sevgi yaklaşımı ile pekiştirilmeli ve dozu ayarlanmalıdır. Halk sağlığı konusunda ikna edici yöntem daha çok kullanılmalıdır. Örneğin, dişini fırçalamasan, dişlerin ileriki yaşlarında çürüyecektir. vb.

4.3.3. İkna Etmenin Beş Adımı

➤ **Dikkat Kazanma**

Karşınızdakinin dikkatini ancak verdiğiniz mesaj onun çıkarlarına ve yaklaşımlarına uygun ise kazanabilirsiniz. Konuştuğum kişinin söylediklerimi anlayabilmesi için hangi bilgiler gerekli? Konuyu nasıl algılıyor? Hangi duygular içinde? Farklılık taşıyan görüşüm karşımdaki kişi açısından ne kadar önem taşıyor? Bu görüşü benimserse, karşımdaki kişinin yaşamında nasıl bir değişiklik meydana gelecek; söylediklerim ve önerdiklerim dinleyicimin çıkarları ve değerleriyle ne kadar uyuyor? vb. soruları yanıtlatabiliyorsak, ikna etme yönünde birinci adımı atmış sayılırız. Karşınızdakinin görüşlerini dinlemekle sadece kazançlı çıkarsınız. Çünkü o size vermek istediğiniz mesajın en iyi nasıl aktarılması gerektiğini, hangi engellerin nasıl aşılabileceğini gösteriyordur. Karşınızdaki kişinin tutumu her zaman mantıklı nedenlere dayanmayabilir. On yedi yaşındaki oğlunuz, sigara içmemesi gerektiğini kavramaktadır; ama arkadaş grubundan dışlanmaktan korkuyor olabilir. Olayın bütünü

yukarıdaki sorularla kavramaz, her iki tarafı birleştiren değer ve çıkarları bulamazsak, karşınızdaki insanlarla anlayış köprüleri kuramayız.

➤ **Anlamayı Sağlama**

Kişinin ikna olabilmesi için neyi niçin yapması gerektiğini anlaması gerekir. Bu nedenle canlı bir dille ve somut örneklerle anlatımınızı iyileştirmeye yönelmelisiniz.

"Bildiğiniz gibi", "Çağımızın gereği olarak" türünde sık sık sarf edilen sözcükler de, "-melidir,-malıdır" şeklindeki buyruklar da işe yaramaz. Alışılmış sözcüklerle karşınızdakinin zihnini ve ruhunu etkileyemezsiniz. Son derece açık ve canlı bir dille anlatır, olayı gözünde canlandırabileceği örnekler kullanırsanız anlamayı sağlama yönünde adımlar atabilirsiniz.

Bu nedenle şu soruların sorulması yararlıdır: "Kullandığım sözcüklerde klişeler, basmakalıp sözler var mı? Beni dinleyen kişi açısından bir anlam taşıyor mu? Söylediklerimin anlaşılmasını sağlamak için canlı bir dil kullanıp somut örnekler verdim mi?"...

➤ **İnandırma**

İnanmak, söylediklerinizin karşınızdaki tarafından psikolojik olarak onaylanmasıdır. Bu olmadan hiçbir olumlu tepki alamazsınız. İnsanların sizi yürekte onaylamasını nasıl sağlarsınız? Bu sorunun yanıtı pek çok şeye bağlıdır O kişinin sizinle olan geçmiş deneyimleri; sizin kişiliğiniz, sosyal konumunuz, dürüstlük, nesneliliğiniz; beden diliniz (Görünüştünüz, sesinizin tonu, konuşma hızınız, fiziksel davranışlarınız).Ama inandırmayı sağlamada başrolü coşkunuz ve kanıtlarınız oynar.

Söylediğinizi coşkuyla anlatıyorsanız, sizi dinleyen söylediğinize inanmış olduğunuzu düşünür. Bunun için güzel konuşmada usta, çok akıllı, duygusal veya ünlü bir kişi olmanız gerekmez. Söylediğinize gerçekten inanıyorsanız, zaten bunu coşkuyla anlatır ve karşınızdakine de söylediklerinize gerçekten inandığınızı göstermiş olursunuz. Onu bu etkiler.

Coşku niçin bu kadar etkilidir? Çünkü karşınızdaki hangi nedenlerle bu kadar coşmuş olabileceğinizi kendisine sormaya başlar. Coşkunuz onun için bir bilmece gibidir ve insanlar bilmece çözmeyi sever. Sizi etkileyen nedenleri buldukça, üzerinde düşünür ve kendisi de etkilenmeye başlar. İnanmayı sağlamadaki en önemli ikinci öğenin kanıtlar olduğunu söyledik. Kanıt, sınanması mümkün olan bilgilerdir. Örneğin, sigortacısınız ve bir müşteriyi sizinle çalışmaya ikna etmek istiyorsunuz. Kanıtınız el altındadır "Sağlık sigortanız.... tedavisinde hastane masraflarını kapsamıyor, isterseniz poliçe maddelerini kontrol edebilirsiniz. Bizimki bunu kapsıyor. Buyurun okuyun."

İnandırmak için kanıtların doğrudan konuyla ilgili, inandırıcı ve elin altında olması gerekir. Kanıtlarınızın inandırıcı olup olmadığını ortaya çıkarmanın en iyi yolu, karşınızdaki insanın bakış açısını bilerek şu soruları sormaktır:

- Bu bilgiler beni dinlemekte olan kişinin önerdiğim çözümü anlamasına yardım eder mi? (Konuyla ilgili olma)

- Dinleyicim bu bilgileri güvenilir buluyor mu? Bu verileri toplayan kişi ya da kaynağa güvenecek mi? (Güvenilir olma)
- Dinleyicim istediği an bu bilgileri sınavabilir mi? (El altında bulundurma)

İnandırıcı kanıtlar, karşınızdaki kişinin soru ve kuşkularını giderir ve onu size inanmaya hazırlar. Sizin amacınız ise, kendinizin doğru olduğunu kanıtlamak değil; onun sizin görüşünüze dayanarak davranmasının doğru olacağını kanıtlamaktır.

➤ **İkna Etmenin Beş Adımı**

- Mesajınızı ikna edeceğiniz kişinin ilgi alanına ve yaklaşımlarına uyarlısanız dikkatini çekebilirsiniz.
- Canlı bir dil ve somut örnekler daha iyi anlamayı sağlar.
- İkna, coşku ve kanıtların ürünüdür.
- Aralıklarla tekrar, hatırlamayı sağlar.
- Karşınızdakinin bir eylemde bulunmasını istiyorsanız, bu yönde talepte bulunmalısınız.

İkna eylemi, verdiğiniz mesajın sizi dinlemiş olan kişi tarafından hatırlanmasını sağlamaktır. Eğer sizin söylediğinizi hatırlamıyorsa, ikna yönünde buraya kadar atmış olduğunuz bütün adımlar boşa gider.



Resim 4.2: İnandırıcı kanıtlar karşınızdaki kişinin soru ve kuşkularını giderir

➤ **Aralıklarla Tekrarlama**

Aralıklarla tekrarlama hatırdaki tutmayı sağlar. Şunu belirlemeniz yeterlidir: "Söylediklerim arasında hangi noktaları insanların hatırlamasını istiyorum? Ana fikri unutulmaz kılacak şekilde nasıl ifade edebilirim? "Ana fikri basit bir cümle ya da bir sözle ifade edip konuşmanız boyunca tekrarlayabilirsiniz. Bazı durumlarda dinleyicinizin ortaya koyduğunuz olguları değil; bunlarla ilgili en olumlu tepkilerini hatırlamasını istersiniz. Bu amaçla da Örneğin, bütün bir konuşma boyunca tek bir soru sorar ya da aynı cümleyi tekrarlıyorsunuz. Örneğin, "Firma için yaptığımız her atılım aslında kendinizi geliştirmek için yarattığımız bir fırsattır."Durum uygunsa dinleyicinize söylediklerinizin kendisi açısından ne

anlama geldiğini sorunuz. Böylece sizin düşüncelerinizi zihniyle takip etmiş olur. Çocuğunuzla sorun yaşamamak için şöyle dediğiniz olur: ‘‘Ece, senden ne yapmanı istemiştim’’

Araştırmalar, bize sürekli olarak tekrarlanan olguları ve bilgileri daha iyi hatırladığımızı ortaya koymaktadır. Örneğın, televizyondaki reklâmların üst üste tekrarlanması ürünün aklımızda kalmasını sağlamak içindir. Ayrıca, önem verilen ya da hoş giden şeyler kolay hatırlanır.

➤ **Eylemi Sağlamak İçin Talepte Bulunma**

İkna etmenin beşinci safhası eylem talebinde bulunmaktır. İlginç, açık, güvenilir ve akılda kalıcı fikirler sunmuş olabilirsiniz. Eğer sizi dinleyen kişi bunlara dayanarak harekete geçmiyorsa, ikna etmiş sayılmazsınız. İkna etmenin nihai ürünü eylemdir, bir değişimin gerçekleşmesidir. Karşınızdakini hangi konuda ne yapmaya razı etmek istiyorsunuz? Sizi dinleyen kişiden nasıl bir davranış bekliyorsunuz? Konu ne olursa olsun, istediğiniz davranışın gerçekleşmesini talep etmelisiniz. İkna çabalarımızın başarısız kalmasının nedeni genellikle bu son aşamadan vazgeçmemizdir. Bizi dinleyen kişinin "mesajı aldığını" ve bizim görüşlerimize dayanarak harekete geçeceğini sanırız. Ne var ki bu süreç çoğu kez bu şekilde işlemez. Çünkü dinleyicimiz sadece bizim fikirlerimizin değil; pek çok başka fikrin de etkisi altındadır. Bir araştırmaya göre, normal bir insan beyni günde yaklaşık on bin fikirle uğraşır. Oysa insan bunların çok azı doğrultusunda harekete geçer. En iyisi eylemin hemen gerçekleşmesini talep etmektir. Zaman geçerse, önerinize olan ilgi azalacaktır. Arzu ettiğiniz iş birliğini sağlayamadığımızı görürseniz, bu beş aşamayı tekrar gözden geçiriniz. Herhangi birini unutmuş ya da gereği gibi dikkate almamış olabilirsiniz. Mesajınızı bu beş ilkeye göre yeniden ifade edip bu kez etkili olabilirsiniz.

4.4. İknaya Karşı Koyma

4.4.1. Güvenilir Olma

Çoğunlukla kaynağın kim, ya da ne olduğu hedef alıcı açısından önem taşır. Bu durum hedef kitlenin iletiye inanıp inanmamasında da etkilidir. Kaynağın inanılabilirliği ve kaynağın sevilmesi, iknayı etkileyen faktörlerin başında gelir. İknanın başarıya ulaşması için gereken özelliklere önemlilerinden birisi güvenilir olduğu izleniminin verilebilmesidir. Güvenilirlik ikna becerisinin temel taşıdır. Güvenilirlik öncelikle insanın kendi birikimine olan güveniyle ilgilidir. Belli bir konuda uzmanlık güvenilirliği destekler.

Güvenilirlik ikna becerisinin temel taşıdır. O olmazsa ikna edecek kişiye aldırış bile edilmez.

4.4.2. Öğrenme

İletişimin etkililiği bir çeşit öğrenme türü olarak değerlendirilir. Konuşma genellikle iletişimin tek yoludur. Geçmişte yaşadıklarımız veya alışkanlık haline getirdiğimiz şeyler iknaya karşı gelişte rol oynar. Geçmiş, şimdinin yolunu kurar, şimdii etkiler. Örneğın, okuma ya da yemek alışkanlığı gibi... Birine bir kitap tavsiye edersiniz, - kitap onun stiline,

okuma alışkanlığına uymayan türdendir. Bu nedenle o kişi tavsiye edilen kitabı reddeder. Seçilmiş üründe kesinlik sağlamak bir çeşit reddetmektir. Bir başka deyişle seçtiğimiz bir tek ürün varsa, onu kullanmaya alışmışsak, ondan fayda sağlıyorsak diğer ürünler tarafımızdan reddedilmiştir.

Bazı durumlarda insanlar doğruluğuna inandıkları şeylerden, hayati önem taşıyan konularla ilgili düşüncelerden asla vazgeçmezler. Özellikle kendine güveni yüksek olan bir kimse kendi tutumuna ters düşen bir iletiyi reddetme, görmezlikten gelme veya unutma eğilimi gösterir. İnsanlar bazı durumlarda da değer verdikleri öğrenilmiş inançlar saldırıya uğradığında, bu inançlarına karşıt görüşte yer alabilir.

UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Karşılıklı konuştuğunuz kişinin düşüncelerini belirleyiniz.	➤ İkna etmenin adımları başlıklı yazıyı okuyunuz. ➤ İkna etmeyi düşündüğünüz arkadaşınızı öncelikle belirleyiniz.
➤ Karşınızdaki kişinin düşüncelerini etkileyecek doğru mesaj ve yöntemi belirleyiniz.	➤ İkna edici iletişim kurarken seçtiğiniz arkadaşınızı düşüncelerini dikkatle dinleyiniz. ➤ İkna sürecinde hangi hususlara dikkat edildiğini ilgili bölümü okuyarak tekrar gözden geçiriniz.
➤ İknaya karşı koyma yollarını belirleyiniz.	➤ İkna edeceğiniz arkadaşınızın sizinle ve kouyla ilgili önkabulleri olabileceğini hesaplayın ve ona göre önlemlerinizi alın.
➤ Karşınızdaki kişiyi ikna ederken, ikna etmenin adımlarını uygulayınız.	➤ Karşınızdaki kişiyi ikna ederken sonuçların onun yararına olacağına ilk önce siz ikna olun, sizin inandığınız bir şeyi karşı tarafa inandırmak hem daha kolaydır hemde dürüst bir davranıştır. Ayrıca dilinizin geçerliliği ve beden dilinizin etkin kullanımı ikna sürecine önemli katkılar sağlayacaktır.
➤ Uygulamanızın yöntem ve sonuçlarını sınıfta öğretmeniniz ve arkadaşlarınızla yorumlayınız.	➤ Karşıt düşüncelere ve yorumlara saygılı olunuz. İkna sürecinde tespit ettiğiniz engelleri ve ortadan kaldıracak yöntemleri arkadaşlarınızla paylaşınız.

KONTROL LİSTESİ

Bu faaliyet kapsamında aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız beceriler için **Evet**, kazanamadıklarınız için **Hayır** kutucuklarına (X) işareti koyarak kontrol ediniz.

Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
1. Karşılıklı konuştuğunuz kişinin düşüncelerini belirlediniz mi?		
2. Karşınızdaki kişinin düşüncelerini etkileyecek doğru mesaj ve yöntemi belirlediniz mi?		
3. İkna edici iletişim kurarken seçtiğiniz arkadaşınızı düşüncelerini dikkatle dinlediniz mi?		
4. İknaya karşı koyma yollarını belirlediniz mi?		
5. İkna edeceğiniz arkadaşınızın sizinle ve konuyla ilgili ön kabulleri olabileceğini hesapladınız ve ona göre önlemlerinizi aldınız mı?		
6. Karşınızdaki kişiyi ikna ederken ikna etmenin adımlarını uyguladınız mı?		
7. Uygulamanızın yöntem ve sonuçlarını sınıfta öğretmeniniz ve arkadaşlarınızla yorumladınız mı?		

DEĞERLENDİRME

Değerlendirme sonunda “Hayır” şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Bütün cevaplarınız “Evet” ise ölçme değerlendirmeye geçiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi ikna sürecinin unsurlarından biri değildir?
A) Kaynak
B) İleti
C) Gürültü
D) Alıcı
2. Aşağıdakilerden hangisi ikna sürecinin temel amaçlarından değildir?
A) Alıcı kesimde yeni bir tutum oluşturmak
B) Alıcı kesimin varolan tutumunun şiddetini arttırmak
C) Alıcının tutumunu değiştirmek
D) Alıcıda korku yaratmak
3. Aşağıdakilerden hangisi ikna etmenin adımlarından biri değildir?
A) Dikkat kazanma
B) İnandırma
C) Anlamayı sağlama
D) Cesaret
4. Aşağıdakilerden hangisi iknanın özelliklerinden biri değildir?
A) Dikkat
B) Kabul
C) Alıkoyma
D) Nezaket
5. Aşağıdaki ikna edici iletişim kampanyalarının hangisinde çok sık korku unsuruna rastlanır?
A) Gazete satışı
B) Halk sağlığı
C) Buzdolabı satışı
D) Politikacı seçimi

Aşağıdaki cümlelerin başında boş bırakılan parantezlere, cümlelerde verilen bilgiler doğru ise D, yanlış ise Y yazınız.

6. () İnsanlar pek çok konuda karar alma aşamasında oldukları zaman ikna edilmek istemektedirler.
7. () İkna etmek kimi zaman başkasını kandırmakla eş anlamlıdır
8. () İnsanlar kendi inanışlarını destekleyen tarzda konuşmalar duymaktan hoşlanırlar ve bunları kolay kolay unutmazlar.

-
9. () İnanırmak için kanıtların doğrudan konuyla ilgili, inandırıcı ve elin altında olması gerekir.
10. () Güvenirlilik ve öğrenme iknaya karşı koymada etkili değildir.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

MODÜL DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi iletinin (mesajın) özelliklerinden değildir?
 - A) İleti (mesaj), hedef kitlenin dikkatini çekecek biçimde kurgulanmalı ve sunulmalıdır.
 - B) Anlamı bozmadan aktarılacak biçimde, kaynağı ve alıcının ortaklaşa sahip oldukları yaşam deneyimlerini anlatan işaretlerle verilmelidir.
 - C) Alıcıda ihtiyaç uyandırması önemli değildir.
 - D) İleti (mesaj) ile önerilen yol, bireyin içinde yaşadığı grup kurallarına uygun olmalıdır.
2. Aşağıdakilerden hangisi açık benlik ile ilgili düşünceyi yansıtır?
 - A) A)Bilinçli olarak yaptığımız davranışlar ve sarf ettiğimiz sözlerdir.
 - B) B)Farkında olmadığımız ancak başkaları tarafından bilinen özelliklerimizdir.
 - C) C)Başkalarının bilmediği ama bizim için açık olan düşüncelerimiz, duygularımız ve özlemlerimizdir.
 - D) D) Bu benlik ne başkaları ne de kendimiz tarafından bilinmez.
3. Aşağıdakilerden hangisi yetişkin benlik mesajıdır?
 - A) A) “Sana inat, o elbiseyi alacağım.”
 - B) B) “Sokağa çıkma!”
 - C) C) “Bugün bana kuru fasulye pişir.”
 - D) D) “Sokaktan çok araba geçtiği için oynamanı tehlikeli buluyorum.”
4. Aşağıdakilerden hangisi kişilerarası ilişkilerde duygularımızı ifade etmenin yollarından biri değildir?
 - A) Duyguları dikkate almamak ya da bastırmak.
 - B) Duyguları dolaylı yollarla açığa vurmak
 - C) Duygularınızı açıklamak
 - D) Empati kurmak
5. Dinlemede yetersizlik neyle açıklanabilir?
 - A) Biyolojik ve fizyolojik etkenlerle
 - B) İyi işitememekle
 - C) Dinleme ile işitmenin aynı sayılması ile
 - D) Kaynağın otoritesinin zayıflığı ile
6. İkna kavramı ile ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?
 - A) Seçilmiş üründe kesinlik sağlamak bir çeşit reddetmektir
 - B) Geçmişte yaşadıklarımız veya alışkanlık haline getirdiğimiz şeyler iknaya karşı gelişte rol oynar
 - C) Güvenilirlik ikna becerisinin temel taşıdır
 - D) Özellikle kendine güveni yüksek olan bir kimse kendi tutumuna ters düşen bir iletiyi reddedemez.

Aşağıdaki cümleleri dikkatlice okuyarak boş bırakılan yerlere doğru sözcüğü yazınız.

7. deyince yaş, cinsiyet, din, ekonomik düzey, eğitim seviyesi ve sosyal statü gibi özellikleri kastediyoruz
8. İletişim sürecindeki alışverişte en zor ifade edilen ve en zor anlaşılan şey
9. Karşımızdakinin düşüncelerini okumaya kalkışmak tutum ve davranışlardır.
10. İkna edici iletişim kampanyalarında en sık ve en çok korkuya başvurulmuş konu ile ilgili çalışmalardır.

Aşağıdaki cümlelerin başında boş bırakılan parantezlere, cümlelerde verilen bilgiler doğru ise D, yanlış ise Y yazınız.

11. () Bir insanın düşünmesi, duygulanması, kişisel ihtiyaçlarının farkına varması, iç gözlem yapması, kendi içinden mesaj alması ya da kendine sorular sorarak bunlara cevap üretmesi bir iç iletişimdir.
12. () Kendini tanıma kişinin kendini bilmesi, kendini algılaması, duygu ve arzularının farkında olması demektir.
13. () Doğru yolu göstermek zorunda olmaksızın onu gerçekten anlamak amacıyla karşımızdaki kişiyi bütün dikkatimizle dinlemek karşımızdakini endişelendirebilir.
14. () İnanmak, söylediklerinizin karşımızdaki tarafından psikolojik olarak onaylanmasıdır.

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ-1'İN CEVAP FAALİYETİ

1	D
2	A
3	A
4	D
5	B
6	B
7	Doğru
8	Yanlış
9	Doğru
10	Doğru

ÖĞRENME FAALİYETİ-2'NİN CEVAP FAALİYETİ

1	C
2	C
3	D
4	A
5	D
6	Yanlış
7	Yanlış
8	Doğru
9	Doğru

ÖĞRENME FAALİYETİ-3'ÜN CEVAP FAALİYETİ

1	D
2	B
3	B
4	D
5	D
6	Yanlış
7	Doğru
8	Yanlış
9	Doğru
10	Yanlış

ÖĞRENME FAALİYETİ-4'ÜN CEVAP ANAHTARI

1	C
2	D
3	D
4	D
5	B
6	Doğru
7	Yanlış
8	Doğru
9	Doğru
10	Yanlış

MODÜL DEĞERLENDİRME CEVAP ANAHTARI

1	C
2	A
3	D
4	D
5	C
6	D
7	Sos yo demografik özellikler
8	Duygulardır.
9	Dinlemeyi engelleyen
10	Halk sağlığı
11	Doğru
12	Doğru
13	Yanlış
14	Doğru

KAYNAKÇA

- ABACI R. **Yaşamın Kalitelendirilmesi**, Birinci Baskı, Sistem Yayıncılık İstanbul, 2000
- AÇIKGÖZ ÜN Kamile, **Etkili Öğrenme ve Öğretme**, İzmir, 1996.
- ARKONAÇ Sibel, **Grup İlişkisi**, Alfa Basım, Yayım Dağıtım1. Baskı, Eylül,1993.
- AŞIKOĞLU Meral, **İşgören Yönetiminde İletişim Ve Şişe Cam Endüstrisinde Bir Uygulama Örneği**, Yayın No: 36, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 1982.
- ATABEK, E.. (1995). **Çocuklar, Büyükler ve Tavşanlar**. Altın Kitaplar: İstanbul. 1992.
- AYDOĞMUŞ, K, **Ana-Baba Okulu**. Remzi Kitabevi: İstanbul.
- BALTAŞ Zuhâl-Acar, **Bedenin Dili**, Remzi Kitapevi, İstanbul,1994.
- BAYMUR Feriha, Genel Psikoloji, İnkilap Kitapevi İstanbul, 1989.
- BIÇAKÇI, İ. **İletişim ve Halkla İlişkiler**, , Mediat Yayınları, Ankara, 1998.
- BİNGAMAN, Christine E., **Etkili Sunuş**, Çev. Erhan Tuskan, Rota Yayınları, İstanbul, 1993.
- BİNGAMAN, Christine E., **Etkili Sunuş**, Çev. Erhan Tuskan, Rota Yayınları, İstanbul, 1993.
- BİNGÖL Dursun, İnsan Kaynakları Yönetimi, 4.Baskı, Beta Yayınevi, İstanbul, 1998.
- BRISCOE R.Dennis, International Human Resources Management, Prentice Hall, New Jersey, 1995.
- BOVEE L.Courtlan, THILL, V.John, **Business Communication Today**, 2.Baskı, Mc-Graw Hill Companies, Newyork, 1997.
- BÜYÜKUSLU, Ali Rıza, **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Der Yayınları, İstanbul, 1998.

- BOUGH, Bennie ve Jo CONDRILL. **Ne Demek İstiyorsunuz? Etkili İletişimin Yaratıcı ve Pratik Yolları**, (Çev. Pelin Ozaner), 1.Basım, , Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2003
- BOZKURT E. Bireylerin İletişim Sorunları ve İletişim.
- CAN, Gürhan; "**Sosyal Etki Karşısında Nasıl Uygu Gösteriyoruz?**" Anadolu Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi, , 1990
- CARNEGIE, Dale, Söz Söyleme Ve İş Başarma Sanatı, Çev: Ömer Rıza Doğrul, Kitsan, İstanbul.
- CARNEGİE Dale, **Dost Kazanma ve İnsanlar Üzerinde Tesir Yapma Sanatı**, Kitsan Yayınları, Sosyal Bilimler Dizisi.
- CARNEGİE-2 Covey Stephan, **Etkili İnsanların Yedi Alışkanlığı**, Varlık Yayınları, 5. Basım Mart 1998.
- CLARKE, J. I. **Çocuk Bakımı ve Eğitimi** , I. Papirüs Yayın Dağıtım, İstanbul. 1996.
- CÜCELOĞLU Doğan; **İnsan ve Davranışı**, 4. Baskı, Remzi Kitapevi, İstanbul,1993.
- CÜCELOĞLU Doğan; **Yeniden insan İnsana**, Remzi Kitapevi, İstanbul, 1992.
- CÜCELOĞLU Doğan, **İçimizdeki Çocuk**, İstanbul, Remzi Kitapevi, 1993.
- CÜCELOĞLU Doğan, **İçimizdeki Biz**, Sistem Yayıncılık, 1997.
- CÜCELOĞLU Doğan, **İletişim Donanımları**, Remzi Kitapevi, İstanbul, 2002.
- CÜCELOĞLU Doğan, **İyi Düşün Doğru Karar Ver**, Sistem Yayıncılık, 10.Baskı, 1998.
- CÜCELOĞLU Doğan, **Yeniden İnsan İnsana**, (Beşinci Baskı), Remzi Kitapevi, İstanbul, 1993
- CÜCELOĞLU Doğan, **Yetişkin Çocuklar**, Sistem Yayıncılık, 1997.
- COX M.V, **Are young children egocentric?**, London: Billing, 1980
- ÇAĞDAŞ A. **Çocukla İletişim-İletişim Dili Özellikleri**. Selçuk Üniversitesi. Anaokulu / Anasınıfı Öğretmeni El Kitabı. Ya-Pa Yayıncılık, İstanbul, 2000.
- Çağdaş Eğitim, **Çağdaş Yaşamı Destekleme Derneği Yayınları**:1, Cem Yayınevi, İstanbul, 1990.

- ÇETİNKAYA Semra, İletişim Teknikleri, Yrd. Ders Notları, İstanbul,1999.
- DAĞ İhsan; "**Kontrol Odağı, Öğrenilmiş Güçlülük ve Psikopatolojiyle İlişkileri**", Psikoloji Dergisi, 1992.
- DAVIS, Keith. **İşletmede İnsan Davranışı**, (çev: Kemal Tosun), Yayın No:199,İşletme Fakültesi Yayınları, İstanbul, 1977.
- DENİZ, Nevin. Global Eğitim, Yayın No:129, Türkmen Kitabevi, İstanbul, 1999.
- DİCLELİ Bilge Ayşe, Serra AKKAYA, **Konuşa Konuşa**, Acar Matbaacılık, İstanbul 2000.
- DODSON Fitzhugh, **Çocuğunuzu Tanıyor musunuz?**, Denge Yayınları, İstanbul, 1997.
- DÖKMEN Üstün. **Empatinin Yeni Bir Modele Dayanarak Ölçülmesi Ve Psikodrama İle Geliştirilmesi**, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, 21,1988.
- DÖKMEN Üstün; **İletişim Çatışmaları ve Empati**, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 1994.
- DÖKMEN Üstün, **Küçük Şeyler**, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2005.
- DÖKMEN Ü, **Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları ve Empati** (Onaltıncı Baskı Sistem Yayıncılık,). İstanbul:, 2001.
- DÖKMEN Ü,. **Yarıma Kim Kalacak? Evrenle Uzlaşma Sürecinde Var olmak gelişmek Uzlaşmak**, Üçüncü Baskı, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2000.
- ERDOĞAN İrfan, **İletişimi Anlamak**, Erk Yayınları, Ankara, 2002.
- EKŞİ Aysel; "**Çağdaş Bir Toplumda Kişilik Gelişimi**", Yaratıcı Toplum Yolunda
- FİDAN Nurettin, Münire ERDEN, **Eğitime Giriş**, Meteksan Matbaacılık, Ankara, 1994.
- GEÇTAN Engin, **İnsan Olmak**, Adam Yayınları, İstanbul, 1986.
- GİBLİN Les, **İnsan İlişkilerinde Kendine Güven Ve Güç Elde Etmenin Yolları**, Sistem Yayıncılık Kasım 1995.
- GORDON, Thomas E.A.E. **Etkili Anababa Eğitimi: Aile İletişim Dili**. Sistem Yayıncılık, 1996.

- GORDON, Thomas. E.A.E. **Etkili Ana Baba Eğitiminde Uygulamalar**. Sistem Yayıncılık. 1996.
- GORDON Thomas, **Etkili Öğretmenlik Eğitimi**. (Çev. Emel Aksoy ve Birsen Özkan) Ya-Pa Yayıncılık, İstanbul,1993.
- GOLEMAN D.,Boyatzis, R., Mc Kee A. **Yeni Liderler**, Çev. Filiz Nayır, Osman Deniztekin, Varlık Yayınları, 2003.
- GOLEMAN D, **Duygusal Zeka Neden IQ dan daha Önemlidir?**, Çev. Banu Seçkin Yüksel, Varlık Yayınları, 1995.
- KAĞITÇIBAŞI, Çiğdem, **İnsan ve İnsanlar: Sosyal Psikolojiye Giriş**,
- KAĞITÇIBAŞI Çiğdem, **Yeni İnsan Ve İnsanlar**, Evrim Yayınevi, İstanbul;1999.
- KASATURA İ, **Heyecansal Kontrol**, Altın Kitaplar, 2003.
- KÖKNEL Prof. Dr. Özcan, **Yaşamın Zaferi**, Akdeniz Yayıncılık A.Ş. İstanbul.
- MESİTİ, Pat , **Hayalleri Olanlar Asla Uyumazlar**, Sistem Yayıncılık, 1996,
- MYERS Sharon, **Journal of Humanistic Psychology**, Spring 2000, Vol. 40 Issue 2, p148, 26p.1996.
- MUTLU Erol, **İletişim Sözlüğü**, Ark Yayınevi, Haziran 1994.
- NAVARO, Leyla. **Beni Duyuyor Musun?** Ya-Pa yayınları, İstanbul.
- NELSON-JONES, Richard, **İnsancı Kuram: Birey Merkezli, Danışma Psikolojisi Kuramları**, Ed. F. Akkoyun 72 TDFO Ltd. Şti. Ankara, 1995
- OSKAY Ünsal, **İletişimin A;B;C si**, Simavi Yayınları ,İstanbul,1992.
- OZANKAYA Özer, **Toplum Bilimine Giriş**, Ankara S.B.F Yayınları No:403,Ankara 1977.
- ÖZER Kadir, **İletişimsizlik Becerisi**, varlık yayınları, İstanbul, 1998.
- PAKSOY Prof.Dr Mahmut, ACAR Doç.Dr. Ahmet Cevat,TC Anadolu Üniv AÖF Yayınları, Eskişehir, 2004.
- SİLLARS Stuart, **İletişim**, Özgün Matbaacılık, Ankara, 1995.
- STEİN J. S, Book, H. E, EQ- **Duygusal Zekâ ve Başarının Sırrı**, Çev. Müjde Işık, Özgür Yayınları, 2003.
- UĞUR Y.Doç. Dr. Engin, **Genel ve Teknik İletişim**, Matsan Matbaacılık, 2004.
- USLUATA Ayseli, **İletişim**. İletişim Yayınları, 1991.

- YAMANLAR Emine, **İnsan İlişkileri**, Ders Kitapları Anonim Şirketi Tesisleri, İstanbul, 2004.
- YAVUZER, Haluk. **Çocuk Eğitimi El Kitabı**. Remzi kitabevi, İstanbul. 1996.
- YEŞİLYAPRAK, Binnur, "**Denetim Odağının Belirleyicileri ve Değişimine İlişkin Araştırmalar: Bir Eleştirel Değerlendirme**", Psikoloji Dergisi, , 1990,
- YÜKSEL A.Haluk, H.Hale KÜNÜÇEN, Emine DEMİRAY, Ferruh UZTUĞ, Sibel ONURSOY, İzlem Keskin VURAL, Berna ARSLAN, Erhan ARSLAN, Fatih ECEVİT, Özgür ÖZEN, **Genel İletişim**, Pegem Yayıncılık, Ankara, 2003.
- ZILLIOĞLU Prof. Dr. Merih, **İletişim Bilgisi**, Anadolu Üniv. Yayınları, Eskişehir, 2000.
- ZILLIOĞLU Prof. Dr. Merih, **İletişim Bilgisi**, Anadolu Üniv. Yayınları, Eskişehir, 2003.
- ZILLIOĞLU Merih, **İletişim Nedir?**, Cem Yayınevi, İstanbul, 2003.

İNTERNET ADRESLERİ

- [http:// www.ak-kurt.com](http://www.ak-kurt.com)
- <http://www.almaden.ibm.com...index.shtml>
- <http://www.amazon.com>
- <http://www.ankara.edu.tr>
- <http://www.ankara.edu.tr>
- <http://www.aof.edu.tr>
- [http://www. aysaghiz.adu.tr](http://www.aysaghiz.adu.tr)
- <http://www.bilkent.edu.tr>
- <http://benbigun.com>
- [http://www bintangtauladan.comfiles200607ramah.JPG](http://www.bintangtauladan.comfiles200607ramah.JPG)
- <http://www.cankirivakfi.com>
- <http://www.cte-epem.adalet.gov.tr>
- http://www.ekocerceve.com/bireyselgelisim/Arsiv_2/ayrinti.php

- <http://www.fotoport.com>
- <http://www.geocities.com>
- <http://www.glasbergen.com.tr>
- http://www.goenglish.comGoEnglish_com_LendMeYourEar.gif
- <http://www.gsgm.gov.tr>
- <http://www.iletisim.com.tr>
- http://www.i1.treklens.comphotos5315mask_s
- <http://www.insankaynaklari.com>
- <http://www.isguc.org>
- <http://www.maltepe.edu.tr>
- <http://www.mardigrasbeadconnection.comimageCerMaskGroup3>
- <http://www.opdm.selcuk.edu.tr>
- <http://www.payer.dekommkulturenkultur0404>
- <http://www.pbs.org...ill-good-communication.gif>
- http://www.populerbilgi.comgenelinsan_teknoloji.php
- <http://www.rehberogretmen.com>
- <http://www.sosyalbilim.comdj.gif>
- <http://www.sosyalhizmetuzmani.org>
- <http://www.students.washington.eduhttp://www.Turkpsikoloji.com>
- <http://www.teamtechnology.co.uksoft-skillsproject-...>
- <http://www.thechung.comimagesquarrel>
- <http://www.ulisphotofest.org>
- <http://www.yetenek.com/seminer>
- <http://www.yetenek.com/seminer>