

İLETİŞİM

İletişim, kişilerin birbirlerine iletmek istedikleri duygu, düşünce, istek, ihtiyaç ve beklentilerini aktardıkları bir süreçtir. İletişim diğer insanlarla kurulan her türlü sözlü ve sözsüz etkileşimi içerir.

İletişim sadece konuşmak değildir. İletişim aynı zamanda;

- Neyi, ne zaman, nerede ve nasıl iletteceğinizi bilmek,
- Anlatmak istediklerinizi anlaşılır bir biçimde aktarabilmek,
- Akıcı bir dille ve karşınızdaki kişiyle göz teması kurarak konuşabilmek,
- Verdiğiniz mesajların alınıp alınmadığını fark etmektir.

İletişimin Öğeleri

- **Kaynak**, iletişimi başlatan, bir başkasına düşünce ve duygularını aktaran kişidir.
- **Alıcı**, kaynak kişiden gelen sözlü veya sözsüz mesajın anlamını alan ve değerlendiren kişidir.
- **Mesaj**, duygu veya düşüncenin kodlanarak sözlü, sözsüz veya yazılı anlatımla alıcı kişiye ulaşmasını sağlayan sembollerdir.
- **Geri bildirim**, alıcının mesajı alıp değerlendirdikten sonra yeni bir mesaj kodlayıp vericiye yollamasıdır ve iletişimin devam etmesini sağlar.

Kaynak durumundaki kişinin algıladığı bir olayı, bir mesajı kodlayıp alıcı durumundaki hedef kişi ya da kitleye göndermesi; hedef kişi ya da kitlenin (duyarak, izleyerek ya da okuyarak) algıladığı kodu geribildirim olarak kodlayarak kaynağa iletmesi iletişim sürecini açıklamaktadır.

İletişim Türleri

Sözlü İletişim: Kişilerin yazdıkları ve konuştukları sözcüklerle olur. Bu iletişimde dil önemlidir.

Sözsüz İletişim: İletişimin çok önemli bir parçası olan sözsüz iletişim göz teması, jestler, mimikler, duruş biçimi, ses tonu gibi unsurları kullanarak kişinin kendisini daha iyi ifade etmesini sağlar.

Sağlıklı İletişimin Temel Koşulları

- **Karşıınızdaki kişilere saygı duymak:** Düşünce, fikir ya da yorumlarda tümüyle zıt kutuplarda yer alsanız bile, karşıınızdakinin duygularını anlama ve saygı gösterme çabasıdır.
- **Gerçekçi ve doğal davranmak:** Abartıdan uzak, olduğu gibi davranmaktır.
- **Empati kurmak:** Dış dünyayı karşıınızdakinin penceresinden görmeye, anlamaya çalışmak ve anlamış olduğumuzu karşıınızdakine ifade edebilmektir.

İletişimi Zorlaştıran Davranışlar

1. Öğüt vermek, çözüm getirmek, yönlendirmek:

"Şöyle yap, böyle yapma...", "Buna üzüleceğine, oturup ders çalış." gibi cümleler direnç, isyan yaratabilir, kişiyi savunmaya itebilir. Karşıınızdakinde baskı veya suçluluk duyguları uyandırarak, iletişimin kesilmesine veya yön değiştirmesine neden olabilir.

2. Yargılamak, eleştirmek, ad takmak:

"Sen zaten hep kolaya kaçarsın...", "Bebek gibi davranıyorsun..." gibi ifadeler karşıınızdakine kendini anlaşılmamış, haksızlığa uğramış hissettirebilir. Bunun sonucunda iletişimi keser ya da öfkeyle karşılık verebilir.

3. Sorgulamak, araştırmak, incelemek:

"Neden?...Sen ona ne yaptın?...O ne dedi?..." diye karşıınızdakine üst üste sorular sorduğunuzda konuşma, sorulara cevap vermeye takılarak, yön değiştirip asıl konudan uzaklaşabilir. Genellikle soru soranın nereye varmak istediği konuşan kişi tarafından anlaşılmadığından, konuşan vazgeçebilir veya savunmaya geçebilir.

4. Tanı koymak, tahlil etmek:

"Aslında sen öyle demek istemiyorsun...", "Aslında senin derdin başka..." gibi yaklaşımlar 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 yanıtlar vermesine neden olabilir.

5. Teselli etmek, konuyu deęiştirmek:

"Aldırma, boşver...", "Düzelir canım, bunu dert etme..." gibi herkesin sıkça kullandığı teselli ifadeleri karşıınızdakine geçiştirilmiş ve anlaşılmamış hissettirebilir. Genellikle, dinlemeden verilen teselli mesajları, konuşan kişide sorununun küçümsendiği duygusunu yaratabilir.

İletişim Becerileri

Dinleme Becerisi: Sağlıklı bir ilişkide dinleme kalitenin önemli bir belirleyicisidir. İyi bir dinleyici, iletişim kurduğu kişinin yalnız sözleriyle değil, yüzü ve bedeniyle anlatmak istediklerini de "duyar"; çünkü sözsüz mesajlar da iletişimin bir parçasıdır.

Anlama Becerisi: Dinlemenin ardından anlama gelir. En yalın şekliyle anlama; bilinmeyi, özellikle karşınızdaki kişinin açısından görebilmektir.

Empatik Olma: Bir kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak olaylara onun bakış açısıyla bakması, o kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi sürecine "empati" adı verilir. Empati kurulacak kişi mümkün olduğu özenli ve hem sözel hem de sözel olmayan mesajlara dikkat edilerek dinlenmeli; düşünceleri, tutumları ve duyguları anlaşılmaya çalışılmalıdır. Kendini kişinin yerine koyma süresi, durumu anlamak için yeterli ama kısa olmalıdır. Bu sürenin sonunda empati kuranın kendi bakış açısına ve kendi duygu durumuna dönmesi gerekir.

Girişken Davranabilme Becerisi: Girişken bir ifade oluşturabilmek için nasıl hissettiğinizi, ne anlatmak istediğinizi ve kime ifade edeceğinizi düşünmek önemlidir. Girişken ifadenin en önemli parçalarından biri duyguları doğru şekilde ifade edebilmektir. Bunun olabilmesi de duygularımızı doğru okuyabilmenize, bunları karşınızdakinin saldırı olarak algılamayacağı biçimde söyleyebilmenize bağlıdır. (Not: Bu konuda daha fazla bilgi için Girişkenlik broşürüne göz atabilirsiniz.)

Anlamak ve anlaşılmak ile ilgili sıkıntılarınız hayatınızı çok zorlaştırıyorsa bir uzmandan yardım almayı düşünebilirsiniz.

İSTANBUL BİLGİ ÜNİVERSİTESİ PSİKOLOJİK DANIŞMANLIK BİRİMİ

E-Posta: pdb@bilgi.edu.tr

Tel: 212 311 76 74

*Yalnızca İstanbul Bilgi Üniversitesi öğrenci ve
personeline hizmet verilmektedir*