

ZONGULDAK REHBERLİK VE ARAŞTIRMA MERKEZİ

PDR BÜLTENİ

ZONGULDAK MESLEKİ EĞİTİM MERKEZİ

Psk. Danışman Ünal ULU



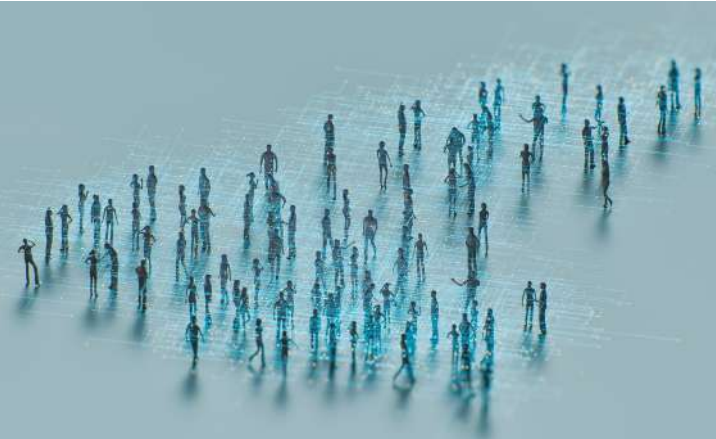
BİR SÖZ

İletişim

Konuşurken ses tonuna, göz teması kurmaya, yumuşak ve nazik bir dil kullanmaya, zaman zaman durup karşı tarafa da söz hakkı vermeye, aktif dinlemeye dikkat ediyor musun? İletişim kurarken bu saydıklarım konusunda dikkatli olan kişiler sosyal açıdan daha çok kabul görürler, daha az yanlış anlaşılırlar, daha iyi dostluklar kurarlar. İletişim kurarken sadece söylediklerimiz değil aynı zamanda beden dilimiz de çok önemlidir. Hem kendi bedenimizin verdiği tepkiler hem de karşı tarafın tepkileri iletişimin önemli bir kısmını oluşturur. Örneğin anlattığımız konu karşı tarafta "bir merak uyandırdı mı, yoksa artık sıkıldı ve dinlemek istemiyor mu?" bunu anlamak çok önemli bir sosyal beceridir.

"Dünyada birbiriyle hiç iletişimi olmayan birçok kültürün, çareyi ve umudu havaya, gücü ve kederi toprağa, saflığı ve şifayı suya yöneltmesi tesadüf olamaz elbette. Ayrıca bir de ateş var ki tutku ve cehennem, ışık ve güneş de onda gizli."

-Buket Uzuner





İLETİŞİM NEDİR?

İletişim, hayatımızın odağındaki kavramların en başında gelir. Haliyle "İletişim nedir?" sorusu da günümüzün en büyük soru işaretleri arasında yerini alır. İletişim nedir sorusuna verilebilecek en kısa cevap "kaynak ve alıcı arasındaki mesaj iletme süreci" olacaktır.

Kaynak ve alıcı kavramlarının tam da bu noktada açıklanması faydalı olacaktır.

Kaynak, mesajı ileten kişi; alıcı ise mesaja maruz kalan kişidir.

Kaynak mesajını iletirken alıcının herhangi bir konuda bilgi sahibi olmasını talep eder. Alıcının maruz kaldığı mesaj, eğer onda farklı bir bilinç düzeyine veya bir davranışa neden olabiliyorsa başarılı bir iletişim süreci tamamlanmış demektir.

"İletişim ne demek?" sorusunun cevabına bu çerçevede tekrar bakacak olursak iletişim; kaynağın alıcıya yönlendirdiği ve karşılığında bir aksiyon aldığı süreçtir. İletişim, alıcıdan bir cevap alındığında tamamlanmış olur. Tek başına kaynağın mesajlar yönlendirmesi ve alıcının bu mesajlara hiçbir dönüt vermemesi "etkileşim" kavramı ile açıklanır.

İLETİŞİMİN ÖĞELERİ

1-Verici (Gönderici): Bilgiyi aktaran kişidir. Konuşan, yazan, çizen, el kol hareketleri, yüz mimikleri yapan kişi ya da radyo, televizyon, matbaa, medya kurumu, reklam ajansı gönderici olabilir.

Örnek

Anadolu Ajansı'nın faksla geçtiği bir haberde gönderici ajanstır.

Örnek

Akaryakıt fiyatlarındaki ayarlama ile ilgili yapılan hükümet duyurusunda verici hükümettir.

2-Alıcı (Gönderilen): Alıcı, kendisine bilgi gönderilen kişidir. Alıcının temel işlevi aktarılan bilgiyi algılayıp çözümlenektir. Alıcı bir konuşmayı dinleyen, okuyan, resme bakan, televizyon izleyen, müziği dinleyen bir kimse ya da kimseler olabilir.

İki kişi arasındaki bir konuşmada, alıcı söylenenleri anlamayabilir, eksik anlayabilir ya da anlamak istediği gibi anlayabilir.

Sorularla verilen yanıtlar uyuşmadığında iletişimde bir kopukluk ya da gülünç durumlar ortaya çıkar.

Örnek

Türk gölge oyununda Karagöz'le Hacivat arasındaki konuşmada güldürü ögesi, çoğunlukla Karagöz'ün, Hacivat'ın sözlerini yanlış anlaması ya da anlamak istediği şekilde anlaması sonucunda olur.

3-Kod (Araç): Bildirinin aktarılması için kullanılan her türlü dil göstergesi ya da simgedir. Kod her zaman dil ile ilgili değildir. Dil dışı alanlar için de kullanılan iletişim biçimidir. Kodda verici ile alıcının kullandığı bir dil vardır. Burada doğal dil kullanılabileceği gibi, dil dışı bir dizge de kullanılabilir. Her gönderici bildirisini şifrelemek zorundadır, alıcı da şifrelenmiş bildirinin şifresini çözerek algılamak zorundadır.

Örnek

Konuşulan dil, trafik işaretleri, renklerle iletişim, jestler, mimikler, el - kol işaretleri, Mors alfabesi... Bunları hepsi koddur.

4-Bağlam (Gönderge): Oluşturulmuş bir bildiride gönderge, vericinin alıcıya aktardığı iletinin içeriğidir. İletişimde kullanılan her sözcüğün gerçek ya da düşsel dünyaya ile ilişkilendirilmesi, gerçek dünyada bir karşılığının bulunması ile anlamlı olur. Yani sözcüğün anlamı insan beyninde bir çağrışım yapmalı, belirli bir görünürlük kazanmalıdır. Kısacası göndericinin anlattıklarının alıcı tarafından doğru olarak algılanabilmesi denilebilir.

Örnek

Bir yurttas, açtığı davaya yargıcın aldığı "âdem-i takip kararı"nı (Dava kavuşturmaya değer bulunmadı) öğrendikten bir süre sonra, aynı yargıca gelip şöyle demiş: "Adamı takip edeceğiz" dediniz, ama adam hâlâ elini kolunu sallayıp ortalıkta dolaşiyor. Burada alıcı, vericinin aktardığı bildirinin içeriğini anlamamış, dış gösterge ile bir bağ kuramamıştır. Burada iletişim gerçekleşmemiş ya da yanlış iletişim söz konusudur.

KÜÇÜK BİR TEBESSÜM

Küçük kız, hüzünlü bir yabancıya gülümsedi. Bu gülümseme adamın kendisini daha iyi hissetmesine sebep oldu. Bu hava içinde yakın geçmişte kendisine yardım eden bir dosta teşekkür etmediğini hatırladı. Hemen bir not yazdı, yolladı. Arkadaşı bu teşekkürden o kadar keyiflendi ki, her öğlen yemek yediği lokantada garson kıza yüklü bir bahşiş bıraktı. Garson kız ilk defa böyle bir bahşiş alıyordu. Aksam eve giderken, kazandığı paranın bir parçasını her zaman köşe başında oturan fakir adamın şapkasına bıraktı. Fakir adam öyle ama öyle minnettar oldu ki. İki gündür boğazından aşağı lokma geçmemişti. Karnını ilk defa doyurduktan sonra, bir apartman bodrumundaki tek odasının yolunu ıslık çalarak tuttu. Öyle neşeliydi ki, bir saçak altında titresen köpek yavrusunu görünce, kucağına alıverdi. Küçük köpek gecenin soğuşundan kurtulduğu için mutluydu. Sıcak odada sabaha kadar koşuşturdu. Gece yarısından sonra apartmanı dumanlar sardı. Bir yangın başlıyordu. Dumanı koklayan köpek öyle bir havlamaya başladı ki, önce fakir adam uyandı, sonra bütün apartman halkı. Anneler, babalar dumandan boğulmak üzere olan yavrularını kucaklayıp, ölümden kurtardılar.

Bütün bunların hepsi, beş kuruşluk bile maliyeti olmayan bir tebessümün sonucuydu.



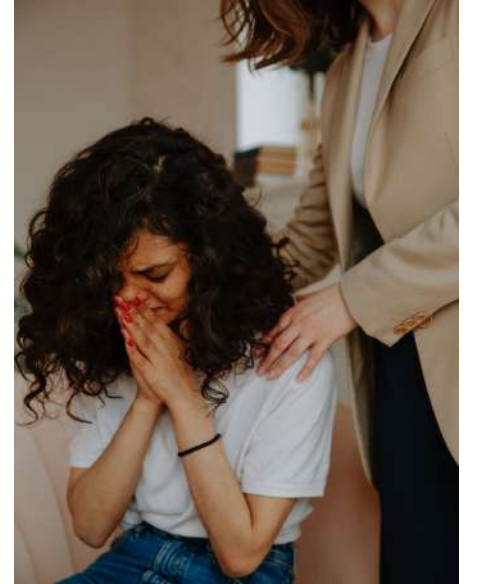


Empatik Konuşma Dili

Empatik anlayışla konuşmak için; öncelikle karşımızdaki kişiyi etkin bir şekilde dinlemeli, objektifliğimizi kaybetmeden kendimizi onun yerine koymalı, onun yaşadıklarına onun açısından bakmalı, onun ne yaşadığını ve hissettiğini anlayarak ona ne hissettiğini duygularının niteliğini bozmadan geri yansıtmalıyız. Örneğin; bir öğrencinin anne-babası tarafından en yakın arkadaşıyla görüşmesinin yasaklandığından yakındı. Ona "Anne-baban en yakın arkadaşınla görüşmene izin vermediği için üzgünsün." demeniz empatik konuşmadır.

Empatik anlayışla konuşan kişi,

1. Karşısındakini toplumun değer yargıları ya da kendi görüşleri açısından eleştirip yargılamamaktadır.
2. Karşısındakine akıl verip ona ne yapması gerektiğini söylememektedir.
3. Kendisine anlatılan durum ya da sorunun benzerinin kendisinde de bulunduğunu söylememektedir.



5-Kanal (Oluk): İletişimin sağlandığı fiziksel ortamdır. İletişim sırasında bildirinin izlediği yol, iletişimin sağlandığı ortamı verir. Bildirinin üzerine yüklendiği araçtır kanal.

Örnek

Sözlü iletişimde sesler hava yoluyla aktarılır, bir başkasında telefon teli, telsiz, birer kanaldır. Kanal televizyon, radyo, gazete, kitap da olabilir.

6-Bildiri (Mesaj): Alıcıya aktarılacak bir düşünce, bir duygu, bir bilgi ya da başka bir şeydir. Bildiri sözel olarak oluşturulacağı gibi her türlü çizimler, şekiller, grafikler, bir el hareketi, kısacası iki ya da daha çok kişi arasında anlam taşıyıcı özelliği olan, anlamı aktarmak için üretilmiş her türlü dilsel ya da dil dışı göstergelerden oluşabilir. Her anlamlı gösterge bir bildiri olarak kullanılabilir.

Örnek

Aşırı sıkılgan genç bir adam, Yunanca bildiğini söyleyerek övünen genç bir kıza adı Yunanca "seviyorum" anlamına gelen bir kaktüs gönderir. Ne var ki, genç kız Yunanca bilmediğinden delikanlınınsevgisinden habersiz olarak, tutar bir başkası ile evlenir. Bu öyküde "kaktüs" bir mesajdır, ancak kız (alıcı) bu mesajı çözümleyememiştir.

7-Dönüt (Geri iletim): Verici alıcıya bir bildirimde bulunur, alıcı bu bildiriye beyninde çözümler, bunun sonucu olarak psikolojik ya da fizyolojik bir değişimle karşı bildirimde bulunur. Bu duruma geri iletim denir. Geri iletimde alıcı, bu kez verici durumuna geçer. Bildiriye gönderen kişiye dilsel ya da dil dışı öğelerle karşılık verir.

Tek taraflı bir bilgi aktarımı iletişim değil iletimdir. Karşılıklı iletimler iletişimi oluşturur. Yani iletişim çift yönlü bir eylemdir. Ne sadece iletme ne de iletene anlamadır, her ikisinin bir arada olmasıyla iletişim gerçekleşir.

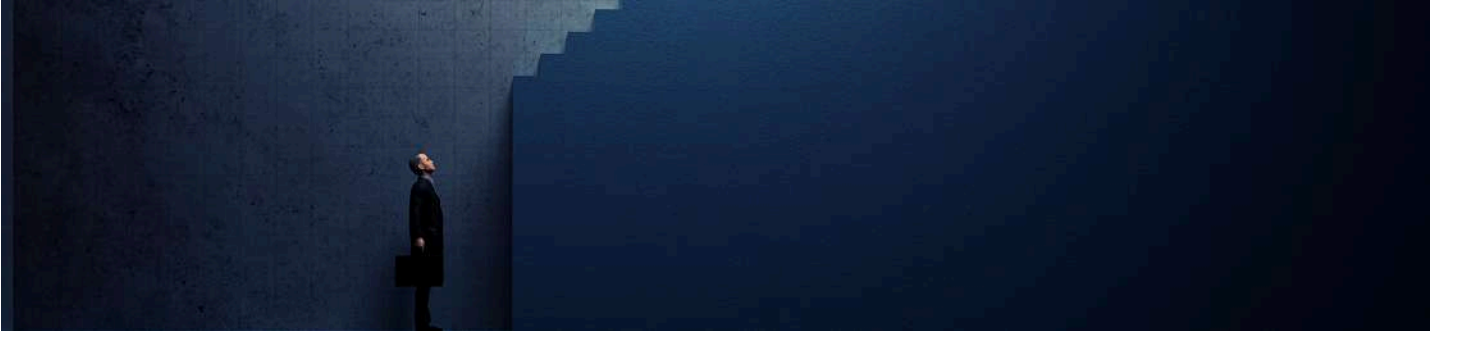
İletim (gönderilen) + dönüt (geri iletim) = İletişim

8- Filtre :Gönderici tarafından aktarılan iletiyi alıcının kendine göre yorumlamasıdır. Bu açıdan filtre, algılamayla doğrudan ilişkilidir. Algı, kişinin belli bir düşünceyi bilgiyi duyma, anlama ve değerlendirme sürecidir. Kişinin istekleri, geçmiş yaşamı, eğitimi, önyargıları, sosyal ve kültürel yapısı algılamasını etkiler. Bunun sonucunda kişiler aynı iletiyi farklı yorumlar.

BİR FİNCAN KAHVE İÇER MİSİNİZ?

İş yaşamında önemli yerlere gelmiş bir grup eski mezun arkadaş grubu üniversitedeki hocalarından birini ziyarete gitmiş. Çeşitli konular konuşulduktan sonra sohbet, işin yarattığı strese ve hayatın zorluklarına gelmiş. Yaşlı üniversite hocası ziyaretçilerine kahve ikram etmek üzere mutfağa gitmiş ve değişik boy, renk ve kalitede bir çok fincanın bulunduğu bir tepsiyle geri dönmüş. Kimi porselen, kimi seramik, kimi cam, kimi plastik olan fincanları ve kahve termosunu masaya koyup kahvelerini oradan almalarını söylemiş. Tüm eski öğrenciler kahvelerini alıp koltuklarına döndüğünde hocaları onlara şunu söylemiş: "Farkına vardın mı bilmem, zarif görümlü, güzel, pahalı fincanların hepsi alındı, masada yalnızca ucuz ve basit görümlü fincanlar kaldı. Elbette ki kendiniz için en güzelini istemek ve onu almak çok normal ama işte bu demin bahsettiğiniz problemlerinizin ve stresin nedeni. Hepinizin istediği fincan değil, kahve iken, bilinçli olarak her biriniz birbirinizin aldığı fincanları gözleyerek daha iyi olan fincanları almaya uğraştınız. Yaşam kahveyse, iş, para ve mevki fincandır. Bunlar yalnızca Yaşam'ı tutmaya yarayan araçlardır, ama Yaşam'ın kalitesi bunlara göre değişmez. Bazen yalnızca fincana odaklanarak, içindeki kahvenin zevkini çıkarmayı unutabiliyoruz."





İLETİŞİMİN BOZUCU ENGELLERİ

İletişimin Kişisel Engelleri

İletişimin kişilerin bizzat kendilerinden kaynaklanan engelleri vardır. Bireylerin karakter yapısı, okul ve aile içi eğitimleri, ait oldukları toplumun kültürü ve manevi değerlerinin, mesajları algılama ve yorumlamalarında farklılıklar yaratır. İletişim her şeyden önce insanları esas aldığı için iletişim engellerinin çok büyük bir kısmı da insanlardan kaynaklanır.

İnanç, tutum, görgü, gelenek ve alışkanlıklar biz insanlar arasında farklılıklar yaratır: Dolayısıyla, insanların her an gelişen olaylara bakış açısı farklıdır. Bu fark, kaynak ve alıcıyı, mesajı kodlarken ve kodu çözerken yaptıkları yorumlarda ön yargı yaratabilir ve iletişimi olumsuz etkiler.

1. Psikolojik engeller;

İnsanlar, inanç, tutum, görgü, gelenek ve alışkanlıklarına ters düşen mesajları reddederler. Bazen de mesajı kabul eder fakat yine kendi inanç, görgü ve alışkanlıklarına uygun biçimde değişiklikler yaparlar. Yine psikolojik engel olarak kişilerin farklı duygusal yapıları, zayıflık ve zaafı da mesajı algılama biçimini etkileyebilir.

İnsanlar çoğu zaman etkin bir iletişim sağlanması için gerekli dikkati göstermeyebilirler:

Aynı türde mesajların çok sık gelmesi bir süre sonra duyarsızlık yaratabilir ve dikkatsizliğe neden olabilir.

2. Mesajın anlamını kasten çarpıtmak önemli bir iletişim engelidir:

Kasıtlı söylenen yalanlar doğal olarak yanlış sonuçlar doğurur. Güvensizlik bir iletişim engelidir. Güven duymadığımız insanlarla iletişime girmekten kaçınılırız. Eğer iletişime girmek zorundaysak, önyargılı ve savunmacı bir tutum içinde oluruz. Karşımızdaki insan ne kadar iyi niyetli olursa olsun eğer güvenimiz yoksa mesajlarını şüpheli bir biçimde yorumlarız.

3. Dilin karmaşık bir biçimde kullanılması iletişim engeline yol açar:

Bu yüzden kaynak mesajı kodlarken önemli hususların altını çizmeli veya ses tonu ve jestleri ile vurgulamalıdır. Gereksiz veya anlamı çok iyi kavranmamış kelimelerden kaçınılır. Birkaç bilgiyi uzun ve tek bir cümle ile ifade etmektense, her bilgi ya da haber için kısa fakat ayrı cümleler kurmakta fayda vardır.

4. Kelimeleri bilinen anlamlarının dışında kullanmak iletişim engeli olabilir:

Örneğin kaynak kişi ".....burada hava çok ısındı..." derken gerginliğin yükseldiğini ifade ederken alıcı bunu "gerçekten hava sıcaklığı" arttı diye algılayabilir.

5. Jargon kullanmak iletişimi kolaylaştıracağı gibi bir engel de teşkil edebilir:

Jargon; aynı meslek dalındaki insanların mesleklerindeki özel terimleri kullanarak konuşmalarıdır. Bu durum aynı meslekten olmayan insanların mesajı anlamamalarına neden olabilir.

6. Argo kelimeler kullanmak:

Argo, genellikle aynı yaş grubundan veya aynı sosyal çevreden olmayan insanlar arasındaki iletişimi engeller.

7. İletişimde empati eksikliği bir iletişim engeli olabilir.

Empati; insanın bir fikir ve düşünceyi yorumlarken veya kendisinden bir davranışta bulunması beklendiğinde, kendisini iletişimde olduğu insanın yerine koyması, olaya onun penceresinden bakmasıdır. Böylece karşımızdakini anlamakta ve yorumlamakta daha az zorluk çekeriz.

8. Yetersiz bilgi, ve mesajdaki boşluklar, kaynak ve alıcı arasında bir iletişim engeli yaratır.

Bazen yetersiz bilgi bazen de mesajdaki boşluklar mesajı eksik anlamaya sebep olur. Alıcı tam anlamadığı kısımları ve boş kalan yerleri kendi tahmin veya bilgileri ile doldurma eğilimi gösterebilir.

9. Çok az yada çok fazla ilgi:

İletişimde, konuyla çok fazla ilgili olmak yada yeteri kadar ilgili olmamak

10. Savunucu iletişim:

Saldırgan davranış ister açık, isterse örtük bir biçimde olsun, iletişimde savunmayı doğurur. Konuşan kişi saldırgan davranışının farkında olmayabilir; ancak bu sonucu pek değiştirmez. Çünkü dinleyen, davranışlarını onun farkında oluş ya da olmayışına göre değil, kendi iç dünyası çerçevesinde değerlendirir.



İLK KELİME

Dilin kökeninin keşfi I. Psamtik hakkında bilgi içeren Bazalt taşından yapılmış duvar. (British Museum) Yunan tarihçisi Herodot, Tarihler eserinin ikinci cildinde I. Psamtik ile ilgili bir anekdottan bahsetmiştir. Mısır'a yolculuğu sırasında Herodot, Psammetikus'un ("Psamtik") iki çocuk üzerinde deney yaparak dilin kökenini araştırdığını duymuştur. Söylenenlere göre yeni doğmuş iki bebeği, onlara bakması için bir çobana teslim ederek, kimsenin onlarla konuşmasına izin vermemesini tembih etmiştir, çocuklar büyüdüğünde ise konuştukları ilk kelimeleri tespit etmesini istemiştir. Firavunun oluşturduğu hipoteze göre, dışarıdan müdahale edilmediğinde çocukların söyleyeceği ilk kelimeler, tüm insanların dilinin kökenini belirleyecektir. Çoban bir gün çocuklardan birinin "bekos" diye bağırdığını duyar ve bunun Frigçe olduğu sonucuna varır. Çünkü "bekos" kelimesi Frigçe "ekmek" anlamına gelir. Bu şekilde, Friglerin Mısırlılardan ve öteki milletlerden daha eski olduğu ve Frigçe'nin insanların orijinal dili sonucuna varırlar. Herodot dışında, günümüze ulaşan ve bu hikayeyi doğrulayan başka bir kaynak yoktur.



ETKİN İLETİŞİMİN 17 KURALI

Kodlama, Kodu çözme, geribildirim ve eylem planı-son kademe ana başlıkları ile etkin iletişim için 17 kural vardır.

Kodlama

1. Ne söylemek istediğinizi ve onu nasıl söyleyeceğinizi biliniz.
2. Nereden buraya geldiğinizi biliniz.
3. Uygun iletişim kodlarını kullanınız.
4. Mesajı esas konu üzerinde yoğunlaştırınız.
5. Zamanın %50'sinden daha fazla konuşmayınız.

Kodu Çözme

1. Aktif bir şekilde dinleyiniz.
2. İletişim için sorumluluğu kabulleniniz.
3. Sorular sorunuz, yönlendiriniz.
4. Niyet edilen amacı biliniz.
5. Beden diline dikkat ediniz.

Geribildirim

1. Yanlış anlamaları bertaraf etmek için özetleme yapın.
2. Her mesajı takip edin.
3. Doğru ateş ediniz, kuru sıkı atmayınız.
4. Esas manzara veya görüntüyü ortaya koyunuz.

Eylem Planı-Son Kademe

1. Problemler üzerinde eylem geçmeye yetenezsiz veya isteksiz olup olmadığınızı saptayınız.
2. Düşünceyi alternatif çözümlere yönlendiriniz.
3. Eylem planının son kademesi olarak istenen davranış değişikliklerinin ilerlemesini kontrol ediniz.

Dinlemeye nasıl hazır olunur?

Dinleme eyleminde dikkat edilecek hususları şu şekilde ifade edilebilecektir;

- İlk iş elinizde ne ile meşgulseniz onu hemen bırakmalısınız.
- Konuşan şahsın gözlerinden, gözlerinizi ayırmadan bakmalısınız.
- Dinlemeye hazır olmak aynı zamanda zihinsel ayarlamaları da içerir.
- Yapmamız gereken diğer bir zihinsel ayarlama da savunmada olmayı durdurmaaktır.
- Bir başka zihinsel ayarlama da tarafsız kalmaya özen göstermektir.
- Akıl vererek, onaylayarak, yönlendirmeden.

Etkili konuşma uzmanı Lisa B. Marshall ise; iletişimin türü ne olursa olsun temelde "iletişim üçlüsü" olarak adlandırılan sadece 3 kuralın olduğuna inanıyor:

Açık olmak, öz olmak ve ilgi uyandırmak.

Bu üç kural, bağlamı ne olursa olsun etkileyici bir iletişim oluşturmamızı sağlar.

BEN DİLİ İLE DAHA İYİ İLETİŞİM KUR!

İletişim becerilerimizi geliştirmek istiyorsak öncelikle ben dilinin ne anlama geldiğini bilmek gerekir. Ben dili; bir "ben" mesajı veya "ben" ifadesidir yani konuşmacının dinleyiciye atfettiği düşünce ve özelliklerden ziyade konuşmacının duygularına veya inançlarına odaklanan bir iletişim tarzıdır. Birbirini seven ve birbiriyile ilgilenen insanlar için, "ben" dili iletişim kurmanın en etkili yoludur çünkü kullanıldığında tartışma ihtimali çok daha azalır. Tartışmaya yol açan yaygın hatalar şunlardır:

- Başka bir kişinin nasıl hissettiğiyle ilgili ifadeler.
- Niyetleri maskeleyen ve rahat bir cevabı olmayan sorular.
- Duyguların veya davranışların gerekçelendirilmesini isteyen sorular.

İletişim bu şekilde olduğunda tartışma da kaçınılmaz bir hal alır. Çünkü bu ifadeler veya sorular herhangi biri savunmaya ve misilleme dürtüsüne yol açabilir. "Ben" dili, yukarıdaki türden ifadelerin ve soruların kullanılmasını engellediği için tartışmaları önleyebilir.

İş yerlerinde de yine iletişim esnasında 'ben dili' kullanmak çok önemlidir. Çünkü işinizi sevmek ve çalıştığınız yerde rahat hissedebilmek için iş arkadaşlarınızla, çalışanınızla ya da patronunuzla olan iletişiminiz oldukça önemlidir. Örneğin; iş yerinde bir grup etkinliğinde takım arkadaşlarınızdan biri yeterince çalışmıyorsa "sen çok tembel birisin." yerine "sen çalışmadığında biz eksik hissediyoruz ve daha çok zorlanıyoruz." diyebilir ve duygularınızı 'ben dili' ile ifade edebilirsiniz.



HAYVANLARDA İLETİŞİM

- Kuzusunu kaybeden koyun, meleyerek yavrusunu arar.
- Geyikler bir tehlikenin varlığını ayaklarını hızla yere vurarak arkadaşlarına duyururlar.
- Tavşanlar da, kızgınlık veya alarm işareti vermek için arka ayaklarını sertçe yere vururlar.
- Yunuslar, su altında çeşitli sinyaller çıkararak haberleşirler.
- Kuşların çoğu, öterek; leylek, gağasını takırdatarak hemcinsleriyle anlaşır.
- Miyavlamak, kişnemek, havlamak, böğürmek, çeşitli hayvanların lisanıdır.
- Kunduzlar, geniş ve yassı kuyruklarını tehlike durumunda suya çarparak çıkardığı seslerle arkadaşlarını uyarırlar.
- Bir geyik, kuyruğunu aniden kaldırıp beyaz kısmını göstererek yavrusuna "Beni takip et!" demek ister.
- Tropik bölgelerde yaşayan "ağaç karıncaları," ağaç kabuklarına ve yapraklara vurmak suretiyle ağaçtan ağaca birbirleriyle konuşurlar.
- Ağaç galerilerinde yaşayan böcekler başlarını sert zemine vurarak haberleşirler. Eski mobilya ve ahşap eşyalarda bazen koro halinde başlarını vurmaya başlarlar. Ev sakinleri de "Ne oluyor yahu? Hırsız mı girdi acaba?" diye düşünür...

Sen Dili Nedir?

'Ben' dilinin aksine 'sen' dili kullanmak iletişimi daha sağlıklı bir hale getirir. Sen dili kullandığımızda karşımızdaki birey kendini suçlanmış hissederek ve kendini savunmaya yönelir. Bu dil; karşımızdakini yargılamayı, eleştirmeyi içerir. 'Sen' dili içeren konuşmalarında ikinci tekil şahıs kullanımı vardır. Bu da dolayısıyla olası tartışmalar zemin hazırlar. Çünkü kendimizi ve duygularımızı anlatmamış oluruz ve konuştuğumuz kişi de hislerimizi anlayamaz. Böylece olaylar karışır ve belki de içinden çıkılmaz bir hal almaya başlar.

Yine iş yerlerinde 'sen' dili ile konuşmak oldukça rastlanan ve bazı sorunlara neden olan bir iletişim şeklidir. Sen dili örneği verecek olursak; işe geç kalan bir arkadaşınız var ve onun işe geç kalması sizin de işlerinizi kötü etkiliyor. Bu duruma 'Sen hep geç kalıyorsun, yeter artık!' diye tepki verirsiniz tartışma çıkması çok muhtemeldir.

Ben Dili-Sen Dili Nasıl Kullanılır?

İletişim sağlarken nasıl konuşulması gerektiği önemli ve öğrenilmesi gereken bir meseledir. Kiminle nasıl konuşacağımızı bilmek; onlarla etkileşimimizi sağlıklı bir şekilde sağlayabilmek ve karşılıklı birbirimizi anlayabilmek açısından oldukça gereklidir. Bu nedenden dolayı ben dili ve sen dilini nasıl kullanılması gerektiğini bilmeli; ben dili kullanımı artırırken sen dili kullanımından da kaçınmak gerekir.

BEN DİLİ-SEN DİLİ ÖRNEKLERİ KARŞILAŞTIRMA

Son olarak ben dili ve sen dili kullanılması arasındaki farklar daha iyi anlaşılması açısından birkaç örnek vereceğiz.

- 'Mutsuzum.' vs. 'Beni mutsuz hissettiriyorsun' à görüyorsunuz ki ilkinde 'ben' zamiri ile başlayan cümleler varken ikinci cümle 'sen' zamiri ile başlamakta ve suçlayıcı bir tavır sergilemektedir.
- 'Sessiz olduğun için endişeleniyorum.' vs. 'Sen neden hep böyle sessizsin?' à ilk cümlede bir durum karşısındaki hislerden söz edilirken ikinci cümlede yargılayıcı bir ifadeye yer verilmiş ve yine ikinci cümlede genel bir ifade kullanılmış.
- 'Toplantıdayken aradığında dikkatim dağılıyor bu yüzden aramasan daha güzel olabilir' vs. 'toplantıda beni aramayı kes!' à yine ilk cümlede konuşan birey kendi isteğini açıklarken ve hislerini açıklarken ikinci cümlede bir emir var ve bunun nedeni bile söylenmiyor. Bu da anlaşmazlıkları beraberinde getirir.
- Bunun hakkında nasıl hissettiğini bilmiyorum ama seni anlayabilmek istiyorum.' vs. 'ne hissettiğin benim için önemli değil!' ilk cümlede konuşan kişi karşısındaki hislerine önem vermekte, anlamaya çalışmakta ve bunu belirtmekte. Ancak ikinci cümlede aynı anlayış görülmemekte.



BEN DİLİ

- 'Ben' ile başlayan cümleler içerir.
- İstek-arzu belirtir. 'istiyorum, tercih ediyorum...'
- Bir sorun olduğunda kişi kendi hislerinden söz eder.
- Karşısındaki duygularını anlamaya çalışır ve bunu gösteren ifadeler kullanır.
- Şimdiyi düşünür, önceki duyguları ya da sorunları işin içine sokmaz.
- Karşısındaki ne hissettiğini, ne yapmak istediğini sorar.
- Çözüm amaçlıdır.
- Dediğinin nedenini belirtir. 'Çünkü...'

SEN DİLİ

- 'Sen' ile başlayan cümleler içerir.
- Emir ve yönlendirme şeklindedir. 'şöyle yapmalısın, böyle yapmamalısın...'
- Bir sorun olduğunda kişi karşısındaki suçlamaya yönelir.
- Karşısındaki anlama çabası yoktur, eleştirmeye yöneliktir.
- Genelleştirici ifadeler kullanır. Cümlelerde 'her zaman, daima, asla' gibi ifadeler olur.
- Karşısındaki ne hissettiğini önemsemez ve bunu sormaz.
- Çözüm amacı içermez.
- Bir neden belirtmez, sadece söyler.



KOMPULSİF KONUŞMA

Kompulsif konuşma olarak da bilinen konuşma bağımlılığı, isminden de anlaşılacağı gibi sosyal olarak kabul edilebilir olan sınırın üzerinde süreler boyunca karşısındakiyle konuşma eğilimine verilen isimdir. Bu kişiler, abartılı denebilecek miktarlarda konuşmaya meraklıdır ve kolay kolay susmazlar.

Bir tür psikolojik hastalık olan kompulsif konuşma hastalığının belirlenmesinde kullanılan 2 ana etken vardır: ilki, kişinin yalnızca karşısındaki konuşmaya başladığında susması, bunun haricinde hiç susmadan veya çok az susarak konuşmasıdır. İkincisi ise sosyal bir grup içerisindeki insanların, belirli bir kişinin konuşma miktarını bir problem olarak görmesi ve bunu belirleyebilmesidir. Bu iki şart bir araya geldiğinde, bir kişide kompulsif konuşma bozukluğu olduğu söylenebilir.



Kişiler arası ilişkilerimizde, zannettiğimizden çok daha fazla sorumluluk sahibiyiz. Yani "Onun suçu!" dediğiniz birçok durumda, aslında suçun dikkate değer bir bölümü kendinizde de olmaktadır. Bu, karşı tarafın suçsuz veya daha suçlu olduğu gerçeğini değiştiremeyebilir; fakat çoğu durumda kendimize biçtiğimizden çok daha büyük bir sorumluluğumuz olduğu gerçektir.

Bunun hemen akabinde fark etmemiz gereken bir gerçek, insanlar kişiler arası ilişkilerinde sadece diğer kişiyi suçlamakla kalmazlar, bir önceki maddeyi okurken de deneyimlemiş olabileceğiniz gibi, sorumluluğun kendilerine de ait olabileceği söylendiğinde, bunu reddetmeye meyillidirler.

Bu iki öncülün çözümü niteliğindeki gerçek şudur: Bizler, kişiler arası ilişkilerimizdeki problemleri çözmek konusunda, sandığımızdan çok daha büyük bir güce sahibiz. Bunun sebebi, ikili ilişkilerimizde çaresiz bir kurbandan ibaret olmayışımızdır. Negatif tutumumuz, karşı tarafı da negatif tutuma iter. Pozitif bir tutum sergilemek, karşı tarafı da pozitif bir tutuma yönlendirir. Bu, bize ikili ilişkilerimizin dinamiklerini değiştirme gücünü verir.

Bir insan bizi eleştirdiği veya yargıladığı zaman, onlarla etkili iletişim kurmak çok zordur. Bizi eleştiren kişiyi biz de eleştirmeye başlarız, onları küçümsemeye çalışırız ya da savunmaya geçeriz. Hatta belki de o kişiyle aramız bozulabilir. Ancak yukarıdaki 3 temel gerçeği fark etmek, bir sonraki adımımızı doğru atmamızı sağlayabilir. Bu noktada karşımıza, psikolojik silahsızlandırma tekniği çıkmaktadır.

SİLAHSIZLANDIRMA TEKNİĞİ

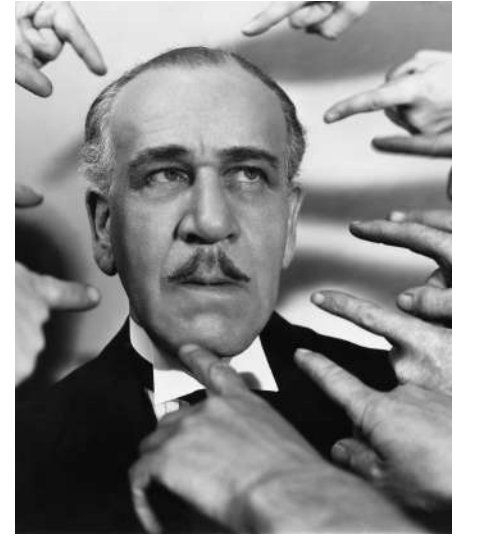
Silahsızlandırma tekniği, bize yapılan eleştirilerde haklı bir yan arayarak yapılır. Bir diğer deyişle silahsızlandırma tekniğinin amacı, adeta bir silah gibi görülebilecek olan sivri ve sert eleştirileri bile etkisiz hâle getirmek ve bu sayede çatışmaları daha en başından çözmektir. Bu teknik, karşımızdakinin söylediklerinde haklı noktalar bulmaya dayanır. Silahsızlandırma tekniğini kullanarak karşımızdaki kişiyle daha etkili bir iletişim kurabiliriz. Bu teknik, tartışma anlarında da kullanılabilir ve taraflar arasında daha sağlam bir bağ oluşturarak gerginliği azaltabilir. Genel olarak silahsızlandırma tekniğinin insanları daha sakin ve daha etkili bir iletişim kurmaya yönelttiği söylenebilir.

Elbette bazı eleştiriler, gerçekten de bizi küçük düşürmek veya aşağılamak için yapılır. Tabii ki kimi zaman böyle bir durumda altta kalmak istemeyiz; ancak bunun neredeyse hiçbir zaman olumlu bir sonucu olmayacaktır (eğer karşı tarafı "alt etmeyi" başarabilerseniz, bunun vereceği geçici zafer hissi haricinde). Dolayısıyla bu tür bir durumda bile silahsızlandırma tekniğini kullanarak, bize yapılan olumsuz eleştirileri olumlu bir etkileşime çevirebiliriz. Bunu yaptığımızı gören kişi de yelkenleri suya indirerek uzlaşmacı olmaya çalışabilir. Bir örnek görelim:

- **Elif:** Çok bencil bir insansın hep kendi istediğin olsun istiyorsun. Ne zaman başkalarını düşünmeye başlayacaksın?
- **Asya:** Bazı durumlarda kendimi daha çok düşündüğüm oluyor. Ama bu her zaman bencil olduğum anlamına gelmez. Hangi davranışım sana bencil olduğumu düşündürdü?
- **Elif:** Geçen gün seni aradım, açmadın ve daha sonra geri dönmedin. Hep ben seni arıyorum. Çok bencilsin.
- **Asya:** Geçen gün aradığımda müsait olmadığım için açmadım. Daha sonra da işlere dalıp aramayı unuttum. Ama hatırlarsın ki ben de seni buluşmak için sık sık arıyorum. Seni kızdıracak başka bir şey yaptım mı bilmek istiyorum, çünkü bunu isteyerek yapmadım.

Bu diyalogda Asya, kendini eleştiren Elif'in söylediklerinde haklı noktalar bularak, sağlıklı bir iletişim kurmaya çalışıyorlar. Bu tür bir silahsızlandırmaya pek alışık değiliz çünkü sosyal medya ve hatta gerçek yaşam da giderek artan miktarda birbirini domine etmeye çalışan taraflarla dolup taşmaya başladı. Herkes, karşıdakini daha da küçük düşürmek, daha da aşağılamak için iletişim kuruyor; ortak bir temel bulmak veya gerçeklere ulaşmak için değil.

Aslında silahsızlandırma tekniğini, bir eleştirinin yapıcı ve dolayısıyla doğru bir şekilde kurgulanmış ve sunulmuş olduğunu gösteren bir turnusol kağıdı olarak bile görmek mümkündür: Eğer bir iletişim sırasında (özellikle de eleştirildiğiniz bir durumda), silahsızlandırma tekniğine başvurma ihtiyacı hissetmiyorsanız veya başvursanız da etkili olmayacağı bir durumdaysanız, muhtemelen karşınızdaki kişi yapıcı bir eleştiri geliştiriyor demektir. Burada kritik nokta şudur: Kimse eleştirenin muaf değildir; ancak her eleştirmen, bu eleştiri sorumluluğunun getirdiği yükü sırtlamakla mükelleftir. Eleştiri, akla gelen ilk olumlu veya olumsuz lafı söylemek değildir. Eleştiri, karşılıksız kalmak zorunda olan, kendisi eleştirenin muaf olan bir iletişim aracı değildir.



TOTAL MUTİZM (TOPTAN SUSKUNLUK, HIÇ KONUŞMAMA)

Total mutizm genellikle yetişkinlerde görülür. Selektif mutizmin (seçici konuşmamazlık) tersine kişilerin kendilerini sözel olarak ifade ettikleri herhangi bir ortam, kişi veya kişiler yoktur. Bununla kastedilen, total mutist olan kişiler yaşamın her alanında ve ilişkide oldukları hiç kimseyle (tanıdık veya yabancı) konuşmazlar. İletişim, eğer varsa, sadece yazılı olarak yapılır. Total mutizm belirtildiği gibi çoğunlukla yetişkinlerde görülür ve psikolojik veya psikiyatrik nedenlere bağlıdır.



KAYNAKLAR

- ASLAN, Nizar, *Protokol ve Sosyal Davranış Kurallarına Giriş*, İstanbul, Der Yayınları, 2015
- AYTÜRK, Nihat, *Protokol Yönetimi*, Ankara, TODAİE Yayını, 2009
- AYTÜRK, Nihat, *Protokol Bilgisi*, Ankara, Nobel Yayınları, 2011
- DRİVER, Janine, *Düşündüğünüzden Daha Fazlasını Söylüyorsunuz*, İstanbul, Butik Yayıncılık, Çev. Pınar Savaş, 2011
- HARTLEY, Gregory ve KARINCH, Maryann, *Beden Dilinin El Kitabı*, Eskişehir, Platform Kitap, 2014.
- KAYA, Canteen, *Etkili İnsan Olmanın İncelikleri*, İstanbul, Kariyer Yayıncılık, 2007.
- Harun Demirkaya, *Sosyal Davranış*, Kocaeli, Umuttepe Yayınları, 2013
- *Hayvanlarda İletişim* | ZaferDergisi.com
- Yasemin Tecimer, *Zarafetle Protokol Doğruları*, İstanbul, Lotus Yayın Grubu, 2016, 4.Baskı
- Yaşar Yılmaz, *Görgü Ve Protokol Kuralları*, Ankara, Detay Yayıncılık, 2013, Gözden Geçirilmiş 2. Baskı
- *İletişim* (onedebiyat.net)
- *İletişim Nedir? İletişim Ne Demek?* - Blog | Netser
- *Empati Nedir? Empatik İletişim - Ders Kitabı Cevapları* (sinifevraklari.com)
- *İletişimin Bozucu Engelleri* (forumlordim.org)
- *İletişim nedir? Etkili iletişim nedir? Etkin İletişimin 17 Kuralı* (gelgez.net)
- *Psikolojik Silahsızlandırma, Çatışmaları Önleyip, Sağlıklı Bir İletişimin Önünü Nasıl Açar?* - Evrim Ağacı (evrimagaci.org)
- *Ben Dili - Well'n Work* (wellnwork.com)