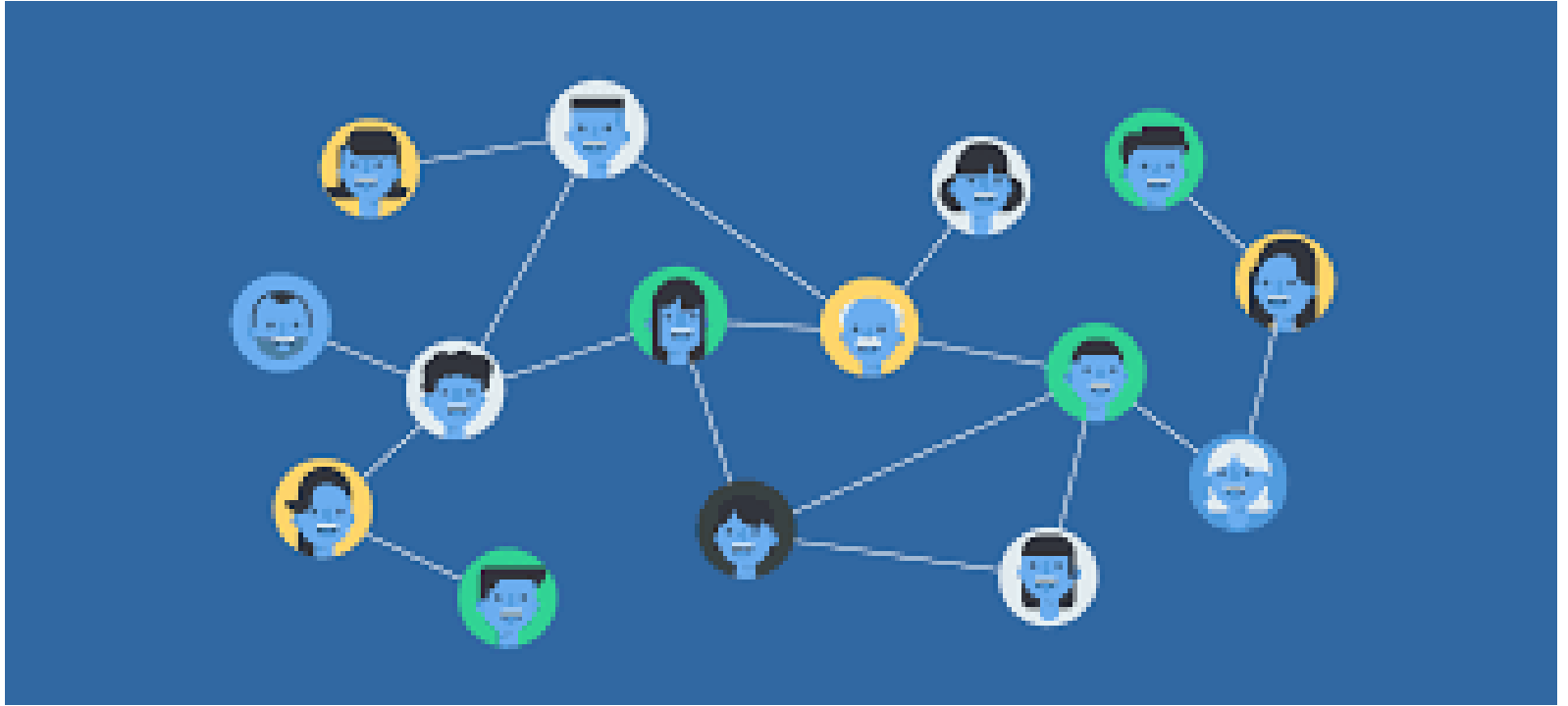




İLETİŞİM EĞİTİMİ SERTİFİKA PROGRAMI

Prof. Dr. Müjde Ker Dincer

Peki biz bu sertifika programında neler yapacağız?

- İletişimin
 - teknik
 - bilim
 - sanat yönünü paylaşacağız



İletişim Nedir?



İletişim

- Tekniktir
- Bilimdir
- Sanattır



İletişim kelimesinin kökeni

- Latince “communis”: karşılıklı paylaşma, birliktelik, toplumsallaşma anlamına gelir.
- Türkçe’ye Fransızca’dan giren kelime ilk olarak “haberleşme” anlamında kullanılmıştır.



Haberleşme ve
İletişim
birbirlerinden
farklı iki
kavramdır.



Haberleşme

- Haberleşme; bilgi aktarma eylemidir. Genellikle iki ya da daha fazla kişiye yönelik olur. Dil, haberleşmede temel bir araçtır. Ancak semboller, kodlar hatta ilk dönemlerde duman bile bir mesaj aktarma yoludur.



- Haberleşme tek yönlüdür.
- Bir televizyon kanalında izlenen ve dinlenen haber, bir haberleşme örneğidir. Burada izleyici/ dinleyici konumundaki kişi bilgi alır, ancak bilgi gönderenle bağlantı kuramaz. Kursa bile bu sadece canlı yayında ve haberi aktaranın izin verdiği ölçüde olabilir.



Şimdi İletişim kavramını tanımlamaya çalışmaya dönersek...

- Sözcük olarak dilimizdeki kullanımı yeni, kavram olarak eski olan “iletişim” değişik **etkileşimleri**, anlamları karşılamak için kullanılır



İletişimi tanımlamak zor mu zordur

- Binlerce tanıımı vardır !



- İletişim tüm canlılar dünyasında deneyimlenmesine karşın ancak sadece insanlar arasında yazılı , sözel ve sözsüz göstergeler aracılığıyla duygu, düşünce, bilgi biriktirilip aktarılabilir. İletişim, insan yaşamının tüm etkinlikleriyle ilgilidir, bu nedenle her zaman her yerde vardır.

Bu nedenle iletişim:



- Bazen duymak,
bazen görmek,
bazen koklamak,
bazen dokunmak,
hatta bazen
tatmaktır...

İletişim kurarken 5 duyumuzu harekete
geçiririz...

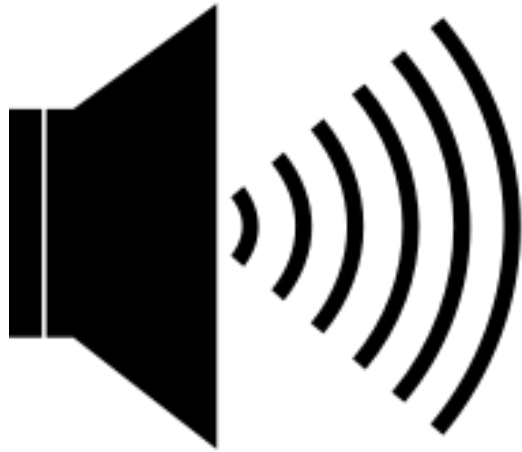


Görme duyusu

- Karşımızdakini görür. Önce onun fiziksel özelliklerini, sonra kıyafetlerini inceler zihnimize o kişiye ilişkin doğru ya da yanlış bir hikaye oluştururuz.



Duyma duyusu



- Karşılaştığımız kişi bize bir şey söylediğinde onun ses tonundan içtenliğini, geldiği yeri ve aldığı eğitim vb. birçok nokta hakkında yine zihnimizde doğru/yanlış bir hikaye oluştururuz.

Dokunma duyusu



- Karşıımızdaki kişiyle tokalaştığımızda onun elimizi tutma biçiminden, elinin yapısından yine onun hakkında bir zihnimizde doğru/yanlış bir izlenim oluştururuz.

Koku duyusu



- Konuştuğumuz kişi belirli bir yakınlığa gelince (tokalaşma mesafesinde) onun kokusunu da alırız.

Tat alma duyusu

- Her ne kadar insanları ısırtıp (!) tat almıyorsak da koku ve tat alma ikiz duyulardır. Birinin kokusundan hoşlanırsak, tanının da ona uygun olduğunu varsayarız.
- Koku+Tat= Lezzet



İletişime dair eksik tanımlar

- ▶ Düşünce ve görüşlerin sözlü olarak karşılıklı alışverişidir.
- ▶ İki kişinin birbirini anlaması, insanın karşısındakine kendisini anlatabilmesidir.
- ▶ Etkili olabilmek, benliği savunabilmek ve güçlü kılabilmek için belirsizliklerin azaltılmasıdır.
- ▶ Sözcüklerin, resimlerin, figürlerin, grafiklerin kullanılması, bu şekilde bilgi, düşünce ve duyguların aktarılması sürecidir.
- ▶ Bir kişinin ya da grubun elindeki bilgi ve becerilerin başka bir kişi ya da gruplarla ortak kılmasıdır.

- Askeri dilde komutun gönderilmesi ile ilgili araç, usul ve tekniklerdir.
- Yaşayan bir evrenin parçalarının ilintilemesi, bağlantılarının kurulması sürecidir.
- Belli bir konumdan, yapıdan bir diğerine geçiş sürecidir.
- Güç kaynağı olarak kullanılan mekanizmadır.
- Kaynağın karşı tarafı etkilemeyi amaçlayan davranıştır.

İletişimle ilgili yanlışlar

- Anlamların sözcüklerde ve şekillerde aranması (asıl yeri zihinlerdir)
- İletişimin sözel bir süreç olarak ele alınması (sözsüz iletişimi unutmamak gerekir)
- Anlatmanın iletişim olarak görülmesi (dinleme becerisi)
- İletişimin tüm sorunların çözümü olarak görülmesi
- İletişimin her zaman çok iyi bir şey olarak görülmesi (manipülasyon)
- “Ne kadar çok iletişim kurulursa o kadar iyidir” yaklaşımı
- İletişimin bozulabileceği, kopabileceği düşüncesi (sadece diyalog kesilir, iletişim sözsüz devam eder)
- İletişimin doğal bir yetenek olduğu düşüncesi (beceridir)

En Kapsamlı tanımı ile İletişim ise...

- Duygu, düşünce ya da bilginin akla gelebilecek her türlü yolla aktarılması, karşı tarafça anlaşılması ve paylaşılması sonucu ortaya çıkan etkileşimdir.



İki zihnin birbiri ile karşılaşma süreci



İletişimde 3A Formülü

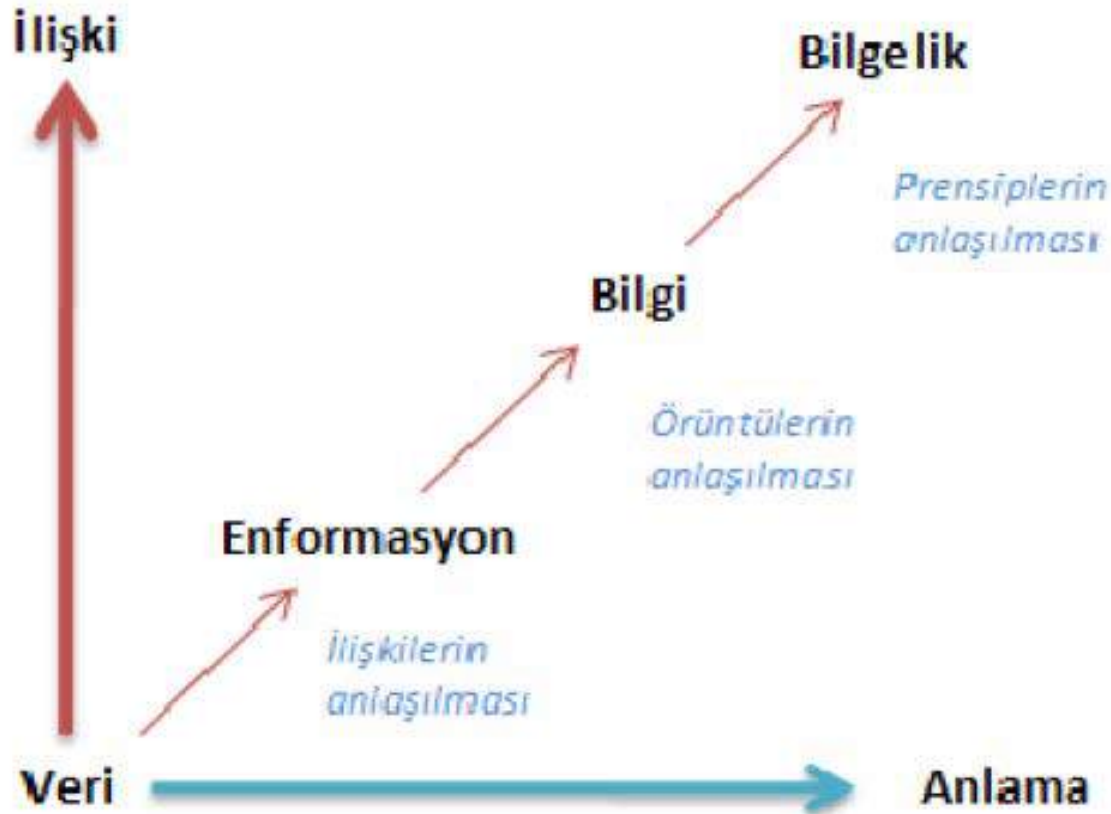
- A: Aktarma
- A: Anlama
- A: Anlaşma



BİONİK AMELE - İLYAS
Bahçe Belleme - Hafriyat
İşleri - Eşya Taşıma
Yazlık Site Bekleme
İşleri Ekonomik
Bir Şekilde Yapılır. 24 Saat Hizmet

Sonuç olarak İletişim

- İletişim süreci var olan verinin enformasyona ,bu enformasyonun bilgiye ve bu bilginin bilgeliğe dönüşmesidir.



İletişimin temel özellikleri

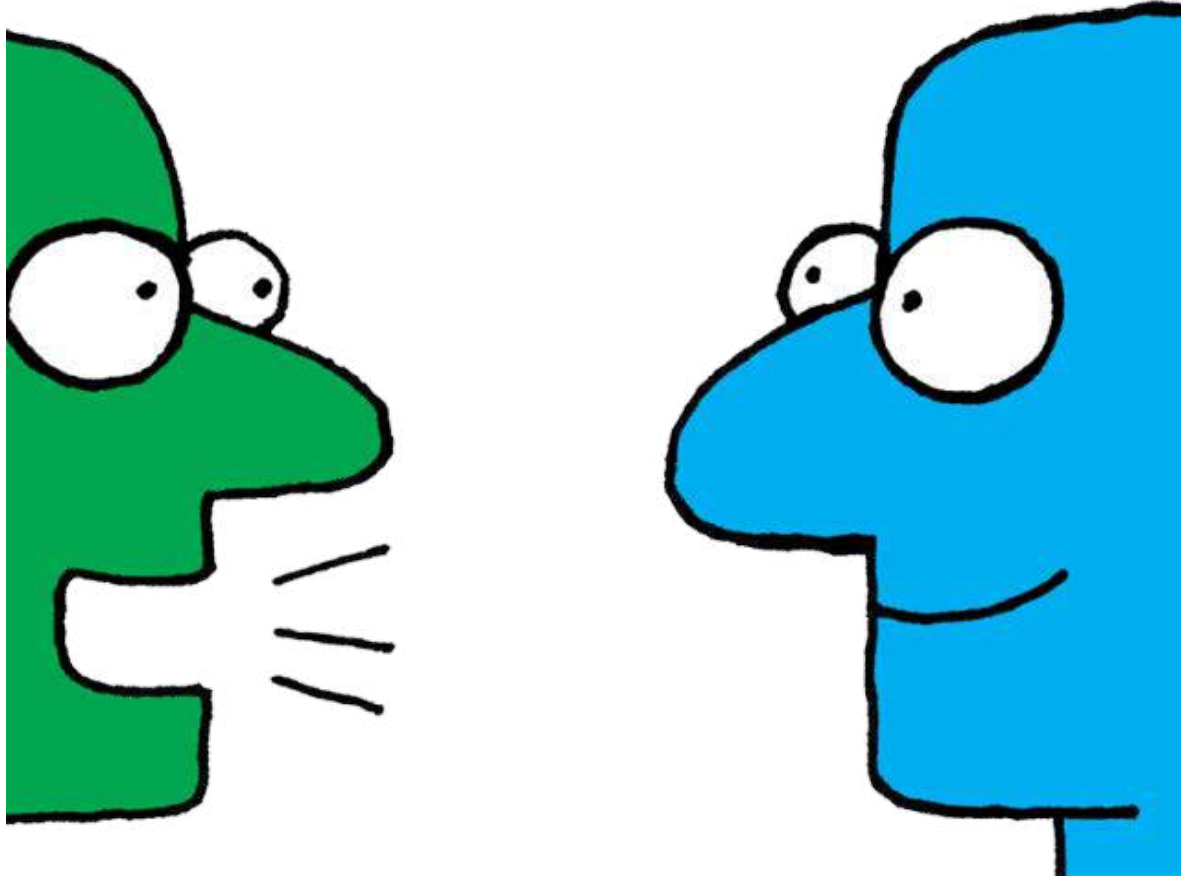


- İletişim insan davranışlarının bir ürünüdür.
- İletişim dinamik bir olgudur.
- İletişim belirli kalıplar içinde gerçekleşir.

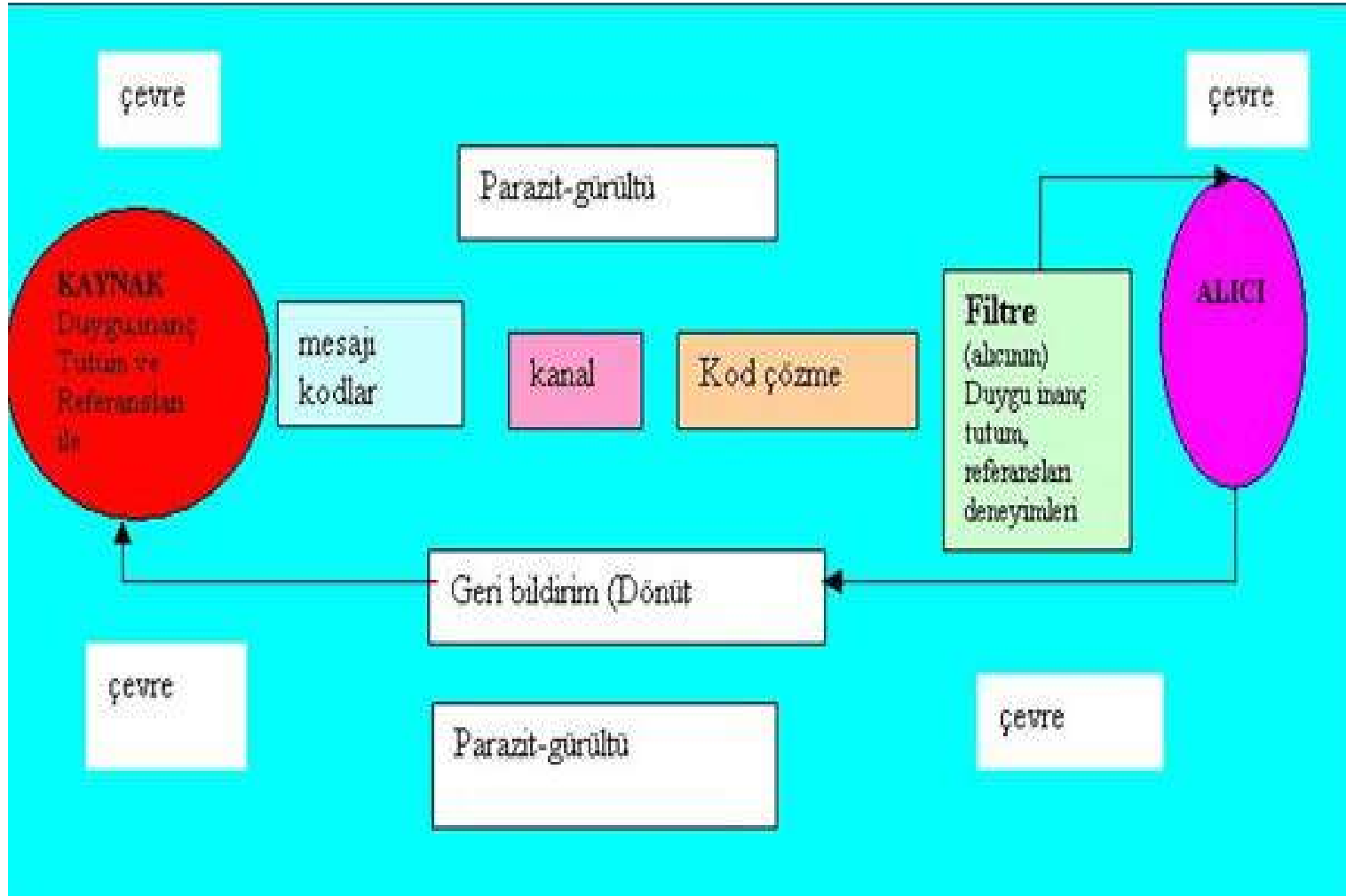
İletişimin İşlevleri

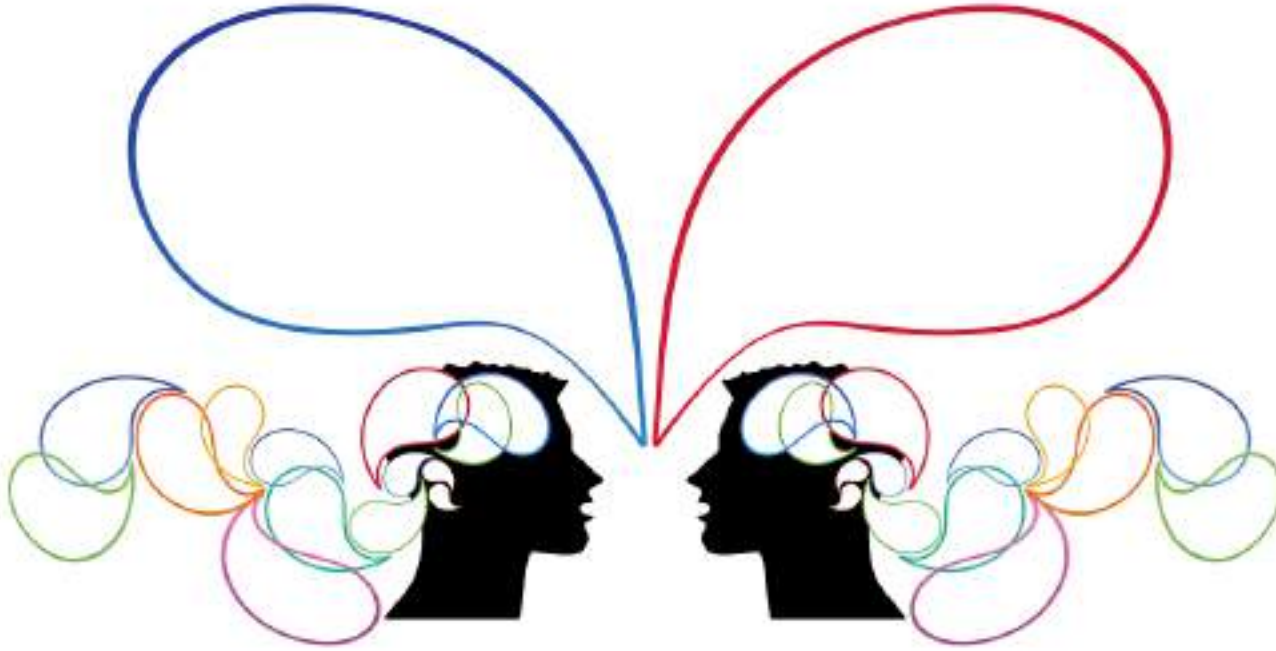
- İletişimin Açık ve Örtülü işlevi
 - Açık işlevi
 - Örtülü işlevi
- İletişimin Psikolojik İşlevleri
 - Ben merkezli/Kendine yönelik iletişim
 - Araçsal iletişim
 - Oyun işlevi gören iletişim
 - Benliğin geliştirilmesi işlevi
- İletişimin Toplumsal İşlevleri
 - Haberdar etme
 - Uyum sağlama
 - Kuşaklar arasında aktarma
 - Eğlence

İletişimin Temel Öğeleri



İletişimin Temel Öğeleri





- İletişim dinamik bir süreçtir. Bu süreç içerisinde taraflar karşılıklı olarak hem mesajı alan hem de gönderen rolünü üstlenirler. İletişimde verilen herhangi bir mesaj, bu mesajı alan kişi tarafından belli biçimde algılanır ve sonucunda bir geribildirim oluşur.

İletişim Öğeleri (Unsurları)

- ▶ Kaynak (Gönderen)
- ▶ Mesaj (ileti)
- ▶ Gürültü (parazit)
- ▶ Kodlama (düzgü)
- ▶ İleribildirim
- ▶ Kodaçma
- ▶ Kanal (Yol, Oluk)
- ▶ Hedef (Alıcı)
- ▶ Geribildirim (geribesleme, besleyici yankı, yansıma, dönüt)
- ▶ Ortak deneyim alanı
- ▶ Bağlam (Ortam/Çevre)



Kaynak/Gönderici

- Duygu, düşünce, istek ve beklentilerini bir mesaj haline dönüştürerek hazırlayan, gönderen kişidir (bir kişi, grup ya da kurum olabilir). Kaynak iletişimin en önemli öğesidir. Çünkü kaynak olmadan iletişim daha ilk adımda başlayamaz.



KAYNAK (Gönderici)

- ▶ Bilgili olmalıdır.
- ▶ Kodlama özelliğine sahip olmalıdır.
 - ▶ **Kodlama:** Bilginin, düşüncenin ya da duygunun iletme uygun, hazır bir mesaj şekline dönüştürülmesidir.
- ▶ Bulunduğu konuma ve rolüne uygun davranmalıdır
- ▶ Karşı tarafça tanınmalıdır



MESAJ (İleti)

- Duygu, düşünce ya da bilginin kaynak tarafından kodlanmış biçimidir.

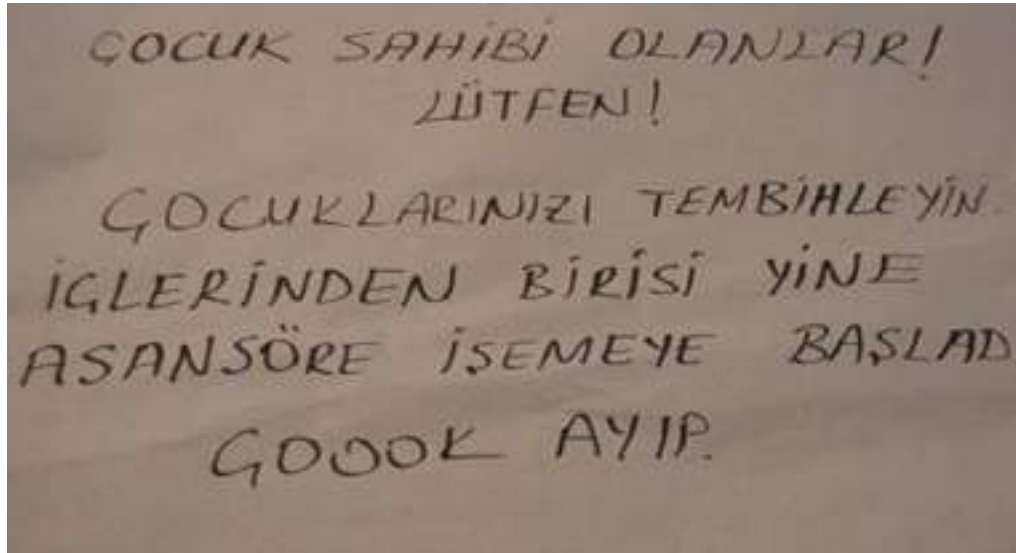
- İçerik: Mesajın anlamı ile ilgilidir
- Yapı: Mesajın oluşturulmasında kullanılan herhangi bir yoldur.

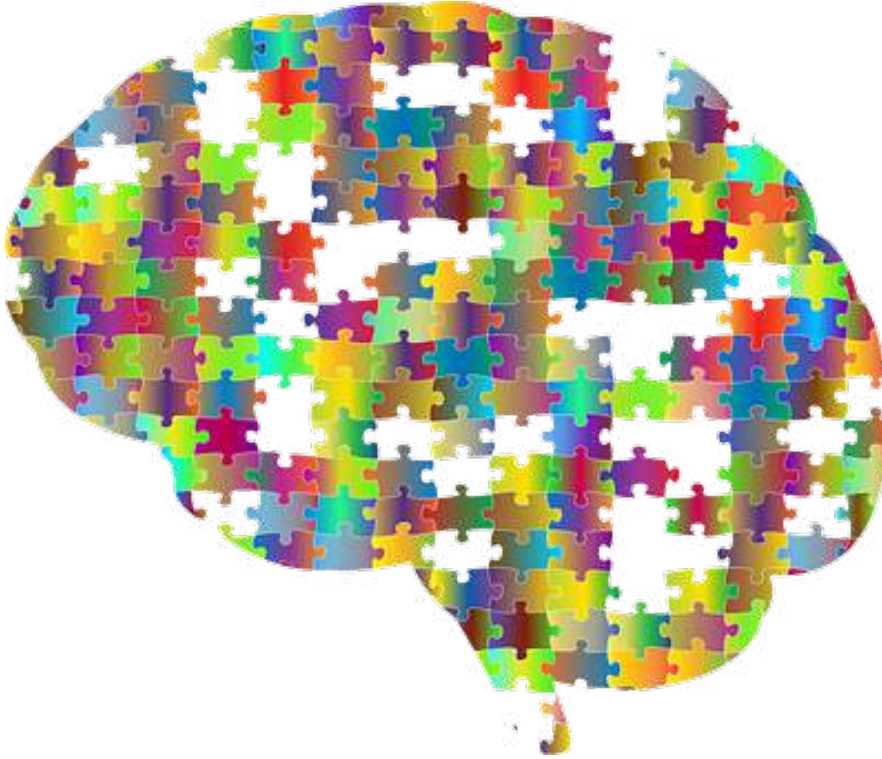
Sözel ve sözsüz mesajlar



MESAJ (İleti)

- ▶ Anlaşılır olmalıdır
- ▶ Açık olmalıdır
- ▶ Zamanında gerçekleştirilmelidir
- ▶ Uygun yolu izlemeli ve kaynak ile alıcı arasında kalmalıdır
- ▶ Anlaşılmasını engelleyen gürültü faktörü ortadan kaldırılmalıdır





- Kişiler arası ilişkilerde iyi niyetle verilmiş bir mesaj, başkaları tarafından olumsuz şekilde değerlendirebilir.
- Mesajların birer iletişim engeline dönüşmemesi için, seçtiğimiz ve gönderdiğimiz mesajlara dikkat etmemiz gerekir.

En uzak mesafe ne Afrika'dır
Ne Çin, ne Hindistan
Ne yıldızlar
Ne de seyyareler
Birbirini anlamayan
İki kafa arasındaki mesafedir

Can Yücel



Gürültü (Parazit)

- Kaynak ya da alıcı tarafından gönderilmemiş, istenmemiş, istenmeyen, iletişimin kötü işlemesine ya da tümüyle engellenmesine neden olan şeylerin tümüdür. Gönderilen ile alınan arasında fark doğurur.

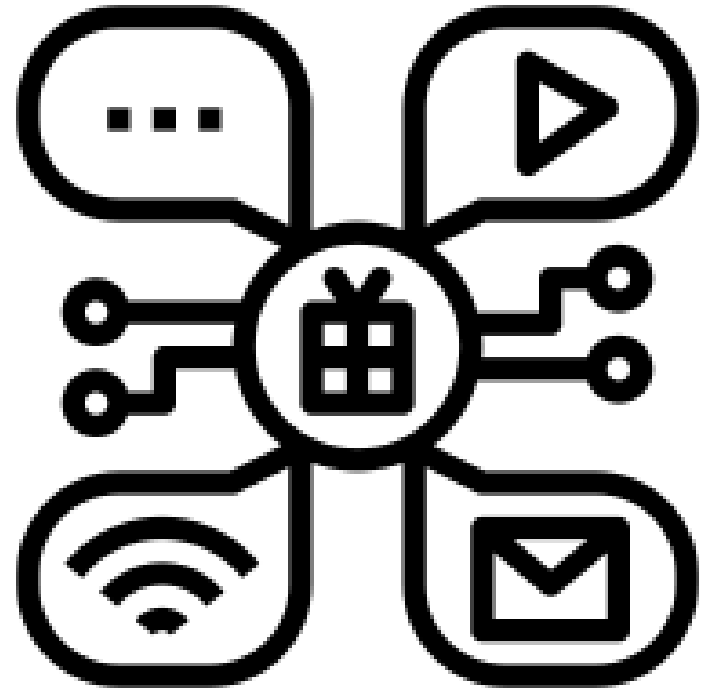


Gürültü Türleri

- **Fiziksel gürültü kaynakları:** Dışarından gelen sesler gibi.
- **Fizyo-nörolojik gürültü kaynakları:** Hastalıkların kişiye yaşattığı duygular gibi.
- **Psikolojik gürültü kaynakları:** Yaşanan durumların yarattığı hislere yaklaşım gibi.
- **Toplumsal- kültürel gürültü kaynakları:** Önyargılar, kültürel öğrenimler gibi.

Kanal (Oluk,Yol)

- Işıık, radyo ve ses dalgaları, telefon kabloları, sinir sistemi gibi mesajı taşıyan fizik araçlardır.



ALICI (Hedef)

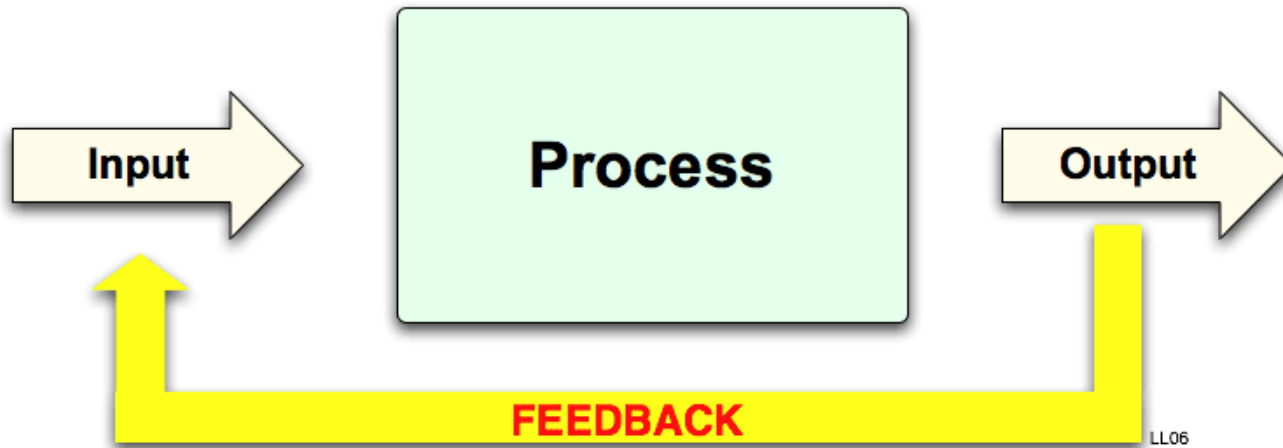
- Kod açmayı bilmelidir
- Bir geribildirim sistemine sahip olmalıdır
 - ***Geribesleme (Geribildirim, Dönüt)***: alıcının mesaja verdiği tepki ve bunun hedefe bildirilmesidir
- Seçici olmamalıdır
- Alıcı, kaynak olma özelliğini taşımalıdır
- Alıcı ve kaynak arasında ortak yaşantı alanı oluşturulmalıdır.

ALICI (Hedef)



- ▶ Mesajı algılayabilmeli ve algılamaya istekli olmalıdır.
- ▶ Algılama aşamasında kişisel davranmamalıdır.
 - ▶ **Algılama:** insanın çevresindeki nesneleri, nitelikleri, ilişkileri duyu organları yardımıyla tanıması, anlaması, anlamlandırmasıdır.

Geribildirim (Geribesleme, Dönüt)



- İletişim süreci içerisinde kaynaktan alıcıya ulaşan mesaja karşılık olarak alıcının da kaynağa yorumunu belirtmek üzere gönderdiği mesaja geribildirim adı verilir.

Geribildirim

- Geribildirim iletişim sürecinde, sürecin devamı açısından çok önemlidir. Çünkü kaynağın ilettiği mesajın alıcı tarafından anlaşılıp anlaşılmadığı ve alıcının bu mesaja tepki verip vermediği geribildirim sayesinde ortaya çıkar



Geri bildirim şu özellikleri taşımalıdır:

- Geri bildirim alınan mesajla ilgili olmalıdır.
- Geri bildirimde zamanlamanın doğru olmasına dikkat edilmelidir.
- Geri bildirimde amaç iyi tespit edilmelidir.
- Geri bildirim somut olmalı, beklenen davranışı tanımlamalıdır.
- Geri bildirim sürecinde, önyargısız, içten, duyarlı, empatik ve samimi davranılması, mesajın anlaşılmasına ve iletişimin gelişmesine olanak verir.

İleri bildirim



- Asıl mesajı aktarmadan önce, gelecek mesaja ilişkin bir «dikkat çekme» mesajıdır. Anlatılacak olanların genel bir özetini içerebileceği gibi, gelecek olana ilişkin bir ipucu da içerebilir. Örneğin kitaplardaki giriş bölümleri, anlatılacak konuların genel özeti şeklindedir. Bütün kitap boyunca nelerden bahsedileceğini kapsar.

Ortak Deneyim (Tecrübe) Alanı

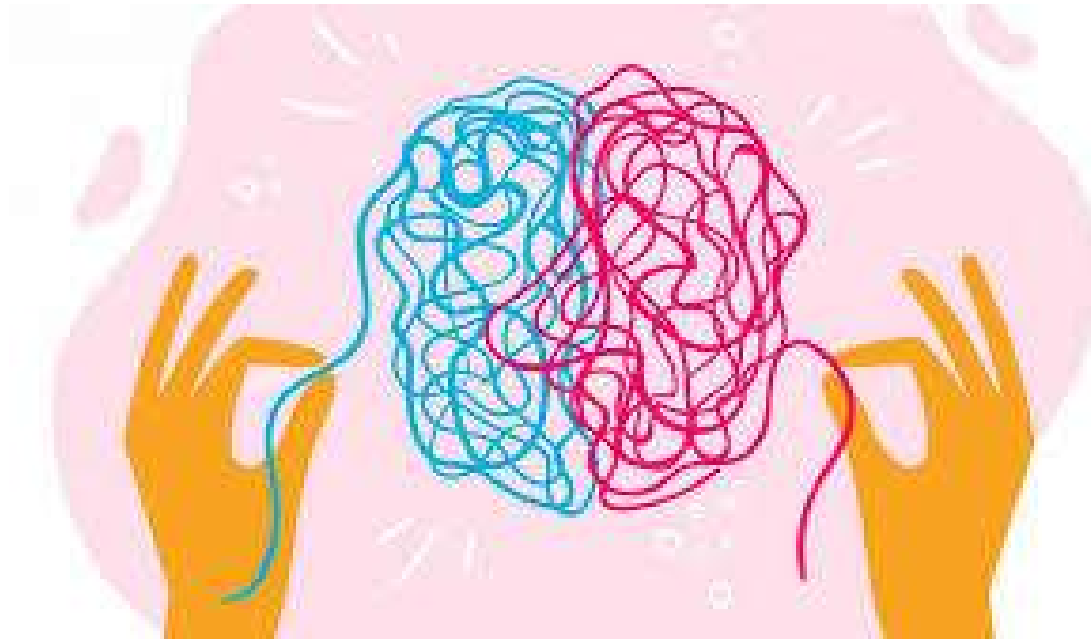


Kaynak ve alıcının ortaklaşa sahip oldukları bilgilerin kesişmesidir. Ne kadar zevkler ve bilgi ortaksa ortak deneyim alanı o kadar genişir.

Bağlam (Ortam/Çevre)

- İletişim sürecinde alıcı tarafından alımlanan iletinin alıcı tarafından anlamlandırılabilmesi için ortak kodun belirli yer, zaman ve konu ile ilişkilendirilmesi gerekir. İletişim süreci bir iletişim durumunda gerçekleşince mesaj o iletişim ortamına ya da iletişim bağlamına göre anlamlı hale gelir.

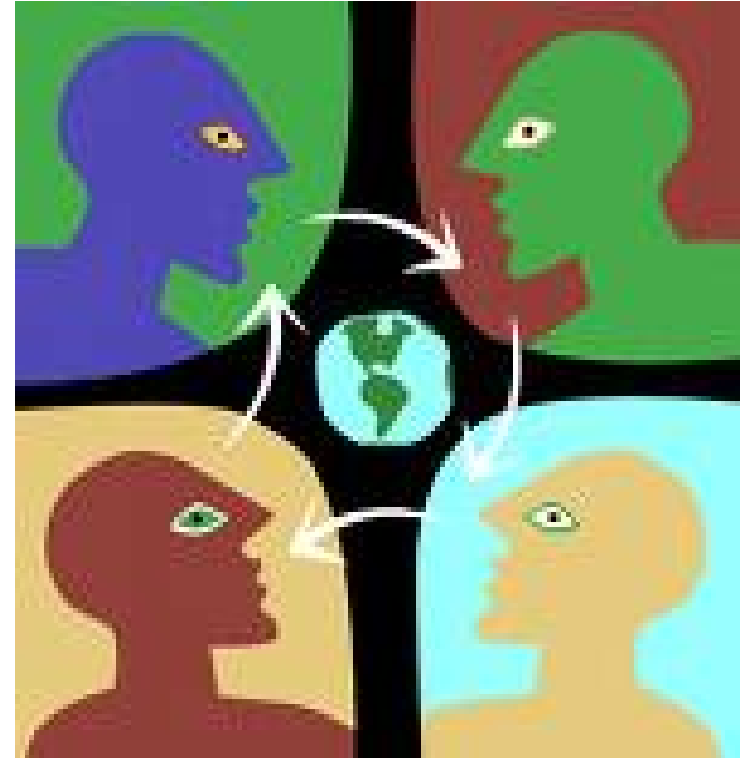
- İletişimi daha iyi anlayabilmek için sınıflandırmak





- Grup ilişkilerinin yapısına göre
 - Biçimsel olmayan (informel) iletişim
 - Biçimsel (formel) iletişim

- Kullanılan Kanallara ve Araçlara göre
 - Görsel iletişim
 - İşitsel iletişim
 - Görsel-işitsel iletişim
 - Dokunarak iletişim
 - Kitle iletişimi



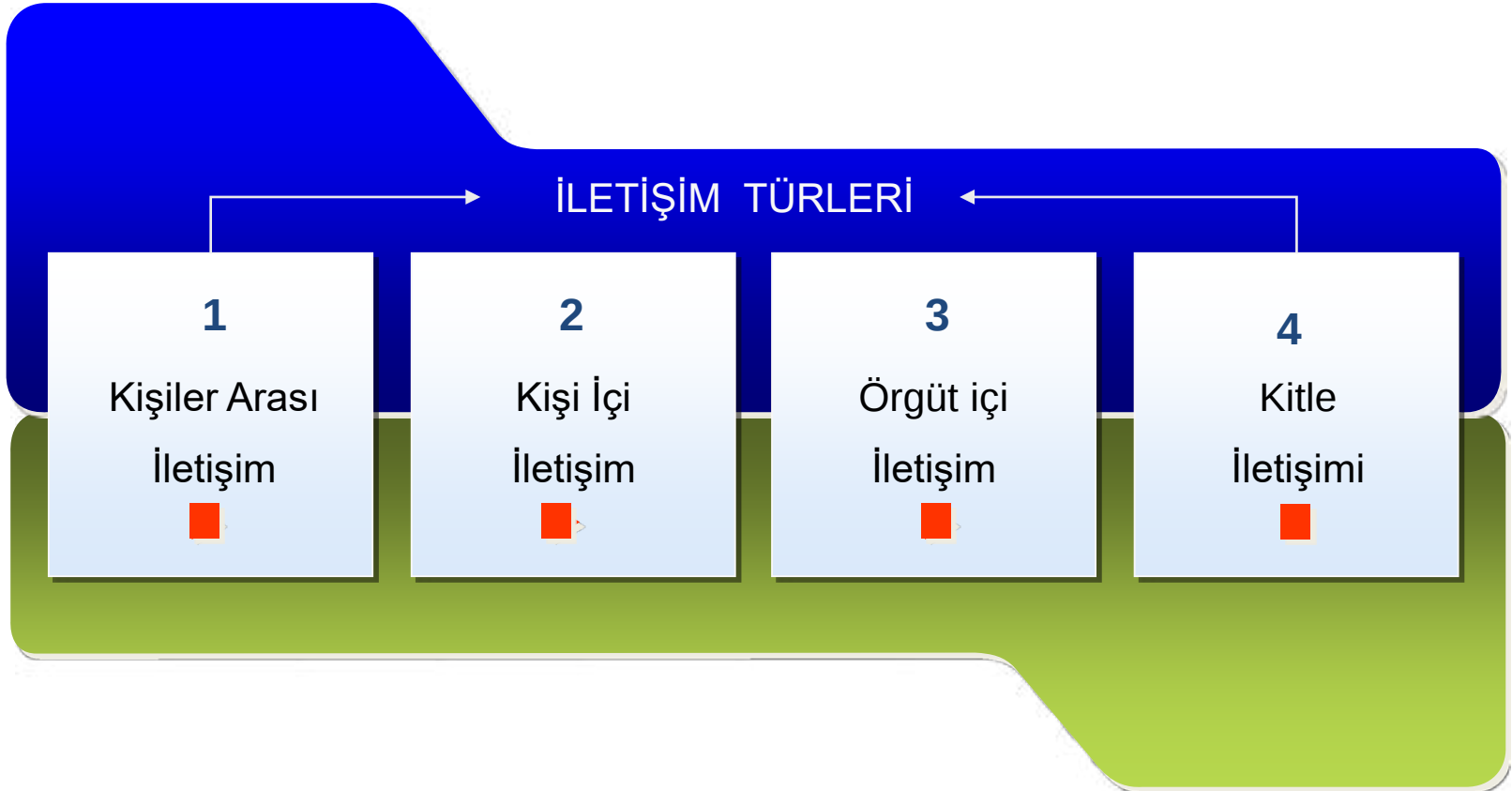


- Kullanılan kodlara göre
 - Sözlü iletişim
 - Yazılı iletişim
 - Sözsüz iletişim

- Zaman ve mekan boyutlarında
 - Yüz yüze iletişim
 - Uzaktan iletişim



İletişimin Sınıflandırılması



- Bir toplumsal ilişkiler sistemi olarak iletişim

Bu noktada iletişimle ilgili önermeleri
de göz ardı etmemek gerekir çünkü
iletişimi daha iyi anlamak için olmazsa
olmazlar arasındadır.



1. İletişim Karşılıklı Bir Etkileşim Sürecidir



- İletişim bir süreçtir
- İletişim öğeleri birbirinden bağımsız değildir.

İletişim bir süreçtir

- İletişim statik değil, sürekli devinim içinde olan bir süreçtir. İletişime katılan her şey bir akış içindedir; kaynak olan değişir, hedef değişir ve çevre değişir. Bazı durumlarda bu değişimin farkına varılmazken, bazılarında ise, değişim dikkat çekicidir. Ancak her nasıl olursa olsun, her zaman değişim yaşanır.

- İletişim süreci en iyi şekilde dairesel ve sürekli olarak tanımlanabilir.



Öğeler birbirinden bağımsız değildir

- İletişimin tüm öğeleri birbirine bağlı ve bunlar da bir bütün halindedir. Örneğin, hedefi olmayan bir kaynak olamaz, hedef olmadan geribildirim olmaz gibi. Birbirlerinden bağımsız olamama özellikleri, birindeki değişimin diğerini de etkilemesine neden olur.

2. İletişim Kaçınılmazdır



- Bazen iletişim istem dahilinde, amaçlı ve bilinçli bir biçimde yönlendirilebilir. Ancak çoğu kez hiç istenmeden ya da farkına bile varılmadan iletişim sürecine katılmak olasıdır. Örneğin, mimiksiz bir yüz. Aslında her iletişim biçimi potansiyel birer iletişimdir.

3. İletişim tersine çevrilemez ve tekrarlanamaz

- Bazı sistemlerin işleyiş biçimleri tersine çevrilebilir. Örneğin: Buz, su, buhar. Ancak bazılarının da tersine çevrim imkansızdır. Süreç sadece bir yönde işler ve geri döndürülemez. Örneğin: pirinç-pilav
- İletişim de tersine çevrilmesi mümkün olmayan işlemlerdendir. İletişim sürecinde aktarılanlar aktarılmış olur, geri döndürülemez.
- İletişim bir de tekrarlanamaz. Her şey sürekli bir devinim içinde olduğundan mesajlar da duruma, ortama, kişiye hatta kişinin ruh haline göre bile değişir.

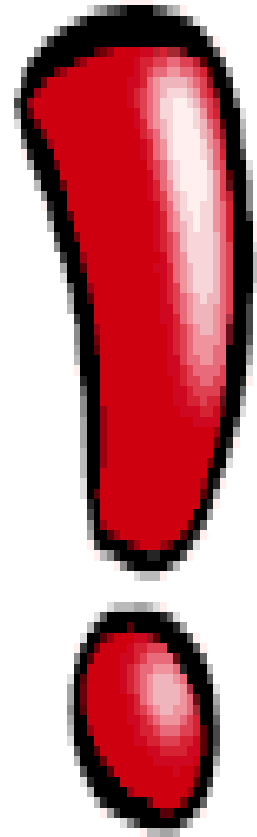
4.İletişim kültür temellidir

- Hall (1987) ve Gudykunst (1991) çalışmalarında kültürleri bireysel ve kolektif olmaları açısından ve içeriklerini yüksek ve düşük olarak tanımlamışlardır.



Bireysel ve Kolektif Kültür

- Kültüre bu açıdan yaklaşımda bireylerin hedefleri ve arzuları ya da grupların hedefleri ya da arzuları büyük önem taşır.
- Bireysel ve kolektif eğilimler birbirleri ile yüzde yüz uyumlu değildir. Örneğin bir basket maçı



Bireyci Kültür

- Bu kültürlerde, kişi kendisinden, o an sahip olduğu aileden sorumludur.
- Başarı, grubun diğer üyelerinin ne kadar geride bırakıldığı ile ölçülür.
- Kişilerin kahramanları –medyada olduğu gibi- diğerlerinden farklı olan ve bu şekilde toplumun diğer üyeleri arasından sıyrılındır.
- Kişi kendi vicdanından sorumludur ve bu sorumluluk büyük oranda kişisel bir olaydır.
- Yarışma ve rekabet desteklenir.
- Kişiler tek başlarına çalıştıklarında başarılı olurlar.
- Gruba üye olmak önem taşımaz, birey tek başına ayakta durmalıdır.

Kolektif Kültür

- Bu kültürlerde, kişi ait olduğu tüm gruptan sorumludur.
- Başarı, grubun bir bütün olarak hedefe ulaşmasını sağlanan katkı ile değerlendirilir ve bireyin onuru grubun ki ile özdeşleştirilir.
- Kişilerin kahramanları takım arkadaşları gibidir. Hepsi bir arada tıpkı bir futbol takımının galibiyetinde olduğu gibi bir grup olarak kahramanırlar.
- Kişiler grubun kurallarına uymak ve kuralların başarılı bir şekilde yerine getirilmesinden hep birlikte sorumludurlar.
- Takım  alışması desteklenir.
- Kişiler grup içinde çalıştıklarında başarılı olurlar.
- Grup  yeliği ve grubun dışında kalmak büyük önem taşır.

Yüksek ve Düşük İçerik Kültürleri



- Kültüre bu açıdan yaklaşımda bireylerin arasında paylaşılanlar farklı içeriklerle değişim içindedir.
- Mesajlar farklı yollara aktarılır.

Düşük İçerik Kültürü

- Bilgi sözel ve yazılı mesajlarla açıkça aktarılır. Sözsüz mesajlar çok takip edilmez.
- Düşük içerik kültürleri bireyci kültürlerdir de. Kuzey Amerikalılar, Almanlar, İskandinav ülkeleri.
- Yazılı anlaşmalara değer verilir.
- Üyeler birbirlerini tanımak için uzun zaman harcamazlar.

Yüksek İçerik Kültürü

- İletişim taraflarının birbirleri hakkındaki varsayımları ve daha önceki tecrübeler mesajı oluşturur.
- Bilgi sözel mesajlarla açıkça aktarılmaz. Sözsüz mesajlar önemlidir.
- Yüksek içerik kültürleri kolektivist kültürlerdir de. Japon, Arap, Latin Amerika, Kore, Kızılderili ve Meksika.
- Kişisel ve sözel anlaşmalara değer verilir.
- Üyeler birbirlerini tanımak için uzun zaman harcarlar.

Yüksek ve Düşük İçerik İlişkisi

- İki kültür arasındaki farklılıklar kabul edilmediğinde yanlış anlaşılmaların yaşanması kaçınılmazdır. Örneğin, düşük içerik kültürünün daha karakteristiği, yüksek kültürden olanlar tarafından kırıcı, alaycı ya da duygusuz olarak tanımlanabilir. Tam tersi bir durum da düşük içerik kültürü üyelerince, yüksek içerik kültürü üyelerinin açık bulunmamaları, kendilerini frenlemeleri ya da dürüst olmamaları sıralanabilir.

Yüksek ve Düşük İçerik İlişkisi

- İki içerik kültürü arasındaki temel yanlış anlaşılmanın bir başka kaynağı, insanlara karşı takınılan tavırlardır. Örneğin, yüksek içerik kültüründen gelen bir kişi, çevresindeki insanları yitirmemek için kavgadan kaçınabilir ya da gerçek duygularını gizleyebilir. Oysa düşük içerik kültürlerinde çatışmalar ya da tartışmalar, kişinin haklılığını kanıtlamak için kullanılır. Yüksek içerik kültürlerinde insanlarla ilişkilerin bozulmaması için eleştiriler iki kişi yalnızken yapılırken, düşük içerik kültürlerinde çevrenin kalabalık olup olmaması önem taşımamaktadır.

Yüksek ve Düşük İçerik İlişkisi

- Yüksek içerik kültürlerinden olan insanlar karşılarındakine saldırır görünme ve onu kaybetme korkusu ile “hayır” kelimesini kullanma konusunda farklı bir yaklaşım içindedirler. Bazı durumlarda bir “evet” ile “hayır” arasındaki fark kelimelerin anlamında değil, söyleniş biçiminde yatmaktadır. Bu nedenle sadece kelimelerin düz anlamlarını yorumlayan ve sözsüz iletişim unsurlarını geri plana iten düşük içerik kültüründen gelenler, genellikle yüksek içerik kültüründen yanıt olarak gelen “evet”in “hayır” anlamına geleceğini yorumlamakta güçlük çekerler.

5. İletişim bir düzenleme sistemidir.

- İletişim, iletişim süreci taraflarının aynı semboller sistemini paylaştıkları sürece gerçekleşir. Bu durum özellikle farklı dillerde konuşan iki yabancı arasında gözlemlenebilir. Bu iki kişinin konuştukları diğerinin dil sistemi izin verdiği şekilde biçimlenmektedir. Benzer biçimde aynı dilde, birbirinin aynısı semboller bile kullanılsa farklılıklar yaşamak olasıdır. Çocuklar ve ebeveynleri arasında sadece birbirinden farklı sözcük hazinesine sahip olmada değil, aynı kavramlara yüklenen farklı anlamlar açısından da farklılıklar söz konusudur. Farklı kültürler ve sosyal gruplar da aynı dili paylaşıyorlar bile birbirinden farklı sözsüz iletişim sistemlerine sahip olabilirler. Bu aradaki sistem farklılığı artıkça ise, artık iletişim kurmak imkansızlaşır.

6.İletişim bir dizi olayı içerir

- İletişim olayları sürekli bir karşılıklı etkileşim içindedir, yani aralarında neyin nerede başladığı ya da sonlandığı konularında kesin çizgiler mevcut değildir. İletişim eyleminin katılımcıları ya da gözlemcileri olarak kişiler, sürekli akış halinde iletişimin küçük parçalarını oluşturur. Bu açıdan bazı nedenler ya da tepkiler kişilerin üzerinde bir etki yaratırken, iletişimin diğer katılımcılarının etkileri ve tepkileri de söz konusudur.



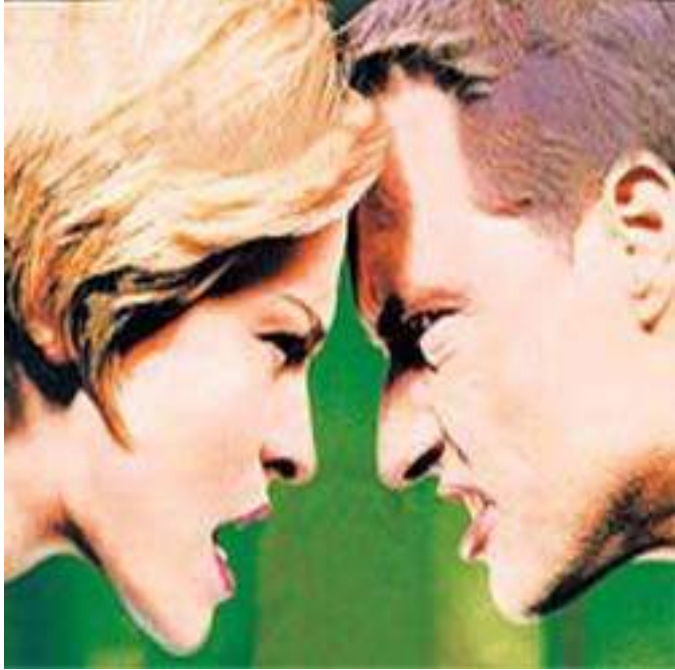
- Bir başka kişinin olayları değerlendirme biçimini anlamak, onun ayırma işlemini nasıl yaptığını öğrenmek, kişilerarası iletişimlerin anlaşılmasında atılması gereken temel adımı oluşturmaktadır. Bu şekilde, kişilerin karşısındaki kişinin yerine kendini koyma becerisi olan empati becerisi de gelişmektedir. Tüm iletişim biçimlerinde, ancak özellikle çatışmalarda ayırmaların nasıl yapıldığını gözlemlemek de insanların anlaşılmasında önemli rol oynar.



7. İlişkiler simetrik ya da tamamlayıcı olabilir

- Kişilerarası ilişkiler ya simetrik ya da tamamlayıcı olarak tanımlanır. Bir ***simetrik*** ilişkide, ilişkinin tarafları olan iki kişi birbirlerinin davranışlarına ayna tutar. Eğer taraflardan biri diğerini azarlarsa, diğeri de benzer bir tepki verir. Eğer taraflardan biri içten davranıyorsa, diğeri de içten davranır. Bu tür ilişkide eşitlik temeldir ve iki bireyin arasındaki farklılıklar en az düzeye indirilmelidir.





- Ancak bu tür ilişkilerde de problemler ortaya çıkabilir. Her ikisinin de saldırgan olduğu bir çift örnek alınırsa, çiftlerden birinin saldırganlığı diğ erinin içindekini tetikler, bu da karşı tarafın daha da agresifleş mesine neden olabilir. Bu kısır döngü sürdükçe saldırganlık da artan oranlarda devam eder ve aradaki ilişki bozulur.

- ***Tamamlayıcı*** ilişkilerde, iki birey farklı davranış biçimleri ile bir aradadır. Birinin davranışı diğerinin tamamlayıcı davranışının çıkış noktasını oluşturur. Tamamlayıcı ilişkilerde ilişkinin tarafları arasındaki farklılıklar en üst düzeydedir. Taraflar farklı pozisyonlarda yer alırlar –biri etken; diğeri edilgen, biri pasif diğeri aktif; biri güçlü, diğeri zayıf gibi-. Bazı durumlarda kültürlerde de benzer ilişkilere temel oluşturur. Örneğin, öğretmen-öğrenci, işveren-çalışan gibi.

8. İletişimlerin içerik ve ilişki boyutu vardır

- İletişimler çoğu kez konuşmacı ve dinleyici dışında gerçek dünyaya dayalı, aynı zamanda ikili arasındaki ilişkiye dayalıdır.
- Örneğin: bir hakim avukata “Hemen odamda görüşelim” dediğinde, bu basit mesaj hem içerik –beklenen davranışsal tepkiye dayalı yani avukatın hemen hakimle konuşması- hem de ilişki –ikisi arasındaki ilişkinin yapısını belirten ve iletişimin gidişatı üzerinde etkili olan- boyutu söz konusudur. Burada basit bir ifade ile iletişimin iki tarafı arasındaki statü farkını belirtir. Bu farklılık özellikle avukatın hakime ters bir şey söylediği ya da “sen” diye hitap ettiği zamanda daha belirgin olur. Belirtilen yönde bir iletişim ters görülebileceği gibi, ikili arasındaki normal ilişkiyi de bozacaktır.

- Herhangi bir iletişimde içerik boyutu aynı olabilmekte, ilişki boyutu değişebilmekte ya da tam tersi bir durum yani içerik boyutu değişebilmekte ve ilişki boyutu aynı kalabilmektedir.



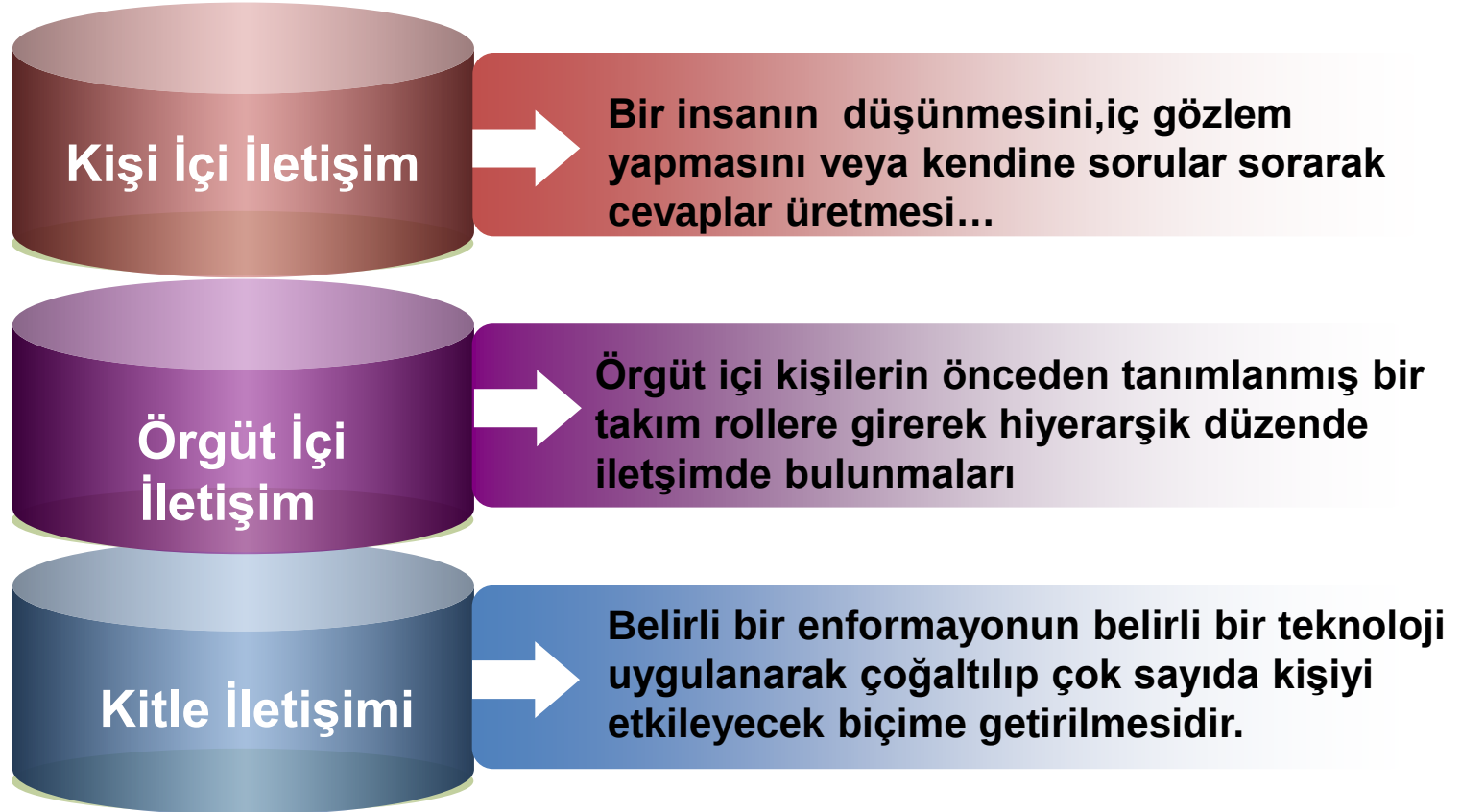
- Örneğin, hakim ve avukat ilişkisinde, hakim avukata “Benimle hemen konuşsan iyi olur” ya da “Lütfen sizinle konuşalım” dediğinde iki ifade biçimi arasında içerik aynı kalmakta, bir başka deyişle avukattan beklenen tepki aynı olmaktadır. Ancak iki cümlenin ilişki boyutuna bakıldığında, birbirlerinden farklı oldukları gözlemlenebilir. İlk cümlede bariz bir ast-üst ifadesi yer alırken, ikinci cümlede eşitlik içeren ve avukata saygı duyulan bir mesaj karşı tarafa aktarılmaktadır.

- Benzer biçimde bazı durumlarda da içerik değişmekte ve ilişki aynı kalmaktadır. Örneğin, bir genç kız ailesine “Bu hafta sonu dışarı çıkabilir miyim?” ya da “Arabayı bu gece kullanabilir miyim?” diye izin isteyebilir. İki sorunun içerikleri birbirinden tümüyle farklıdır, ancak ilişkisel boyutta sorular aynı düzlemde-dir. Her iki soru cümlesi de istenilen konularda izin alabilmek için ast-üst ilişkisi yansıtmaktadır.

- Buraya kadar iletişime ait temel bilgiyi edindikten sonra artık iletişim türlerine kısaca bakabiliriz. Bizim üzerinde duracağımız sınıflandırmaya göre ilk konumuz İÇSEL/Kişi işi İLETİŞİM olacak



İletişim Türleri



Bütün iletişimlerimiz bizimle başlar, bizimle biter..



- Kaynak biz olduėumuzda paylařmak istediėimiz fikirlerimizi ve dűřüncelerimizi seėeriz.
- Hedef olduğumuzda ise, bize gelen mesajı kendi referans penceremizden anlamlandırırız.
- İhtiyağlarımız, değerlerimiz, inanėlarımız ve tutumlarımızın yanı sıra benlik algımız, benlik-saygımız da iletişimlerimizde birer filtre görevi görür.



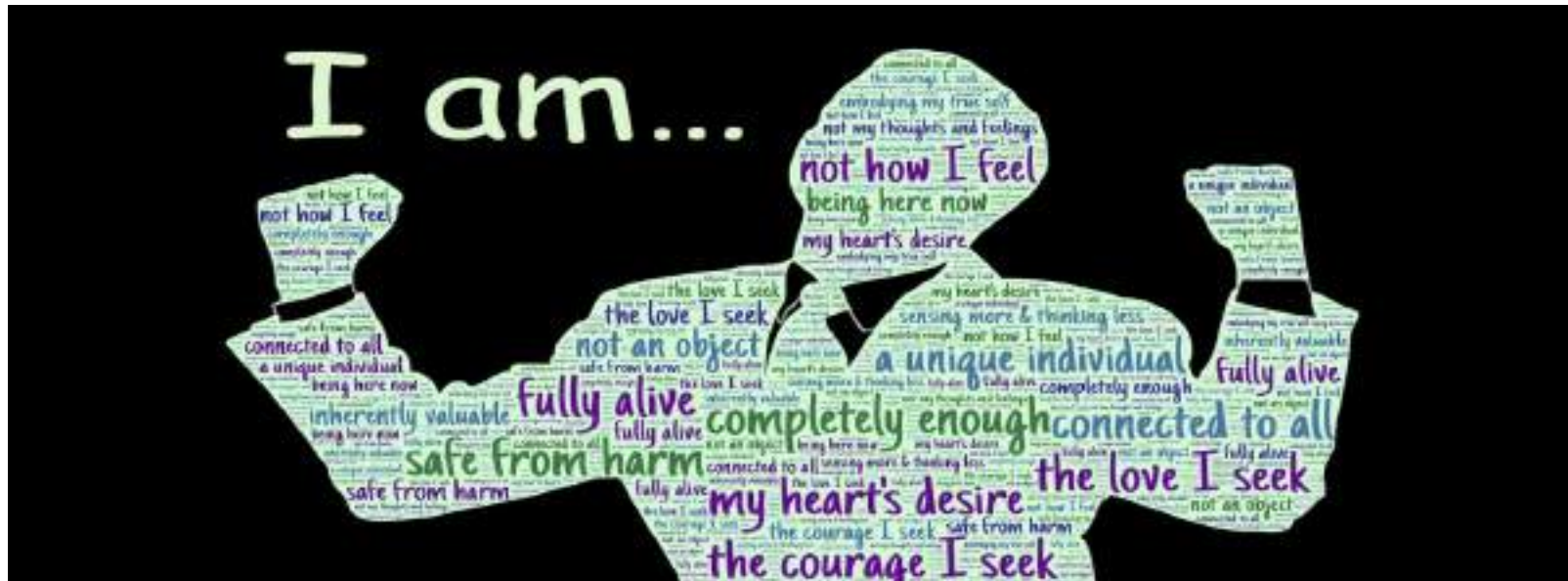
- Benlik algısının ilişkilerimizde taşıdığı önemi fark edebilmek, iletişimlerimize olan etkisini öğrenebilmek için öncelikle “Ben kimim?” ve “Neden buradayım?” gibi “öz”e ilişkin yaşamsal soruların yanıtlarının bulunması gerekir.

Yolculuğumuza “ben”i bulmaya çalışarak
başlarsak...
“Siz kimsiniz?”



“Ben” Benlik

- Benlik; psikolog Karen Horney tarafından “tüm insanlarda bulunan, ancak her birimiz için eşsiz ve benzersiz olan, gelişim dizgemizin gidişatını belirleyen içsel güç” olarak tanımlanır. Bir başka deyişle bizi biz yapan her şeyin toplamıdır...



- Bireyin farkında olduğu, yani algılayabildiği tarafı veya parçası olarak nitelendirilen ben, aynı zamanda kişinin bilinçli bir şekilde kendi varoluğu olarak adlandırabildiklerinin de toplamıdır. Kişinin “ben” veya “benim” olarak ifade ettikleridir. Benliğimiz, zaman içinde herhangi bir anda farkındalığımız hakkında sahip olduğumuz fikir ve tutumlardan oluşur. Dolayısıyla, kendimizle ilgili farkındalığımızdan, kendimizi bir varlık olarak nasıl değerlendirdiğimize ilişkin fikirler ortaya çıkar.

Benlik Algısı

- Bizim kendimizi nasıl biri olarak düşündüğümüze ve tanımladığımıza ilişkin, algılamalarımızın süzgecinden geçmiş sübjektif tanımlamalardır. Örneğin, müzik alanında müthiş bir yeteneksiniz ancak siz kendinizi böyle görmüyor, “yeteri kadar iyi değilim” diyorsunuz. Bu noktada benlik algınız sizin kendinizi diğerleri karşısında nasıl tanımladığınızla ilgilidir.

- Sonuç olarak, “**benlik-algısı**; kişinin kendi kimliği, değeri, yetenekleri, sınırları, değer yargıları, amaçları, vb. gibi kendisi hakkında algılayabildiği görüşlerinin, duygularının ve tutumlarının tamamı; bireyin kendi benliğine ilişkin tanımı; kendine ilişkin zihinsel tablosudur”.



Benlik Kavramının Öğeleri

- **Benlik-Saygısı** : Benliğin duygusal boyutu olan *benlik-saygısı* (öz-saygı/öz-değerlilik), bireyin, kendisinin kim olduğu hakkındaki fikirlere sahip olmasının yanı sıra, kim olduğuyla ilgili duygulara da sahip olmasını içerir. **Benlik-saygısı**; kişinin kendini benimsemesi, değer vermesi, kendine güven ve saygı duyması, bireyin psikolojik açıdan etkin olmasını sağlayan temel belirleyicilerden biridir. Bizim önemimize, değerimize, özel oluşumuza dayanır. Ruh sağlığının bir göstergesi olan benlik saygısı, bir yeterlilik duygusu ve başarı için gerekli bir koşuldur.



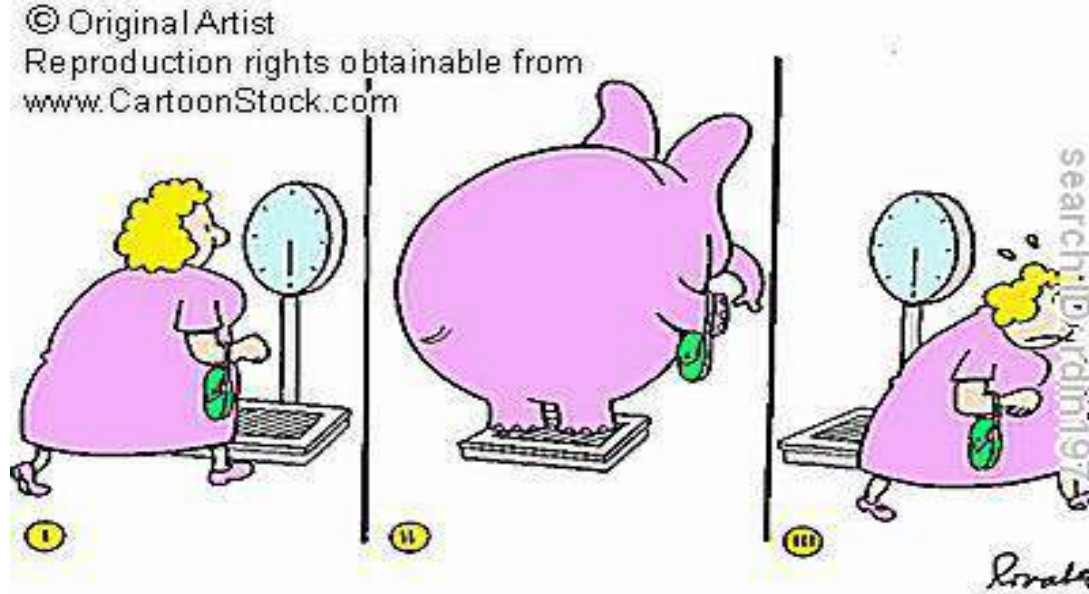
- **Benlik-İmgesi** : Benlik-imgesi (öz-
imaj) bireylerin hayatlarının her
yönde kendileriyle ilgili
yaşantılarının, fikirlerinin,
duygularının örgütlenmesi olarak
tanımlanır ve herhangi bir
zamanda, herhangi bir durumda
kendimize, ne olduğumuza ilişkin
bir imaj olarak betimlenir. Bu
imaj, bilinçli veya bilinç dışı
olabilir, gerçekçi olabileceği gibi
fantastik ya da idealleştirilmiş de
olabilir.

- **Benlik-Farkındalığı : Öz-farkındalık** “dikkatin bireyin kendi üzerinde yoğunlaşarak, başka insanlardan ve şeylerden ayrı bir varoluşa sahip olduğu bilincinde olması” olarak tanımlanır. İnsanlar, kameraya alındıklarında, ayna karşısında kendilerini izlediklerinde, ruh halleri sorulduğunda, vb. durumlarda dikkatlerini kendilerine yöneltir ve kendilerinin farkına varabilirler. İşte bu aşamada birey, kendisinin başka insanlardan ya da nesnelerden ayrı bir varlık olduğunun bilincine varır.

- **Benlik-Yeterliği** : Hayatla m¼cadele ederken hissedilen yeterlik ve beceri duygusunu ifade eden benlik-saygısı veya benlik-değeri karşılığı olan duygumuz; benlik-yeterliğidir. Bu içsel durum bizim davranışlarımızı bir çok bakımdan etkileyebilir. Örneğin, benlik-yeterliği duygusu yüksek insanlar, hayatlarındaki çok çeşitli olaylarla daha iyi başa çıkabilirler. Bu insanlar güçlüklerin üstesinden gelebilmeyi ümit ederler. Görevlerinde sebat ederler ve başarılı olacaklarına ilişkin, kendine güven seviyelerini daima yüksek tutarlar.

- **Benlik-Sunumu:** Benlik-sunumu kişinin kendini toplumsal veya kültürel açıdan kabul edilen eylem ve davranış normlarına uygun yollardan ve arzu edilen imajı bırakacak şekilde sunmasıdır. Goffman'a göre, benlik-sunumu kavramını, *'tiyatro-gibi-hayat'* benzetmesiyle, bireyin gündelik hayatlarında kendini diğer insanlara sunuş biçimi, diğer insanların da onun hakkında hayal ettikleri izlenimleri ve onların karşısında yapabileceği ve yapamayacağı şeyleri düzenleyiş ve kontrol ediş şekli olarak açıklanır. Bireyler, benlik-sunumunu gerçekleştirebilmek için birtakım roller oynar ve sosyal maskeler kullanırlar.

Konumuza yani benlik algısına dönersek:



- Benlik algımız yani kim olduğumuz tutumlarımıza, inançlarımıza ve değerlerimize yansır. Hepsi birlikte zihnimizde kendimize ilişkin öz-imajımızı ve davranış biçimimizi oluşturur.

Tutumlar

- Tutum: Bir kişiye, olaya ya da fikre karşı olumlu ya da olumsuz yönde sergilenen, öğrenilmiş bir yatkınlıktır.
- Tutumlarımız bizim nelerden hoşlanıp, nelerden hoşlanmadığımızı yansıtır.
- Örneğin, çilekli dondurmayı seversiniz. Ama bu sevginizi doğuştan getirmezsınız, diğer dondurma türlerini de deneyip, “size göre” en iyisinin o olduğunu “öğrenirsiniz”.

İnanışlar

- İnanış: Geleceğe ilişkin anlayışımızın ve doğru-yanlış yargılarımızın nasıl oluşturulduğu ile ilgilidir.
- İnanışlarımızın büyük bölümü geçmiş tecrübelerimize dayanır.
- Örneğin, yarın sabah güneşin doğacağına ya da elinizi sıcak fırına dokundurduğunuzda yanacağına inanırsınız.
- İnanışlar neyin doğru neyin yanlış olduğu ile ilgili iken, tutumlar hoşlanılan ya da hoşlanılmayanları yansıtır.

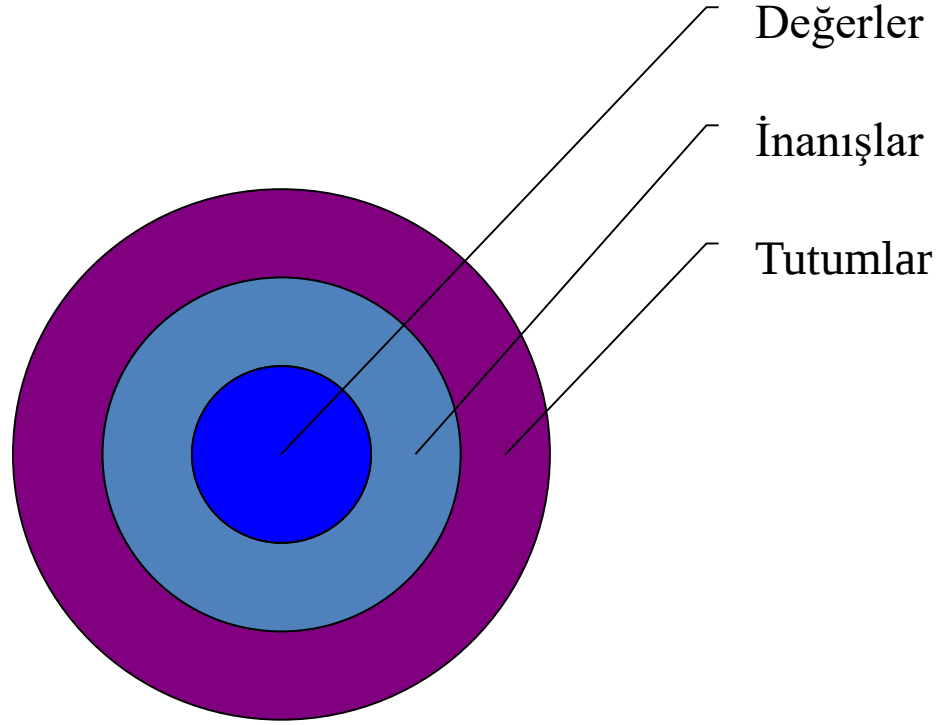
Değerler

- Değer: İyi-kötü, doğru-yanlış gibi uzun soluklu kavramlarla ilgilidir.
- Değerlerimiz; inançlarımızdan ve tutumlarımızdan değişime karşı daha dirençlidir. Ayrıca birçok insan için daha zor tanımlanır kavramları içerir.
- Değerlerimiz bizi biz yapar ve kendimizi onlardan izole etmek mümkün değildir.



- Örneğin, markete gittiğinizde hangi marka yoğurt alacağınız için birkaç dakika harcarken, gidip kasada ödeme yapıp yapmayacağınıza (çalacağınıza) karar vermek, temeli derinlerde olan (değerlerimize ilişkin) bir konudur.

	Tanım	Boyut	Örnek
Tutum	Bir şeye karşı olumlu ya da olumsuz davranmak için önceden öğrenilmiş yatkınlık	Hoşlandıklarımız-Hoşlanmadıklarımız	Dondurma, parfüm, kediler
İnanç	Gerçeği kendi algımızla biçimlendirme şeklimiz	Doğru-Yanlış	Ailemizin bize olan sevgisi
Değer	Neyin iyi neyin kötü olduğuna ilişkin uzun dönemli inanış	İyi-Kötü	Dürüstlük ve doğruluğa verdiğiniz değer



Bir ya da daha fazla “ben”?

- Bir çok uzman bizi biz yapan temel davranışlarımızın, tutumlarımızın ve değerlerimizin benliğimizi oluşturduğunu belirtir. Ancak kendimize ilişkin algımız, koşullara ve etkilere göre değişebilir.



Düşünür William James tarafından oluşturulan ve genel kabul gören “biz kimiz?” sorusunun yanıtının genel çerçevesi:



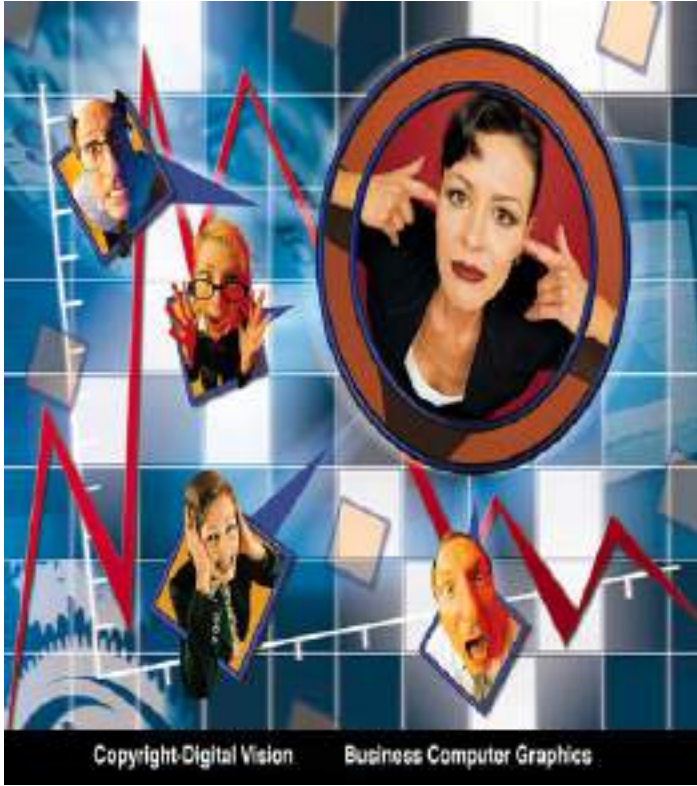
- Maddesel benlik
- Sosyal benlik
- Ruhsal benlik

Maddesel Benlik

- **Maddesel benlik** kişinin, diğer kişiler ve maddesel şeylerle özdeşleşmiş olmasıdır. Örneğin, bedenimiz, evimiz, paramız hepsi maddesel benliğimizi oluşturur.
- Eğer arzu edilen maddesel benlik ile benlik algısı arasında bir uyumsuzluk olursa, bu sorunun giderilmesi için bir çözüm aranır. Örneğin; iş adamının büyük para kaybederek iflas etmesi sonucunda, intihara teşebbüs etmesi gibi.



Sosyal Benlik



- *Sosyal benlik* kendimizi farklı ortam ve farklı kişilerle olan ilişkilerimizde nasıl yansıttığımızla ilgilidir.
- Genellikle kişi, bu çeşitli kişiler karşısında kendinin farklı bir tarafını gösterir... Kendimizi arkadaşlarımıza, ailemize gösterdiğimiz gibi; hocalarımıza ya da müşterilerimize göstermeyiz.

Ruhsal Benlik

- *Ruhsal benlik*, çok sübjektif olup, kendimizi nasıl algıladığımızı, nasıl değerlendirdiğimizi, tüm değerlerimizi, içsel düşüncelerimizi ve ahlaki standartlarımızı içerir.
- Kiminle konuştuğumuz ya da neye sahip olduğumuzla ilişkili değildir, o içten kim olduğumuza ilişkin varoluş algımızdır.



İçsel İletişim



Benlik-Saygısı: Öz-Değer

- Benlik algımız bizim kendimizi tanımlamamızla ilgili iken, benlik-saygımız bizim kendimizi değerlendirmemizle ilgilidir. O yüzden de öz-değerlendirme ile aynı anlamda kullanılır.





- Bazı yazarlar benlik-saygısını insanın temel bir ihtiyacı olduğunu ve gelişiminin tüm aşamalarında bireyin hayatını etkileyen en önemli değişkenlerden biri olarak ileri sürerler. Örneğin, Battle (1987), benlik-saygısının, kişinin başarı örüntüleri, becerileri, diğer insanlarla olan ilişkileri ve ruh sağlığı gibi faktörlerden etkilendiğini belirtir.

- Peki benlik saygısı nereden kaynaklanır? İnsanlar genellikle kendilerini *sosyal karşılaştırma* denen bir süreç sonucunda kendilerine ilişkin öz-değerin farkına varırlar. Örneğin: “İlk tanıştıklarımla ilişkilerimde gergin olurum oysa tanıdığım birçok insan bu konuda daha rahattır”. Bu ifade diğer kişilerle aynı işi yapmak zorunda kaldığımızda, kendimizi onlarla nasıl kıyasladığımızı ifade eder.



Benlik Saygısı nasıl geliştirilir?

- Düşük benlik saygısı tüm iletişimlerimizi olumsuz yönde etkiler. Bizi yanlış eş seçiminden, madde, alkol bağımlılığına vb. birçok olumsuz duruma sürükleyebilir.
- Bu yüzden de çeşitli geliştirme yöntemleri ortaya konmuştur.



Benlik Saygısını geliştirme yolları-1

ZIGGY



1. Kendi kendinizle sohbet edin: Kötü bir gününüzde aslında hayatınızda iyi giden şeyleri de fark etmeye çalışarak, bunları kendinize hatırlatın.
2. Kendinize ilişkin pozitif bir imajını gözünüzde canlandırın: Bir topluluk önünde konuşma yapacaksanız ve gerginseniz, dinleyenlerinizi gözünüzde sizi müthiş fikirlerinizden dolayı tebrik ederken imgeleyin.
3. Kendinizi başkaları ile kıyaslamaktan vazgeçin: Olumlu özellikleriniz üzerinde odaklanın ve becerilerinizi nasıl geliştirebileceğinizi düşünün.

Benlik Saygısını geliştirme yolları- 2

4. Tekrar çerçeveselendirmeyi doğru yapın: *Tekrar çerçeveselendirmek*, olayları ve tecrübeleri farklı bir bakış açısıyla ele almayı ifade eder. Örneğin; bir olay karşısında başarısız olduğunuzda, daha büyük resmi göz önüne getirin, sadece bir tek olumsuz olay üzerinde yoğunlaşmayın.
5. Dürüstlük temelli ilişkiler kurun: Fikirlerine güvenebileceğiniz, size doğru geribildirimler verebilecek arkadaşlarınız olsun.
6. Geçmiş geride bırakın: *Zihinsel geviş getirmeyi* bir kenara bırakın ve gelecekte neler yapabileceğinize odaklanın.
7. Destek alın: Çözüm bulamadığınız durumlar karşısında size yol haritası çizebilecek bir uzmandan yardım alın.

Ve asla unutmayın...



- En önemli şey, sizin kendinizi nasıl gördüğünüzdür...

KENDİNİ AÇMA KAVRAMI

- İnsanların benlik algılarını geliştirme ve değiştirme yollarından biri diğer insanların onların kendilerini açmalarına verdiği tepkidir. ***Kendini açma***, birey istemli bir biçimde kendisine ilişkin (anlatılmadığında bilinmesi mümkün olmayan) bilgiyi karşısındakilerle paylaşmasıdır. Kendini açma karşımızdaki ile demografik bilgilerimizi paylaşmaktan, en derin korkularımızı paylaşmaya kadar uzanır.
- Kişilerarası ilişkilerde taraflar arasında kendini açma yaşanmadığında yakınlık da sağlanamaz.

Kendimizi açmanın yolu: Kendini Tanıma Penceresi ya da Johari Penceresi

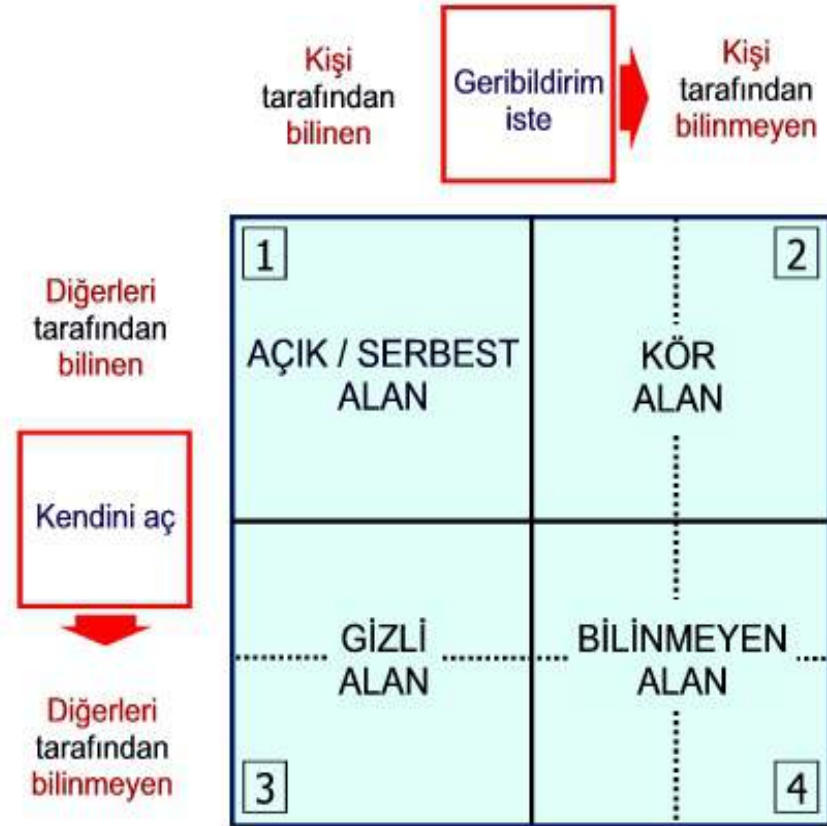
- Başkalarına kendimiz hakkında bilgi vermeden önce, ilk adım olarak kendimizin “kim” olduğunu bilmemiz gerekir. **Öz-farkındalık** bizim kim olduğumuzu anlama becerimizdir. Ancak bunu yaparken sadece kim olduğumuzu düşünmemiz değil, çevremizdekilerden bizi nasıl tanıyıp, tanımladıklarına ilişkin verinin de toplanması gerekir. Bu noktada Johari Penceresi ya da Kendini Tanıma Pencersi bize yardımcı olur.

Johari Penceresi



Johari Penceresi (Kendini Tanıma Modeli)

- Bu model, kişinin kendisine ilişkin farkındalığının kendisine ilişkin bilgiyi diğerleri ile nasıl paylaştığıyla doğru orantılı olarak ilişkilendirir.
- Modelin dört penceresi vardır.



Known to Self

Known to Others

Open

Blind

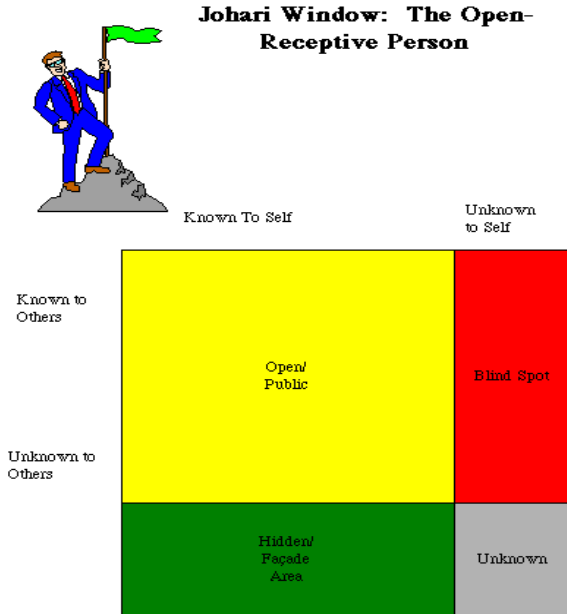
Hidden

Unknown



Açık Alan

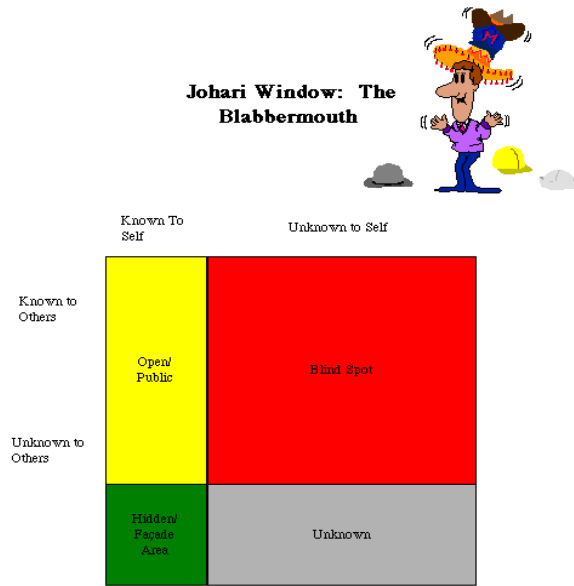
- Pencerenin ilk bölümü kendinizin bildiği (yaşınız, mesleğiniz ya da paylaşmak istediğiniz başka konular) ve başkaları ile paylaştığınız bilgiyi içerir ve adı “açık” alandır. Kendiniz hakkında daha çok bilgi paylaştıkça açık alanınız da genişler.



The open-receptive person has a large public area, reflecting someone who is open about him/herself and receptive to feedback from others. This is the person who has a clear self-image and enough confidence in who he/she is to be visible to others. If in a management role, the open-receptive person has employees who tend to feel respected and encouraged to grow.

Kör Alan

- Burada başkalarının sizin hakkında fark ettiği ancak sizin farkında olmadığınız noktalar yer alır. Örneğin, siz kendinizi hoş sohbet görürken, karşınızdakiler sizi çok konuşan olarak tanımlayabilir. Başkalarının bizim hakkımızdaki görüşlerini öğrenmek kör alanın da küçülmesine yardımcı olurken, daha dürüst ve samimi ilişkilerin de kurulmasına yardımcı olur.

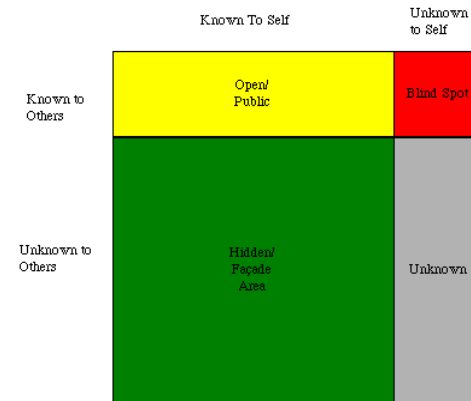


The blabbermouth has a large blind area, reflecting someone who talks a lot but does not listen too well. This is the person who is preoccupied with him/herself, and doesn't know when to keep quiet. If the blabbermouth is in a management role, employees tend to get annoyed with this person and eventually will either actively or passively learn to shut him/her up.

Gizli Alan

- Burada kendimizin bildiği ancak diğerleri ile paylaşmadığımız bilgi yer alır. Sırlar burada örnek olabilir. Gizli alanınızdaki tüm bilgilerin başkaları ile paylaşılması önerilmez ancak güvenilen kişilere güveniniz oranında sırlarınızı açıklamanız mümkündür.

Johari Window: The Pumper

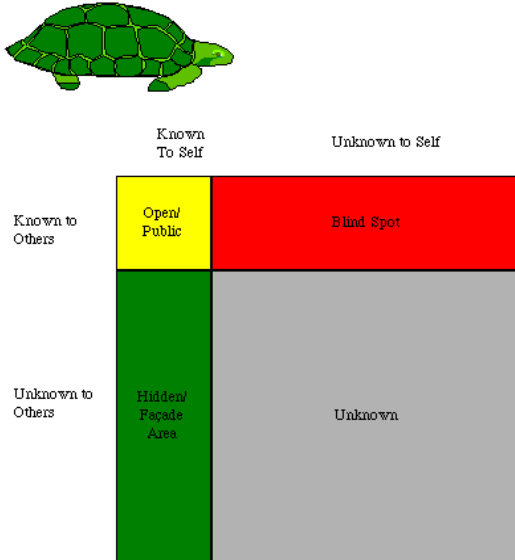


The pumper has a large hidden area, reflecting someone who keeps information to him/herself. This is a person who is always asking for information and giving little in return - the game player. If the pumper is in a management role, employees tend to feel defensive with and resentful of this individual.

Bilinmeyen Alan

- Bu alan hem sizin hem de başkalarının bilmediği bilgiyi içerir. Bilinmeyen alanda henüz kendiniz hakkında farkında olmadığınız özellikler yer alır. Hayatımız boyunca bu alanı daraltmak için uğraşır, kendimizi daha iyi tanımaya çabalarız.

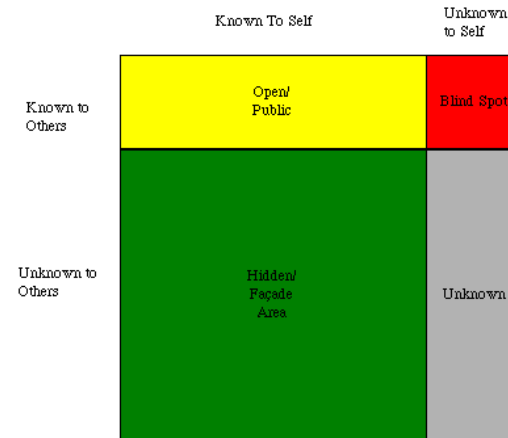
Johari Window: The Hermit



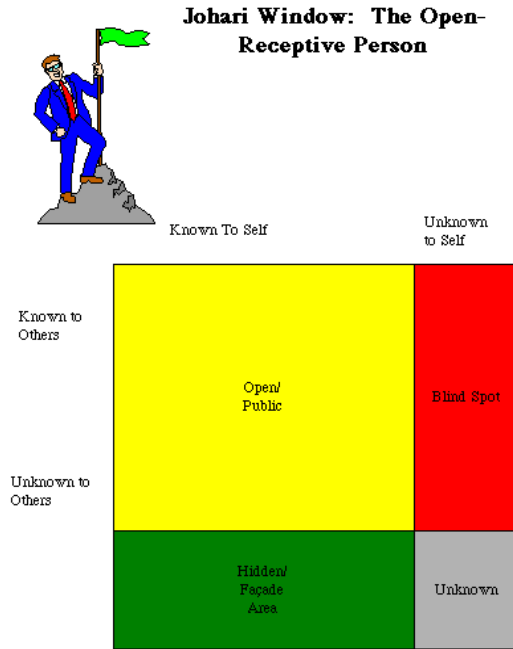
The hermit has a large unknown area, reflecting a lack of self knowledge and understanding. This is the person you can't figure out. The hermit's behavior tends to be unpredictable and security oriented. If in a management role, employees tend to feel insecure and confused about expectations.

- Johari Penceresi kendimizi tanımanın yanında ilişki biçimlerimize de ışık tutar.
- Örneğin yanda Gizli bölgesi geniş bir pencerede kendisini çok iyi tanıyan bir kişinin, yeni bir ilişkide kendisini nasıl sınırladığını gösterir.

Johari Window: The Pumper



The pumper has a large hidden area, reflecting someone who keeps information to him/herself. This is a person who is always asking for information and giving little in return - the game player. If the pumper is in a management role, employees tend to feel defensive with and resentful of this individual



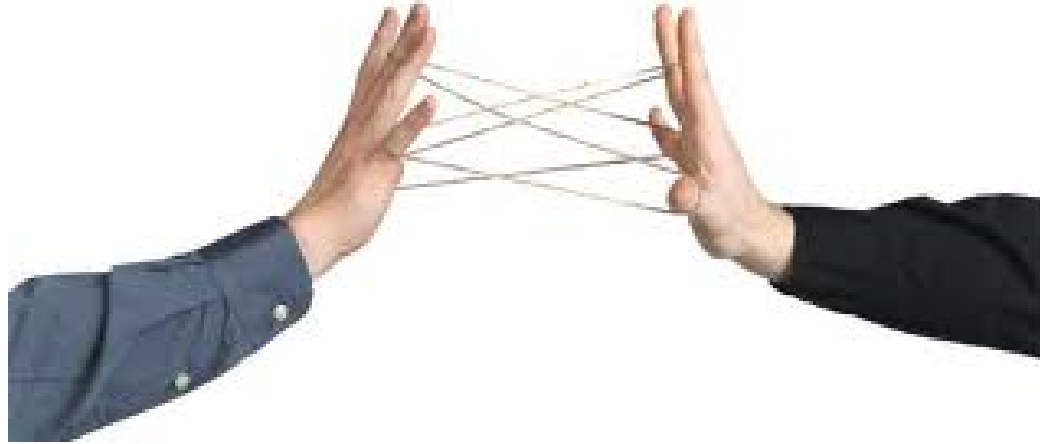
The open-receptive person has a large public area, reflecting someone who is open about him/herself and receptive to feedback from others. This is the person who has a clear self-image and enough confidence in who he/she is to be visible to others. If in a management role, the open-receptive person has employees who tend to feel respected and encouraged to grow.

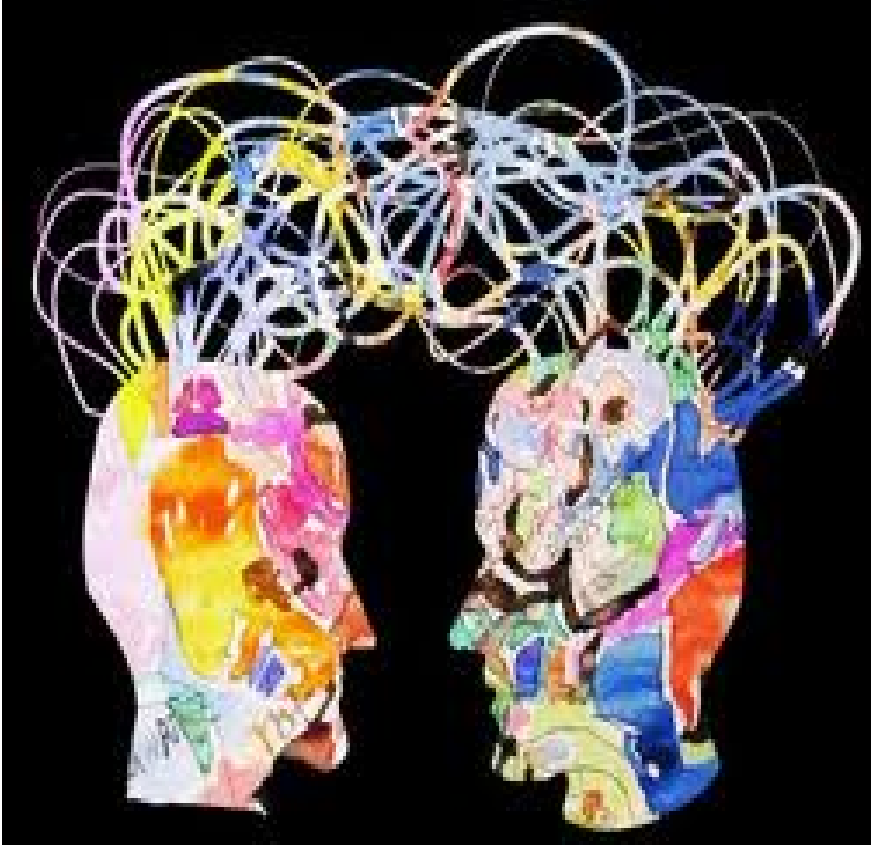
- Buradaki örnek de ise, açık alan geniştir ve yakın, samimi bir ilişki biçimini gösterir. İletişimde tarafların her ikisi de açık alanını geniş tutarsa o ilişkide güven ve açıklık hakim olur. Ancak birbirini çok iyi tanıyan kişiler arasında bu tür ilişkiler vardır.



KİŞİLERARASI İLETİŞİM

- *“İnsanlarla ilişkin ateşle ilişkin gibi olsun; çok yaklaşma yanarsın, çok uzaklaşma donarsın.”*





- Kaynağını ve hedefini insanların oluşturduğu iletişimlere **kişilerarası iletişim** adı verilir. Karşılıklı iletişimde bulunan kişiler, bilgi-sembol üreterek, bunları birbirlerine aktararak ve yorumlayarak iletişimi sürdürürler.

- Kişiler arası iletişimin diğer bir tanımına göre de başkalarını tartıp, varılan yargıya göre davranma sanatıdır.



Etkili kişilerarası iletişimin önemli noktası: Sen
Dili yerine Ben Dili



“Sen” Dili

- Bireyin kabul edilemeyen davranışları karşısında, suçlayıcı, yargılayıcı, değerlendirci, eleştirici mesajları içeren dile “sen dili” denir.
- Genellikle insanlar “sen” iletilerini duymaktan hoşlanmazlar. Çünkü bu dil insanlara kendilerini suçlu hissettirir, suçlama, aşağılama, eleştiri gibi algılanabilir ve karşınızdaki kişiye saygınız olmadığını iletebilir.
- Sen dili ile olumsuz duyguları dile getirmek, eleştirmek ve hoşnutsuzluğu belirtmek, karşı tarafa olumsuz duygular ve sonuçlar doğurur.



“Sen” Dili

- Kişinin direnmesine, karşı gelmesine, kızmasına ve dolayısıyla söz dinlememesine neden olur. Çoğunlukla tepkisel ve öç alıcı davranışları ortaya çıkarır ve benlik saygısına zarar verir.
- Değişmeye açık olmanın tersine direnmeye neden olur, kişiyi kırar, küstürür ve çoğunlukla cezalandırıldıklarını düşündürür. Kişinin savunmacı bir tutum geliştirmesine yol açar. “Ne kadar yaramazsın!”, “Hep huzursuzluk çıkarıyorsun”, “Sen zaten hep böylesin” , “Çok düşüncesizce davranıyorsun” “ Bu saate kadar neredesin?”, “Çocuklara bakmasını bilmiyorsun”, “neden derse hep geç geliyorsun” gibi ifadeler sen diline örnektir.

“Ben” Dili



- Ben dili, karşımızdaki kişinin kabul edilmeyen davranışı karşısında yaşadığımız duyguları dile getiren, suçlayıcı ve değerlendirci olmayan ben mesajlarını içeren dildir.
- Ben dili paylaşımcı, iletişimci ve insanların hoşuna giden bir dildir. Bu dil güven verir ve özgüveni artırır. Bireyleri cesaretlendirir, motive eder ve istendik davranışları yapmaya teşvik eder.

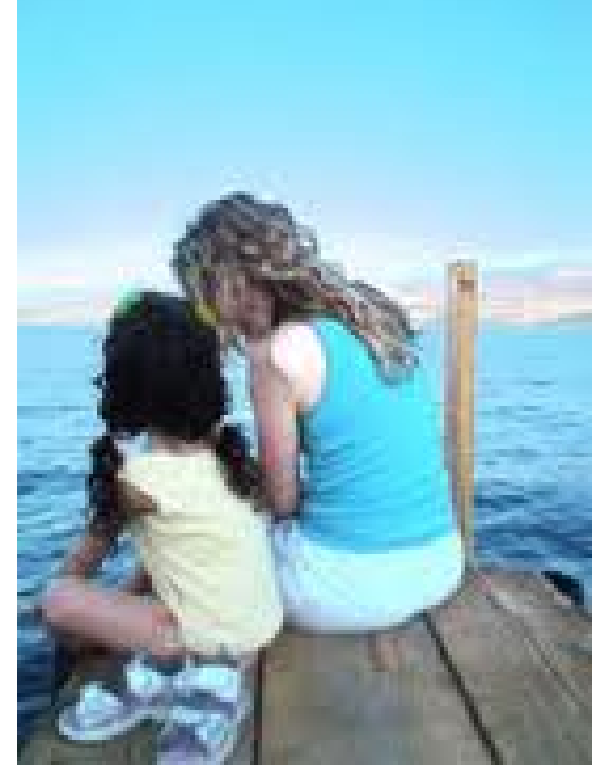
- Ben dili direnç ve başkaldırmayı daha az ortaya çıkarır ve davranışın değişmesinde karşı tarafa sorumluluk verir.
- Ben dili kişinin o anda karşılaştığı durum veya davranışının karşısında kişisel tepkisini, duygu ve düşüncesini açıklayan bir ifade tarzıdır.
- Ben dili başkaları hakkında değerlendirme ve yorumlamayı değil, bizim duygu ve yaşantımızı açıklar.



- “Odanı toplamadığın zaman üzülüyorum”, “Gerçekten hayal kırıklığına uğradım”, “Eve geç kaldığın zaman çok merak ediyorum.”, “Seninle birlikteyken mutluyum” gibi ifadeler ben diline örnektir. Ayrıca “ne saygısız çocuksun”. Anneyle bu şekilde konuşulur mu?” gibi bir sen dili yerine “Bu şekilde cevap verdiğin için üzülüyorum. Üstelik bana saygı duymadığını düşünüyorum”. şeklinde ki ben dili duygu ve düşüncelerimizi açıkladığı gibi sen dilinin içerdiği saldırıyı da ortadan kaldırır.



"Ben" mesajını duyan kişi,
karşısındakine ne
hissettirdiğini öğrenir ve
eğer bu olumsuz bir
duyguyrsa, kendi isteğiyle
davranışını değiştirir ya da
değiştirmez. Yani
davranışının sorumluluğu
tümüyle kendine aittir.





Suçlama olmadığı için
"ben" mesajı ile
gönderilen iletiler,
genellikle gönüllü bir
farklı davranma
çabasına zemin
hazırlayabilir.

"Sen" mesajı iletişimi engeller. Sen mesajı, sen dilidir ve genellikle kızgınlık ifadesi için kullanılır. Sen mesajları, bizim hakkımızda bir ileti göndermez, odak hep karşıımızdaki kişidir.

"Ben" mesajı gönderen kişi, kendi hislerini ve duygularını karşıısındaki kişiyle paylaşmak isteğindedir. "Ben" mesajları karşıımızdaki kişiyi suçlayıcı ifadelerden arınmış ve tümüyle kendi duygu ve düşüncelerimizi içerdüğinden, iletişimin olumlu sürmesine yardımcı olabilirler.



Kişilerarası İletişimde Sosyal Beceriler

Kalbe Dokunma Sanatı: EMPATİ



“Empati” kelimesi nereden geliyor?

- Kelime köken olarak Yunanca ve **εμπάθεια**, olarak yazılıyor ve mitolojide ***Empatheia***, yani tanrısal gücün dişileşmiş, tanrıçalaşmış şekli olarak geçiyor. Bu anlamıyla, birine duygularını fiziksel olarak yansıtmak, “şefkat göstermek, düşkünlük hissetmek” anlamı taşıyor.



Peki nedir empati?

- Hümanistik yaklaşıma göre empati, karşıdaki kişinin duygularına ve iletişim sürecine odaklanır. Bununla birlikte yine hümanistik görüşe göre empati kuran kişi kendi içsel dünyasını da tanımlayabilecek beceriye sahip olmalıdır.



Empati

- “Empati, bir kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak, o kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi sürecidir”

CARL ROGERS



Özetle; Empati



- Kişinin başka insanların duygularını, ihtiyaçlarını, kaygılarını anlayabilmesi, kendini onların yerine koyabilmesi demektir. Söz konusu olan onlar gibi düşünebilip, davranabilmek, onları oldukları gibi kabullenebilmek ve hal ve hareketlerine saygı göstermektir.

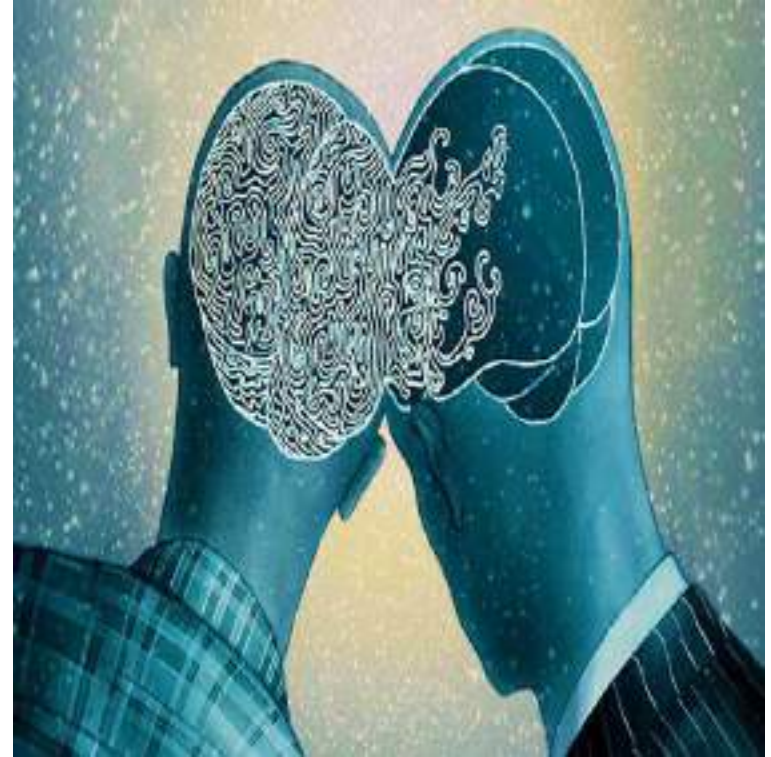
Empati için 3 öge:

1. Empati kuracak kişi kendisini karşısındakinin yerine koymalı, olaylara onun bakış açısıyla bakmalıdır.
2. Empati kurmuş sayılmamız için karşımızdaki kişinin duygu ve düşüncelerini doğru olarak anlamamız gereklidir.
3. Empati kuran kişinin zihninde oluşan empatik anlayışın karşıdaki kişiye doğru olarak iletilmemesi durumunda empati kurma sürecini tamamlamış sayılmayız.

Empati tanımını iyi anlamak gerekir...

Başarılı iletişimin güçlü aracı “empati” yanlış anlamalara da açık bir kavramdır. Bu konuda üç genel yanlış anlama bulunur:

- Empati “iyi bir insan olmak” anlamına gelmez.
- Empatik yaklaşım, karşıdaki kişinin duygu ve düşüncelerini koşulsuz olarak kabul etmek anlamına gelmez.
- Empati çoğu kez “sempati” ile karıştırılmaktadır.



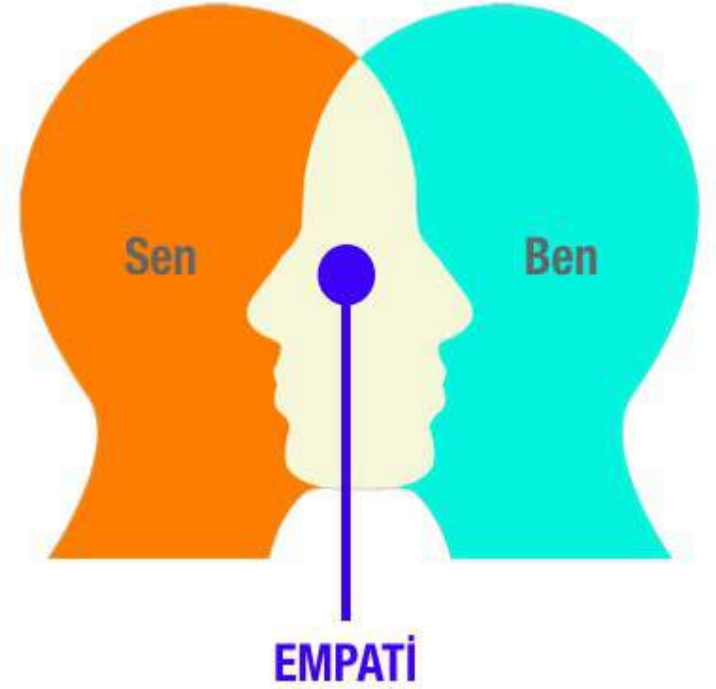
Empati $\neq$ Sempati



- Empati, sempati gibi iyilikseverlik, sevecenlik, merhametlilik ve onaylama anlamına gelmez. Sempati “ile birlikte” anlamını içerirken, empati sadece “ile hissetmek” anlamındadır.

Empatik tepki verebilmek için:

- Empatik tepki vermenin de başlıca iki yolu vardır. Yüz ifadesini, bedeni kullanarak onun anlaşıldığını göstermek ve sözlü olarak onu anladığınızı ifade etmek... Ancak en etkili yol bu ikisini birlikte kullanmaktır



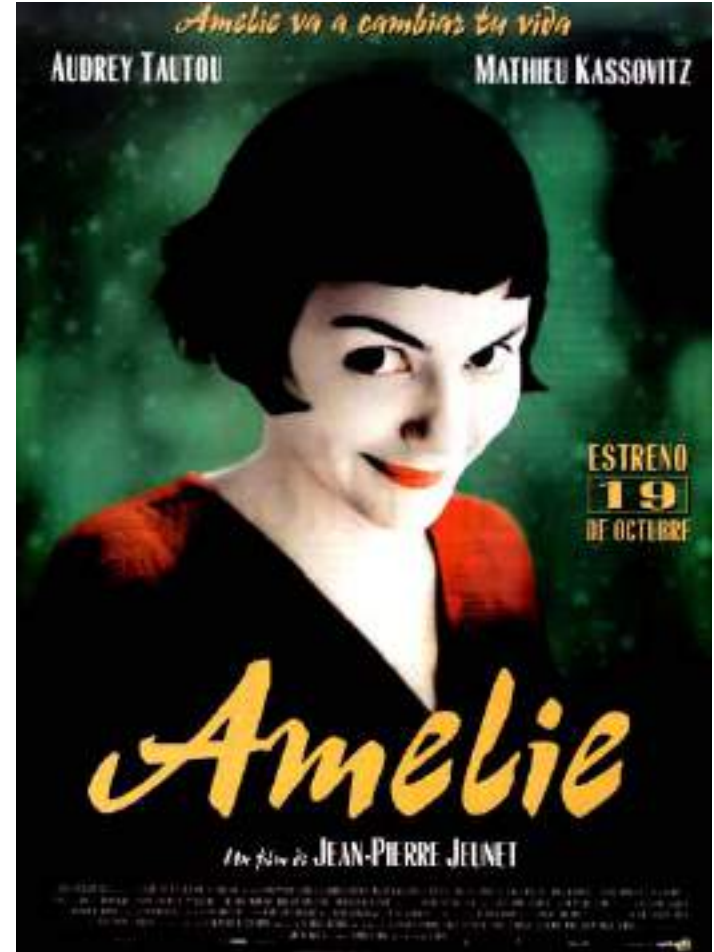
Empati geliştirilebilir...



- İletişim konusunda yaşadığınız olumsuz deneyimleri tekrar gözden geçirerek benzer durumlarla karşılaşmamak için bu deneyimlerden nasıl faydalanabileceğinizi düşünün. Öncelikle kendi duygularını doğru yorumlamaya çalışın.

Empati geliştirilebilir...

- Kitap okurken veya film seyrederken karakterlerin neler hissettiklerini ve neden böyle hissedebileceklerini dűşűnűn.



Empati geliştirilebilir...



- İyi bir dinleyici olun ve sadece cevap vermek için değil, anlamak için dinleyin. Anladığınıza emin olmak için sorular sorun.
- Sadece kulaklarınızla değil bütün duyularınızla dinleyin.

Empati geliştirilebilir...

- Bařkalarının duygu ve dűřüncelerine saygı duyun. Farklılıkları gűzellik olarak gűrmeye çalıřın.
- İnsanların sűzlű olarak ifade ettikleriyle, beden diliyle ortaya koydukları duygular arasındaki uyuřmazlıkları fark etmeye çalıřın.



Empati Becerimize Yardımcı Olan Bumerang İlkesi



- Bu ilkeye göre, bir diğer insana ifade ettiğimiz içten duyguların er ya da geç bize geri döner.
- *“Gülün kokusu onu sunan elin üstünde kalır.”* Bir kimseye onun hakkında olumlu bir duygumuzu dile getirdiğimizde, bu duygu sonunda bir bumerang gibi bize geri döner. Olumsuz bir fikir veya düşüncüyü ifade ettiğimizde de aynı ilke geçerlidir.

Bir uyarı: Empatinin fazlası zarar mıdır?



- Empati kişiye acı da verebilir: özellikle kitle iletişim araçlarından yansıyan diğer insanların acısını, çaresizliğini görmek bazı durumlarda “Weltshmerz” (dünya acısı) olarak da adlandırılan, geçici ya da kalıcı klinik depresyona açabilir.

A large, dark-colored elephant sculpture is the central focus, positioned on a sandy beach. The elephant is facing right, with its trunk curled slightly. To the right of the elephant's front legs, a person is sitting on a small, dark, three-legged stool. The person is wearing a white long-sleeved shirt and white pants, with their back to the camera and their arms resting on their knees. The background shows a calm body of water and some distant buildings under a clear sky.

**Aynı dili
konuşanlar değil,
aynı duyguları
paylaşanlar anlaşabilir.**

Mevlânâ

ATILGANLIK BECERİSİ



Atılganlık Nedir?

- Atılganlık kişinin düşünce, inanç ve isteklerini karşısındakilerin haklarını çiğnemededen ifade edebilmesidir. Birey duygu ve düşüncelerini karşısındakine doğrudan ve dürüst bir şekilde ifade eder.



Haklarımız Nelerdir?

- *Kendi yaşamınızı belirleme hakkı:* Yaşamınıza nasıl yön vereceğiniz sizin kararınızdır. Bu hak, kendi hedeflerinizi gerçekleştirmeye çalışmayı ve kendi önceliklerinizi belirlemeyi kapsar.
- *Kendi değer, inanç, fikir ve duygularınıza sahip çıkma hakkı:* Başkaları ne düşünürse düşünsün, değer, inanç, fikir ve duygularınız size aittir ve onlara sahip olduğunuz için kendinize saygı duyma hakkınız vardır.
- *Davranışlarınızı ve duygularınızı başkalarına açıklamama hakkı.*
- *Kendinizi ifade etme hakkı:* “Hayır”, “Bilmiyorum”, “Anlamıyorum” hatta “Umurumda değil” deme hakkınız vardır. Düşüncelerinizi belirtmeden önce, onları düzenlemek için zaman isteme hakkınız vardır.

Haklarımız Nelerdir?

- *Kendinizi ifade etme hakkı:* “Hayır”, “Bilmiyorum”, “Anlamıyorum” hatta “Umurumda değil” deme hakkınız vardır. Düşüncelerinizi belirtmeden önce, onları düzenlemek için zaman isteme hakkınız vardır.
- *Başkalarının size nasıl davranmasını istediğinizi belirtme hakkı.*
- *İhtiyaçlarınız için kendinizi kötü hissetmeden bilgi ve yardım isteme hakkı*
- *Fikrinizi değiştirme ve hata yapma hakkı:* Mükemmel olmadığınız zamanlarda da kendinizi sevme hakkınız vardır.
- *İlişki kurma ve bitirme hakkı:* Kendinizi rahat hissedebileceğiniz ve dürüstçe ifade edebileceğiniz tatminkar ilişkiler yaşama ve eğer gereksinimlerinize karşılanmıyorsa ilişkiyi değiştirme ve bitirme hakkınız vardır.

Peki Atılgan Olmamak Nedir?

- Atılgan olmamak kendinizi ve kendi yasal haklarınızı kollamamak demektir. Kendinizi ifade ederken açık konuşamamak ya da ne istediğinizi oldukça dolaylı, anlaşılmaz bir biçimde dile getirmektir. Atılgan olamamanızın bir çok nedeni olabilir: Çocukluğunuzda, istediklerinizi açıkça söylediğiniz zamanlar cezalandırılmış olabilirsiniz. Ebeveynler ve öğretmenler atılgan olmayan, 'ağız var, dili yok' gibi görünen çocukları ödüllendirme eğilimindedirler. Belki, önünüzde atılgan davranarak size iyi bir model olabilecek kişiler de yoktu. Belki de, ebeveynleriniz bir çok alanda sizin adınıza karar verdikleri için, atılganca davranabilme şansını elde edemediniz.

You're OK

You're not OK

I'm OK

ASSERTIVE

AGGRESSIVE

I'm not OK

PASSIVE

**PASSIVE-
AGGRESSIVE**

Saldırganlık Nedir?



- Saldırgan olmak, kendinizi korumak adına, başkalarının haklarına zarar verecek biçimde davranmaktır. Saldırgan davranış, genelde cezalandırıcı, düşmanca, suçlayıcı ve aşırı talepkârdır.

- Saldırganlık doğrudan ifade edildiğinde, tehdit edici olabilir ve hatta fiziksel bir saldırıyı bile içerebilir. Dolaylı yolla ifade edildiğinde ise, alaycılık, dedikoduculuk ya da dil sürçmeleri ("seni severim" demek isterken, ağzınızdan "seni söverim" cümlesinin çıkması gibi) şeklinde ortaya çıkabilir.



Saldırganlık:

- Saldırganlık başkalarının haklarını yüzeye çıkmasına izin vermez, duygusal ve fiziksel olarak zorlanmayı içerir. Saldırganlık genellikle kızmanın veya kin tutmanın sonucudur. Ve diğer insanların size olan saygılarını kaybetmesine neden olur. Alaycılık, dedikoduculuk, dil sürçmeleri saldırganlığın sonucudur.



- Atılganlık ile saldırganlık çoğunlukla karıştırılır. Bir doğru üzerinde göstermek gerekirse atılganlık en uçlarda yer alan saldırganlık ve çekingenliğin tam ortasında yer alır.



Çekingen (Pasif) Davranış Nedir?

- Olayların gidişatını etkilemek ya da denetlemek için kişinin hiçbir çaba göstermemesi durumudur. Bir başka deyişle kişinin kendisini olaylara “kurban” eder. Halbuki atılgan davranışta kişinin ihtiyaçlarını, karşılamak amacı ile kendini ifade etmesi, bunu yaparken kendini iyi hissetmesi ve aynı zamanda başkalarının kişilik haklarını da gözeten bir davranış içerisinde olunmaktadır.



Pasif-Saldırgan Davranış Nedir?

- Öfkeyi görünüşte düşmanca olmayan bir şekilde ifade etmenin bir yolu, gizli duyguları belirtmenin kasıtlı ve maskeleymiş bir şeklidir. Bu durum, rahatsızlık verici bakışlardan ve sahte övgülerden daha fazlasını kapsayan bir davranıştır.



Atılganlık Kişiyeye Neler Kazandırır?



- İletişim becerilerini geliştirir
- Kendine güveni artırır
- Kişisel memnuniyet kazandırır
- Başkalarının size saygı duymasını sağlar
- Karar verme becerinizi geliştirir

Atılganlık Biçimleri

- **Temel Atılganlık**
Atılganlığın bu biçimi, inançlarınızın, duygularınızın ve düşüncelerinizin, basit ve net bir biçimde dile getirilmesidir. Genellikle, basitçe "Ben istiyorum." ya da "Ben hissediyorum." şeklinde cümleler kurmaktır.



- ***Empatik Atılganlık***

Atılganlığın bu biçimi, etkileşimde olduğunuz kişiye karşı duyarlı olmaktır. Genellikle iki aşaması vardır: Birincisi, karşıdakinin içinde bulunduğu durumu ve duygularını anlamak; ikincisi ise, kendi hakkınızı da kollayan bir biçimde, bu anlayışı dile getirmektir. Örneğin şöyle diyebilirsiniz: "Gerçekten çok meşgul olduğunu biliyorum. Ama ilişkimizin senin için de önemli olduğunu hissetmek istiyorum. Bu nedenle, senden bana, yalnızca ikimizin beraber olabileceği bir zamanı ayırmanı istiyorum."

- ***Daha Önceki Atılgan Davranışları
Basamak Olarak Kullanma***

Karşınızdaki kişi sizin temel atılganlık davranışınıza tepki vermediği ve haklarınızı çiğnemeye devam ettiği zaman uygulanır. Atılgan davranışınızın dozunu artırırsınız ve hatta biraz resmileşirsiniz. Duygularınızı ve isteklerinizi birkaç kez, basit ve net bir biçimde dile getirdikten sonra, son sözünüzü söyleyebilirsiniz. Örneğin: "Eğer arabamı yarın saat 17:00'ye kadar onarmazsanız, kendime daha iyi bir tamirci arayacağım." gibi.



- ***Ben-Dili'ni Kullanarak Atılgan Davranma***

Söze 'Ben' diye başlayarak duygularınızın, düşüncelerinizin ve isteklerinizin size ait olduğunu vurgularsınız. Kuracağınız cümleler genellikle dört bölümden oluşur:

1. Karşıdakinin belli bir davranışına işaret etmek.
2. O davranışın sizin üzerinizde yarattığı etkiyi, size neler hissettirdiğini belirtmek.
3. O davranışı nasıl yorumladığınızı söylemek.
4. Nasıl bir davranışı tercih edeceğinizi aktarmak.

Örneğin: "..... yaptığında (hissediyorum) çünkü bu davranışını (şöyle) yorumluyorum. Oysa (şu şekilde) davransan (şöyle) etkilenirdim" gibi.

Böylece, cümlenin gerçekten "ben hissediyorum", "ben istiyorum" kısmını vurgulamış olursunuz.

Atılganlık Becerisini Geliştirmek İçin...

- Konuşmaya başlamadan önce ne söylemek istediğinizi düşünün. Bunu ifade etmenin en iyi yollarını bulmaya çalışın.
- İstemediğiniz sürece akraba, arkadaş, tanıdıkların size bir takım düşünce, fikir ya da davranışı empoze etmesine izin vermeyin. Bunun yerine sizin ne istediğinizi, ne düşündüğünüzü, hissettiğinizi anlatın.
- Mantıksız isteklere hayır deyin. Bir istek, teklif ya da öneriyi geri çevirirken bunu neden yaptığınızı açıklayın. Teklifi geri çevirmek bahane uydurmak demek değildir. O yüzden açık ve dürüst olun.

Atılganlık Becerisini Geliştirmek İçin...

- Düşüncenizi, duygunuzu, fikrinizi açık, kesin ve direk ifade edin. Örneğin;
 - *Şu an yalnız kalmak istiyorum.*
 - *Ödevi yapmakta yardıma ihtiyacım var. Uygun bir zamanda bana yardım eder misin?*
 - *Sana katılmıyorum. (“Yanlış düşünüyorsun” yerine)*
- Kendinizi ifade ederken Beden dilinize (göz kontağı, beden duruşunuz, yüz ifadeniz, ses tonunuz) dikkat edin. Söyledikleriniz ile vücut dilinizin aynı mesajı verdiğinden emin olun.

- Atılğan olmak bencil olmayı gerektirmez.Başkalarının haklarına saygı göstermeyi unutmayın.
- Karşı tarafın sizi doğru anlayıp anlamadığını kendinizi doğru ifade edip etmediğinizi kontrol edin.
“Kendimi açık ifade edebiliyor muyum, söylediklerimden sen ne anladın?” Böylece iletişimde doğabilecek yanlış anlamaları önlemiş olursunuz.



İletişim Becerileri

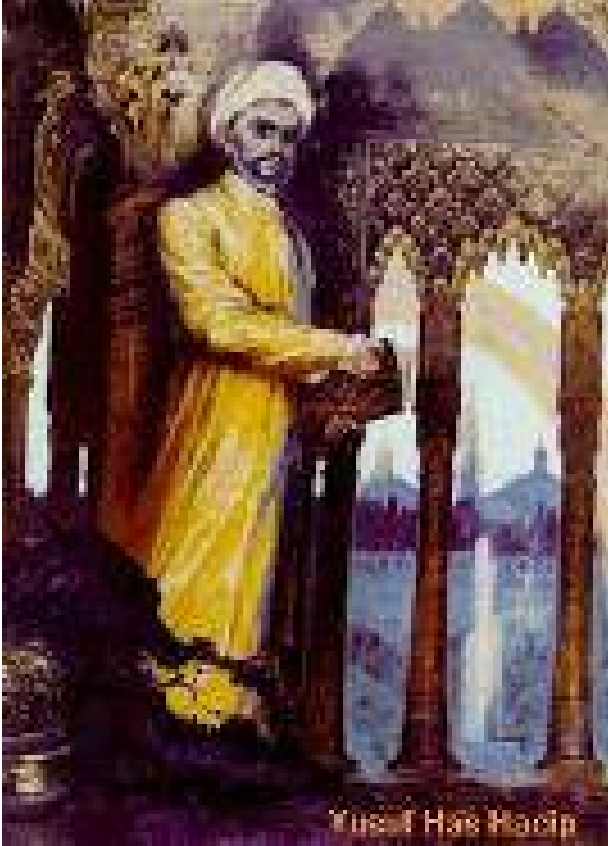


- Sözel
- Yazılı
- Sözsüz

İletişim Yönetimi (İletişim Becerilerimizin etkin kullanımı)

- Sözel Becerileriniz
(Konuşma ve dinleme)
- Yazım Becerileriniz
(Okuma ve Yazma)
- Sözsüz İletişim Becerileriniz
(Kelimelerin dışında kalan her şey!!!)

Sözel iletişim



*İnsanda dilince değişir kader,
Ya yurda baş olur, ya başı gider.*

Kutadgu Bilig

*İnsanın süsü yüz; Yüzün süsü göz;
Aklın süsü dil; Dilin süsü sözdür.*

Kutadgu Bilig

*Sözünü bilen kişinin
Yüzünü ağ ede bir söz
Sözünü pişirip diyenin
İşini sağ ede bir söz.*

*Söz ola kese savaşı,
Söz ola kestire başı
Söz ola oğula aşı
Balla yağ ede bir söz.*

Yunus Emre



SÖZEL BECERİLERİ

- Öncelikle konuşmanızdaki amacı “iyice” belirleyin.
- Konuşmaya başlamadan önce, düşüncelerinizi bir mantık zincirine oturtun.
- Karşınızdaki kişi/kişilerin neler söylediklerini, sadece duymayın, gerçekten dinleyin.
- Sözel becerilerinizin durumunu bir arkadaşla danışarak ölçmeye çalışın.
- Eğer mümkünse, sözel becerilerinizi test etmek için bir konuşmanızı kasete kaydedin. İçeriği ve ses tonunuzu inceleyin.
- Konuşmayı esprilerle ve yaşanmış, konuyu özetleyen gerçek hayat hikayeleriyle süsleyin.

SÖZEL BECERİLER

- Kişilerarası iletişim konusundaki başarınızı artıracak niteliğe sahip, etkili “sihirli” kelimeleri kullanmaktan kaçınmayın;
 - Hatalı olduğunuz durumlarda bunu kabul ederek, *özür dileyin.*
 - Başarıyı gördüğünüz zaman, *takdir edin.*
 - Diğerlerinin fikrini öğrenin, onların düşüncelerine *değer verin.*
 - Bir şeyin gerçekten yapılmasını istiyorsanız *rica edin.*
 - Sizin için yapılanlar karşılığında en azından bir *teşekkür edin.*
 - Başarı söz konusuysa asla kendinizi tek olarak düşünmeyin, *BİZ kavramını zihninize yerleştirin.*

Mesaj Türleri

- **Tam Mesajlar**
- **Kısmi Mesajlar**
- **Kirli Mesajlar**

Tam Mesajlar

- İfade öğelerinin dördünü (gözlem, düşünce, duygu ve ihtiyaç)de içeren mesajlardır. Gözlemlerinizi aktardığınızda, düşüncelerinizi ifade ettiğinizde, duygularınızı gizlemediğinizde ve isteklerinizi bastırmadığınızda mesajınız tam demektir. Çoğunlukla en yakınlarımıza tam mesajlar veririz.



Kısmi Mesajlar



- Dört öğeden birini dışladığımızda kısmi mesaj vermiş oluruz. Her zaman da tam mesaj vermek gerekmez. İşyerinizdeki üretim hakkındaki arızalar üzerine yapılan ekip toplantısında, hangi makinenin ne zaman hangi hatayı verdiğini anlatmakla yetinirsiniz. Otobüs bileti alırken gişedeki memura öğretmenizden biraz ilgi beklediğinizi anlatmazsınız. Ancak ekip üyeleri arasındaki anlaşmazlıkların ele alındığı toplantıda kısmi mesajlar verirsiniz, bu ekip içi iletişim açısından aksaklıklara yol açar.

Kirli Mesajlar

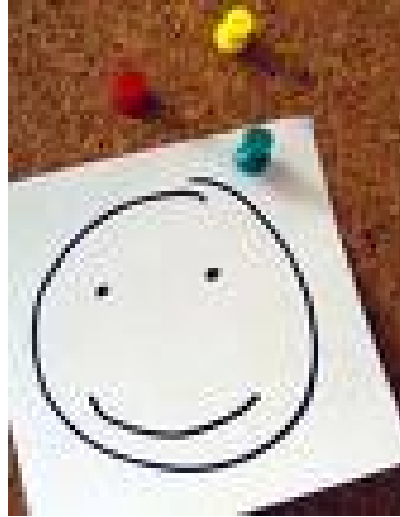
- Kimi zaman sürekli patlıcan yemekten ya da pişirmekten sıkıldığınızı ya da patlıcan sevmediğimiz halde sürekli patlıcan alınmasından duyduğumuz alinganlığı açıkça ifade etmek yerine “Yine mi patlıcan aldın?!” dediğimiz olur. İşte bu gözlem ihtiyaç, duygu ve düşünceleri açıkça ifade etmeden tümünü birbirine karıştırarak veren mesaja kirli mesaj denir. Burada gözlem, duygu, düşünce ve ihtiyaç söylenmiştir ama üstü örtülü bir şekilde ve kinayeli bir tarzda söylenmiştir. Kirli mesajlar insanlar arası etkileşimi genellikle olumsuz etkiler.

Etkin İfadede Mesajın Hazırlanma Aşaması:

- Kendimizi Hazırlamak
- Karşımızdakiinin Farkında Olmak
- Mekanı Hazırlamak



Etkin İfade için kurallara ihtiyaç duyar mıyız?



Birçok iyi fikrin katili sözcükler olmuştur.

Etkin İfadenin Kuralları

- Ne söylemek istiyorsanız bunu dolaysız ifade edin.
- Ne söylemek istiyorsanız, bunu hemen ifade edin
- Ne söylemek istiyorsanız, bunu açıkça ifade edin
- Ne söylemek istiyorsanız bunu dürüstlükle ifade edin
- Ne söylemek istiyorsanız, karşınızdakini yaralamadan söyleyin

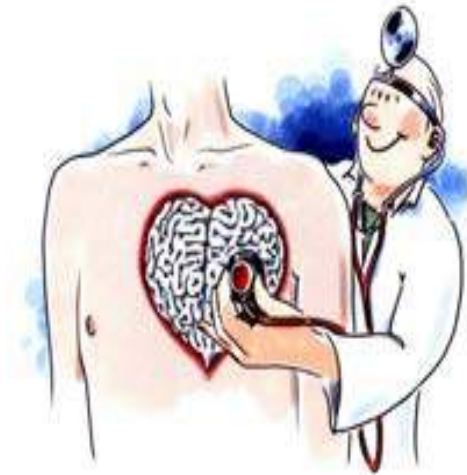
ÖZETLE ETKİN İFADENİN KURALLARI NE SÖYLEMEK İSTENİYORSA
BU;

- DOLAYSIZ,
- HEMEN,
- AÇIKÇA,
- DÜRÜSTLÜKLE,
- KARŞIDAKİNİ YARALAMADAN İFADE EDİLMELİDİR.



Dinleme

- *Herkes konuşmak istiyor, bazıları düşünmek de istiyor, ama hiç kimse dinlemek istemiyor.*



Dinleme Şekilleri

- **Görünüşte dinleme**
- **Savunmada dinleme**
- **Seçerek dinleme**
- **Tuzakçı dinleme**
- **Denetçi dinleme**
- **Nezaketen dinleme**
- **Ürkek dinleme**
- **Yaltaklanmacı dinleme**

Dinlemenin önündeki engeller

- Dinlemenin önünde bir sürü engel vardır. Bunların başında fiziksel engel 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.
- Bu fiziksel engelin yanı sıra tutum ve davranışlarımızla ilgili engeller de söz konusudur.



Dinlemeyi engelleyen tutum ve davranışlar

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

- NASIL DİNLEYECEĞİNİZİ BİLİRSENİZ, KÖTÜ KONUŞANLARDAN BİLE YARAR SAĞLAYABİLİRSİNİZ.



Dinlerken

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

Can Kulağıyla Dinlemek (etkin dinleme için)

- Can kulağıyla dinlemek için bu sürece katılmalı, biz de aktif olmalıyız..
- Can kulağıyla dinlemek için kendimizi konuşanın yerine koymalı, empati göstermeliyiz.
- Can kulağıyla dinlemek için karşıımızdakiini peşinen yargılamamalı, açık olmalıyız.
- Can kulağıyla dinlemek için kulaklarımızın yanı sıra gözlerimizi de kullanmalıyız.

Sözel becerilerimizi nasıl geliştirebileceğimize son bir ek (Dolaylı Çaba Yasası):

- Diğer insanlarla iyi geçinmeyi geliştirmemiz için uygulayabileceğimiz ve buna psikolojik olarak hazırlanmamızı sağlayacak olan 7 olumlu ve yapıcı davranış modeli vardır. Bunların her biri diğer insanların bilinçaltı ihtiyaçlarıyla uyumludur ve kendilerini önemli, değerli ve saygın hissetme ihtiyaçlarına hitap eder.

1. Kabullenelim!

- Her birimiz diğer insanlar tarafından kabullenilmeyi isteriz. Diğer kişiler ve hatta tanımadığımız insanlar tarafından kabullenilmenin derin ihtiyacına sahibizdir.
- Karşımızdaki insanın bizi kabul edip etmediğini ve varlığımızdan mutluluk duyup duymadığını görmek için onun gözlerine, gülümsemesine, yüzüne ve beden diline bakarız. Karşımızdaki tarafından kabul edildiğimizde, kendimizi rahatlamış hissederiz.
- İçten ve samimi bir şekilde karşımızdaki insanı şartsız olarak kabul ettiğimizi belirttiğimizde onun kendine verdiği değeri önemli ölçüde yükseltiriz, ayrıca kendisini rahatlamış ve güvende hissetmesini sağlarız.
- Bunun için ise, öncelikle;

- GÜLÜMSEYELİM...
- Gülümsemek için on üç, kaşımızı çatmak içinse yüz on iki kasımızı kullanırız. Gülümseyerek; "Seni olduğun gibi ve şartsız kabul ediyorum!" deriz. Başka bir insana gülümsediğimizde, onun kendisini değerli, önemli ve anlamlı hissetmesini sağlarız.



2. Anlaşması Kolay bir İnsan olalım!



- İnsanlar, pek çok değişik konuyu kolayca ve serbestçe tartışabilecekleri, kolay anlaştıkları insanların yanında olmayı isterler. Bizimle konuşan bir insanı başımızla onayladığımızda, gülümsediğimizde veya onunla aynı fikirde olduğumuzu söylediğimizde, o kişi kendini daha değerli, saygın ve önemli hisseder

2. Anlaşması Kolay bir İnsan olalım!

- Kendisiyle kolay anlaşılan bir insan olalım. Şu sözleri hatırlayalım: "Zıtlıkları aşmanın yolu, onlarla anlaşmaktan geçer!" Kolay anlaşılabilir bir insan haline geldiğimizde, diğer insanların bize yardım etmelerinde ve bizimle geçinmelerinde çok daha az dirençle karşılaşırız.



3. Yöntem: Hoşnutluğumuzu İfade Edelim!



- Diğer insanların kendilerine verdikleri değeri yükseltmenin üçüncü adımı, hoşnutluğumuzu göstermektir. İnsan tabiatının en derin ihtiyaçlarından birisi de hoşnut olunma isteğidir.

4. İnsanları Her Fırsatta (İçtenlikle)Övelim!

- (İçtenlikle) Övmek veya yüceltmek, insanların kendilerini mutlu ve onurlu hissetmelerini sağlayan en emin ve hızlı yöntemlerden birisidir.
- Kişinin kendisine verdiği değerin bir tanımı da, onun kendisini ne derece övülmeye değer bulduğu şeklinde yapılır.



© Copyright Digital Vision - Groups-Adults and Business People

Olumlu Övgünün 3 Sırrı

1. Birincisi, övgüyü sığağı sığağına yapmalıyız.
2. İkincisi, belirgin bir şeyi övmeliyiz. Övgümüz genel olursa, alıcı üzerindeki etkisi az olur.
3. Kişileri (mümkün olan her durumda) toplum içinde övelim.

5. Hayranlığımızı (İçtenlikle) Dile Getirelim!

- Başardığı bir işten, bir şahsiyet özelliğinden veya sahip olduğu bir şeyden dolayı birine duyduğumuz hayranlık, onun kendisine verdiği değeri artırır. Hayranlık, insan ilişkilerinde en güçlü araçlardan biridir. Herkes iltifat edilmekten hoşlanır.



6. Dinlemenin "Beyaz Sihri"

- Karşımızdakilere özel dikkat göstermeliyiz. Hayat zaten bunun bir çalışmasıdır. Dikkatimizi her zaman en çok değer verdiğimizize ve bizi en çok ilgilendiren şeye ya da bizim için en fazla önemli olan konuya veririz. Dikkatimiz nereye odaklanırsa; düşüncelerimiz, duygularımız ve hayatımız da oraya odaklanır.



6. Dinlemenin "Beyaz Sihri"

- İnsanlara doğru ilgiyi nasıl gösteririz? Dinlemenin "beyaz sihrini" yaparak. Dinlemek, insan ilişkilerindeki dikkatin gerçek ölçüsüdür. Dinlemek diğer insana ve söylediklerine ne denli değer verdiğimizi gösterir. Karşımızdaki insanı dinlediğimiz, hem de iyi dinlediğimiz zaman, onun bizim için değerli ve önemli olduğunu ifade etmiş oluruz. En iyi liderler, satışçılar, yöneticiler ve arkadaşlar mükemmel ve hünerli birer dinleyicidirler!

6. Dinlemenin "Beyaz Sihri"

- İyi bir dinleyici olmanın üç önemli yararı vardır:
 1. Birincisi, dinlemenin bir güven ortamı oluşturmaktır.
 2. İyi dinlemenin ikinci faydası, kişinin kendisine verdiği değeri yükseltmesidir.
 3. Dinlemenin üçüncü faydası ise, içsel bir disiplin oluşturmaktır.

7. Bumerang İlkesi



- Bu ilke, bir diğer insana ifade ettiğimiz içten duyguların er ya da geç bize geri döneceğini söyler.
- *“Gülün kokusu onu sunan elin üstünde kalır.”* Bir kimseye onun hakkında olumlu bir duygumuzu dile getirdiğimizde, bu duygu sonunda bir bumerang gibi bize geri döner. Olumsuz bir fikir veya düşüncüyü ifade ettiğimizde de aynı ilke geçerlidir.

Sonuç olarak...

- Eleştirme, aşağılama ve şikayet etme güdümüze mani olalım. Kolay anlaşılabilir olmayı ve başkalarını kabullenmeyi deneyelim. Hoşnutluğumuzu ifade edelim, onaylayalım ve hayranlığımızı dile getirip, takdir edelim! Başkaları konuşurken dikkatle ve ilgiyle dinleyelim ve Bumerang İlkesini hatırlayalım. Bunların hepsini yaptığımızda, diğer kişilerin kendilerini mutlu hissetmelerini sağlamış oluruz. Sonuçta biz de nereye gidersek gidelim, kabul görür ve iyi karşılanırsınız.

SÖZSÜZ İLETİŞİM



Sözsüz İletişim

- Duyguları, düşünceleri ifade etmede başvurulan, konuşulan ve yazılan kelimelerin dışında kalan tüm vücut hareketlerini, susma, sesin tonu gibi özellikleri, seçilen aksesuarları ve bunların model ve renklerini, mekan kullanımını, kişiler arasında tutulan mesafeyi, zaman kullanımını, fiziksel özellikler ile ilgili tüm uygulamaları içeren bir iletişim türüdür.

SÖZSÜZ İLETİŞİM KANALLARI

- Kinezik (beden dili)
- Paralinguistik (vocal unsurlar)
- Proksesemi (kişiler arasındaki mesafe, mekan kullanımı)
- Haptik (dokunma)
- Kroksesemi (zaman kullanımı)
- Estetik (müzik, renk ve kokuların kullanımı)
- Fiziksel görünüş (vücut şekli ve boyutu, koku...)
- Genel görünüş (kıyafetler, makyaj, aksesuarlar)

Sözsüz İletişim Yaşantımızda Neden Önemlidir?



- Görsel simgeler kullanılır.
- Sözsüz iletişimin tarihi eskidir, hatta genlerimizdedir.
- Duyguların dili sözsüzdür.
- Sözsüz yalan söylemek zordur (hatta imkansızdır).
- AMAN DİKKAT! Tek tek yorumlamayınız.

GÖRSEL SİMGELER KULLANILIR

- Sözsüz iletişim beden dilinden, renklere uzanan geniş bir yelpaze olduğu için her noktaya dikkat etmek gerekir.
- Bu konunun uzmanı bir roman kahramanı da olsa Sherlock Holmes'tur. (Çünkü gerçek yaşamda ne kadar tecrübe edinirseniz edinin konuya ilişkin öğrenilecek bir şeyler vardır)



Tarihi Eskidir!

- Hatta bazı hareketlerimiz genetikdir.

(Örneğin oturma yerimizi seçmemiz, kol kenetlememiz ya da uyuma biçimimiz)

Bazılarını deneme yanılma yolu ile bazılarını da tecrübe ile ediniz.

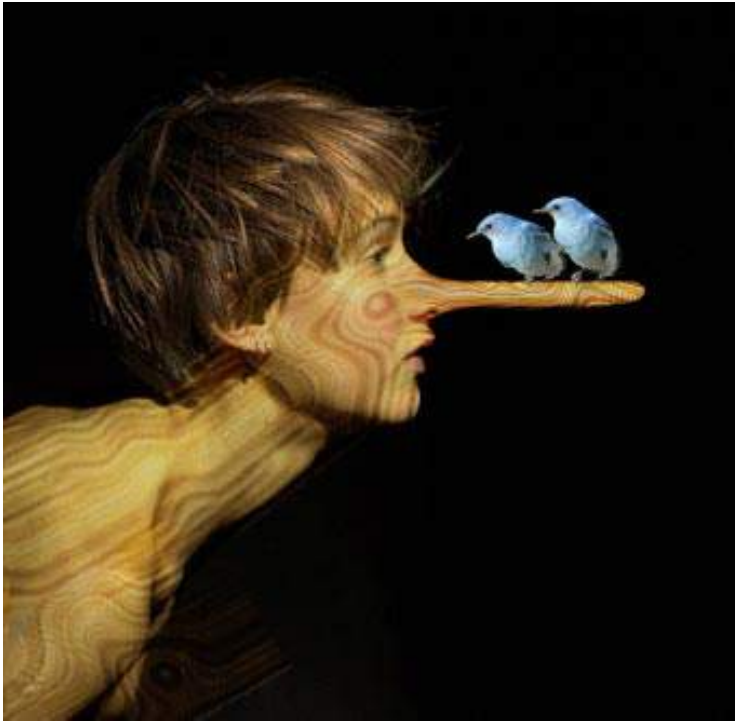


Duyguların dili sözsüzdür



- Fikirlerin dili sözel, duyguların dili “kalpten” dir. En azından kalpten olduğunda inandırıcıdır

Yalan konusunda dikkat etmek gerekir



- Tanıdığımız insanlar karşısında sözsüz olarak yalan söylemek zor hatta imkansızdır!
- (Bakınız: Eller, ten rengi, burun ama özellikle de gözler)

Aman Dikkat!!!

- Çok çok önemlidir çünkü günümüz dünyası “görsel” bir dünya... Ancak karakter etiği > kişilik etiği ve bu hiç unutulmamalı!!!
- Tek tek incelemeye kalkarsanız yanılırsınız.
- Özellikle beden dili evrensel değildir. Gezerken dikkat edilmelidir.
- Ne kadar öğrenirseniz öğrenin öğrenilecek bir şeyler daima vardır, çünkü herkes ayrı bir “kitap”tır.

İletişimde ne, ne kadar önemlidir?

- %10 Sözcükler
- %30 Vokal Unsurlar
- **%60 Beden Dili**



Beden Dili Tanım:

- *Beden dili bir diğer adı ile kinezik, birbirini takip eden hareketlerle değer ve önem kazanan, ses tonu ile desteklenen ve kelimelerle son şeklini alan karmaşık bir iletişim sürecidir.*
- *Kinezik kelimesinin kökeni incelendiğinde, “Kin” Yunanca’da hareket anlamına gelmektedir. Kinetik terimi buradan türetilmiş ve güç kullanma yolu ile elde edilen hareketin bilgisi anlamında kullanılmaktadır.*

Beden Dili Hayatımızda Neden Bu Kadar Önemlidir?

- Bilinçaltından etkilenir. Rol yapmak zordur -ama imkansız değildir.
- Farklı anlamlar içerebilir, bunun için gerçekleşen ortam ve iletişim durumunun incelenmesi gerekir.
- Beden dili kültürden etkilenir. Kültürlerarası yanlış anlaşılmaların en önemli kaynağıdır.
- Bireysel bir etkinliktir. Bu yüzden de kişiliğe yansıma özelliğine sahiptir. Bireyin jest ve mimiklerinde kişinin tarihçesi yazılıdır.
- Bilinçsiz olarak yapılan beden dili dışavurumları kişinin duygularını açıklar.
- Mimikler jestlere göre, daha evrenseldir. Örneğin, korku, kızgınlık, mutluluk, dikkat, ilgi ve saldırganlık.

Beden Dili (Kinezik) Kanalları

- Mimikler
Göz ve göz hareketleri
Dudaklar
- Jestler
Baş hareketleri
Gövde
Eller
Kollar
Bacaklar



Mimikler



- Yapılan araştırmalara göre yüzümüzdeki 80 kasla 250.000 farklı mimik yapma potansiyeline sahibiz!!!

Göz Hareketleri (Oculesics)

- Gözbebeklerinin büyüyüp küçülmesi (pupilometrics)
- Gözbebeklerinin büyüklüğü ve çekicilik arasındaki ilişki
- Göz temasının süresi (kısa olursa kayıtsızlık, fazla olursa ilgi...)
- Konuşma sırasında göz teması dengesi (%35-%65 dengesi)
- Bakış yönleri (iş, sosyal, mahrem ve yan bakış)
- NLP açısından bakış yönü
- Göz kırpma mesajı



Dudak hareketleri



- İlk kullanım tehdit günümüzde ise keyiflenmeyi gösterir.
- Gülümseme; yüzün “nötr” olduğu durum “poker yüzü”, “içten gülümseme”, “sosyal gülümseme=profesyonel gülümseme”



JESTLER



Jestler; el, kol, baş
ve
bacaklarımızla
konuşmalarımızı
içerir.

Ve herbiriyle ÇOK
konuşuruz.



Eller



- İnsanın kendisini ifade etmede kullandığı en duyarlı organlardır. Bunun temelinde ise, insanın elinin becerisinin gelişmesi ile beynin biyolojik gelişiminin birbirine paralel olması yer alır.

Ellerimiz

- Üç temel şekilde karşımızdakilere duygularımızı aktarırız:
 - Avuç içi açık olarak havaya bakar.
 - Avuç içi aşağıya dönüktür.
 - Bir şeyler işaret ediliyordur ya da yumruk yapılmıştır.





El Sıkmak, Tokalaşmak

- El sıkma süresi
- Göz teması
- Türleri (maço-parmak ezici ya da mengeneler, ölü balık gibi tutanlar, pis mendil tutuşu, kol kavrayıcılar- el ense çekenler ve kendine güvenenler)
- Baş parmağın konumu
- Kuralları



El Jestleri (1)

- Havayı hassas bir şekilde kavrama jesti
- Havayı güçlü bir şekilde kavrama ya da güçlü bir yumruk jesti
- Parmakları bir başka deyişle elleri kenetlemek
- Elleri ovuşturmak
- “Çatı” hareketi
- Başparmak gösterme jesti
- İşaret parmağın havaya kaldırılması ile yapılan jestler
- Ellerin sert köşelerini yani kenarlarını göstererek yapılan el jestleri

El Jestleri (2)

- Eller açık tutularak gerçekleştirilen hareketler
- El ile, kol ve bileklerin tutulması hareketi
- Selamlaşma jestleri
- Hakaret jestleri
- Beğenme jestleri
- Aldatma, şüphe, yalan gibi olumsuz duyguları yansıtan jestler
- Batıl inançlarla ilgili jestler
- Zaman jestleri



Kollar



- Kollar kişisel gücün ifadesidir ve bu nedenle de ne kadar rahat hareket ettirilirse, kişinin o kadar kendisine güvendiği düşünülür.

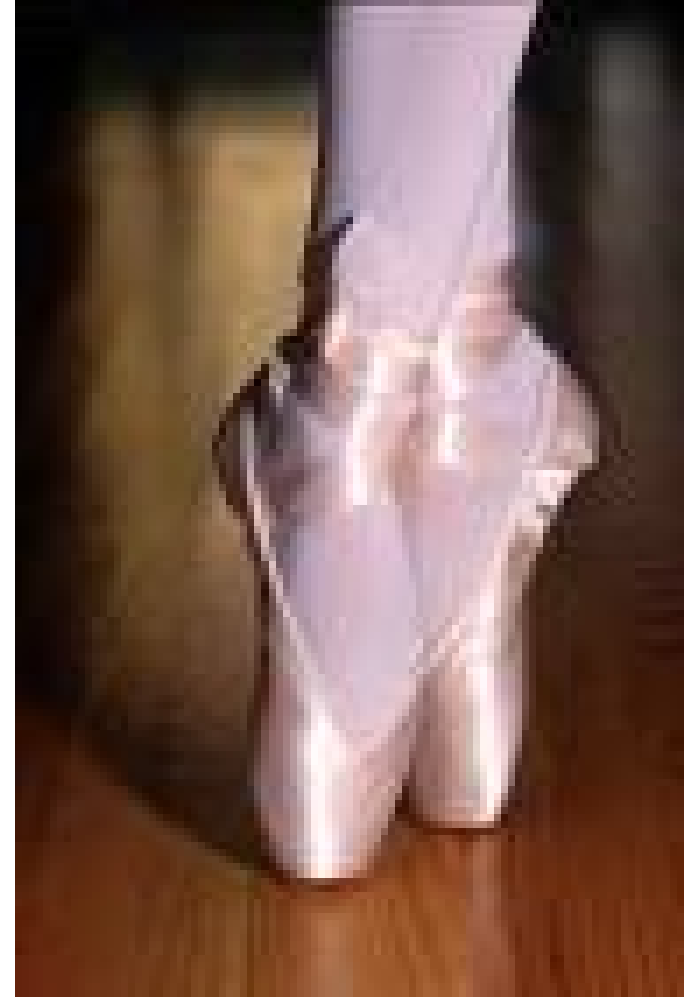
Kol hareketleri

- Standart Kol Kavuşturma
- Güçlendirilmiş Kol Kavuşturma
- Gizlenen Kol Kavuşturma
- Sahiplenme hareketi
- Saldırganlık ve hazır olma
- Güç gösterme
- Hakaret
- Şiddet
- Başarı



Bacaklar

Gövdemizin,
başımızın,
ellerimiz ve
kollarımızın
yetersiz kaldığı
yerlerde ise,
bacaklarımız
devreye girer.



Bacak Jestleri

- Otururken Bacakların Konumu
 1. Bilek kitleme
 2. Bacak bacak üstüne atma
- “Sandalyeye binme” jesti
- “Hazır olma” jesti
- Sahiplenme jesti
- Ayakta Dururken Bacakların Konumu
 1. Ayakta bacak kavuşturma
 2. Karşıdaki kişiye açılma
- Duruş, oturuş ve yürüyüş

Gövde ve Duruş (Postür)



Nesnel İletişim

- (Proksemi) Kişisel alan ve mekan kullanımı
- (Haptik) Dokunarak iletişim kurma
- (Kronomi) Zaman Kullanımı
- (Estetik iletişim) Müzik, renkler, kokular aracılığıyla iletişim
- (Fiziksel görünüm) Kişilerin fiziksel yapıları
- (Genel görünüm) Aksesuarların, kıyafetlerin dili...

Proksemi (Kişisel Alanlar)

- Mahrem alan: (0-46cm – ülkemizde 0-25cm)
- Kişisel alan: (46-120 cm- ülkemizde 25-100 cm)
- Sosyal alan: (120-350cm- ülkemizde 100cm-300cm)
- Genel alan: (350 ve ötesi- ülkemizde 300 cm ve ötesi)

Mekan Kullanımı

- Yarı Belirlenmiş Alanlar
 1. Statü Göstergeleri
(masaların boyutu, konumu, aksesuarlar vb. taşınabilir eşyalar)
 2. Masada oturma düzenleri
- Belirlenmiş Özel Alanlar



Dokunarak iletişim kurma (haptics)

- Dokunmanın taşıdığı anlamlar
 1. Tanışıklık
 2. Güç ve statü belirtimi
 3. Saldırıya hazırlanma
- Dokunmatik kültürler ve dokunmayan kültürler.



Zaman anlayışı (Kroksemi)



- **Kültürel Zaman**
 1. Teknik (bilimsel)
 2. Biçimsel
 3. Biçimsel olmayan
- **Kişisel zaman algılama biçimleri**
 1. Tekli zaman anlayışı
 2. Çoklu zaman anlayışı
- **Psikolojik zaman**
 1. Geçmişte yaşayanlar
 2. Şimdiyi yaşayanlar
 3. Gelecek için yaşayanlar

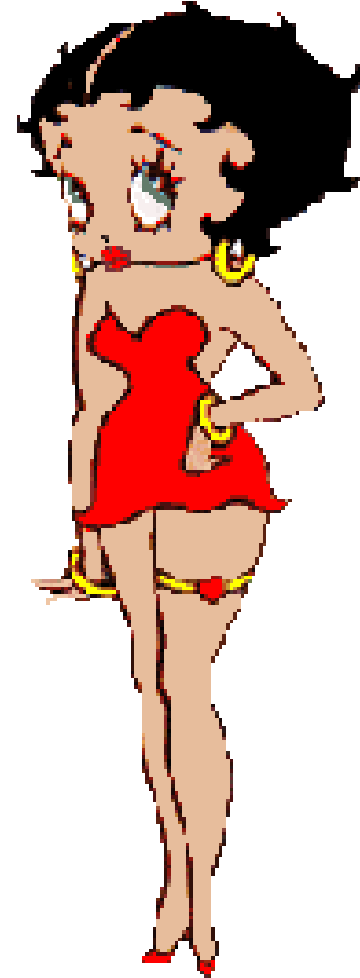
Estetik



- Bir mesajın ya da ruh halinin renkler ya da müzik aracılığıyla iletilmesi estetik olarak tanımlanır. Sözsüz iletişimin estetik boyutu, çoğu kez varlığında fazla hissedilmeyen, ancak yokluğunda rahatsızlık veren bir sözsüz mesaj taşıyıcısı olarak nitelendirilir.

Fiziksel Görünüm

- Bu kapsamda vücut şeklinden, boyun uzunluğuna ve kişinin kokusuna kadar uzanan geniş bir yelpazede farklı sözsüz mesajlar incelenir, “çekicilik” ve sözsüz iletişim arasındaki bağ üzerinde durulur.



Sözsüz iletişime dair sonsöz...

Sözsüz becerilerinizi etkili biçimde kullanmak sizin hayatınızı kolaylaştırmak için başvurabileceğiniz temel çalışma alanlarından biridir. Gözlemleyerek ve deneyerek bu beceri geliştirilebilir. Karmaşık gibi görünen ama keyifli bu yolda hepinize başarılar...





- Sen ne kadar çok bilersen bil, söylediklerin karşındakinin anladığı kadardır.

Mevlana