

# **İLETİŞİMSİZLİK BECERİSİ**

## **Doç.Dr.A.Kadir ÖZER**

**FUNDA ŞAFAK**

Bölüm : Halkla İlişkiler ve Tanıtım

Ders : **İletişim Yöntem ve Becerileri**

Dersi Veren Öğretim Üyesi: **Prof. Dr. Demet Gürüz**

Tarih : **03 Ocak 2011**

## **İÇİNDEKİLER**

**I.BÖLÜM-DUYGU DÜŞÜNCE VE DAVRANIŞLARIMIZIN NEDENLERİ**

**II.BÖLÜM-DÜŞÜNCELERİMİZİN ÖZELLİKLERİ**

**III. BÖLÜM- İLETİŞİMİN DÜŞÜNCEL ALT YAPISI**

**IV.BÖLÜM-İLETİŞİMDE DUYABİLMEK, GÖREBİLMEK VE DİNLEYEBİLMEK**

**V.BÖLÜM-İLETİŞİMDE ANLAYABİLMEK**

**VI. BÖLÜM İLETİŞİMİNDE ANLAMAYI TEST EDEBİLMEK, SORU SORABİLMEK**

**VII. BÖLÜM-İLETİŞİMDE İLETİ DAKİKLİĞİ**

**VIII. BÖLÜM- İLETİŞİMDE SÖZSÜZ İLETİŞİM**

Kişi davranışı nasıl kazanmıştır ve niçin devam ettirmektedir? Bu soru sadece ve sadece “olumlu” diyebileceğimiz davranışlar veya duygular ile sınırlı değildir. Kişi kendini mutlu etme becerisini kazanabileceği gibi, mutsuz etme becerisini de kazanabilir.

İletişim bağlantısını oluşturabilmek kazanılmış bir davranış ve becerinin ürünüdür. Bu anlamda, kişiler ya iletişimi ya da iletişimsizliği becerirler. Bu beceriyi anlayabilmek, nasıl oluştuğunu görebilmek; iletişim olarak tanımlanan temel sürecin nasıl becerilebileceğini anlamakla mümkündür.

En yalın tanımıyla iletişim, kişilerarası bir düşünce ve duygu alışverişidir. Düşünce ve duyguların karşılıklı olarak anlaşılmasını içeren ve söz konusu olay veya sorunla ilgili karşılıklı tatmini hedefleyen bir süreçtir. Karşımızdaki insanın duygu ve düşüncelerini anlayabilmek, genel anlamda, duyguların nedenlerini ve düşüncelerin duyguların oluşumundaki etkilerini anlayabilmeyi gerektirir.

## **DUYGU VE DAVRANIŞLARIMIZIN NEDENLERİ**

*"Davranışların ve duyguların nedeni, kişinin karşı karşıya kaldığı olaylarda değildir"*

Davranışlarımızın ve duygularımızın nedenlerini, kendi dışımızda oluşan olaylarda, başkalarının davranışlarında aramak, duygu ve davranışlarımızın kendi kontrolümüzde olmadığı anlamına gelecektir. Genelde insan ilişkilerinde ve özelde iletişim sürecinde karşımıza önemli bir engel olarak çıkan işte bu yanılgıdır. Bunun neden bir yanılgı olduğunu anlayabilirsek, duygularımızın kaynaklarının neler olduğu ile ilgili gerçekçi bir görüş açısına da geçebiliriz.

Bir olay ele alalım: Bir konuyu, grup halinde oturmuş tartışıyorsunuz. Herkes kendi görüşünü dile getiriyor. Tartışmanın bir noktasında gruptakilerin birisi, savunduğunuz görüşü dinledikten sonra, alçak, ama duyabileceğiniz bir sesle “Çok aptalca” der....

Böyle bir olay karşısında nasıl hissedilir? Öfke... kaygı... çökkünlük... ağlama... gülme... Böyle bir olayın ardından, kimi kişiler sigortalarını atırıp nefret ve kine dönüşen bir öfke yaşatabiliyorlar. Kimileri, soğukkanlı kalıp, hatta biraz da merakla aptallıklarının nerede olduğunu öğrenme çabası gösterebiliyorlar. Kimileri de korkuyla ağızlarını bir daha açmayıp toplantı sonuna kadar oturabiliyorlar. Keşke, “davranışlarımızın nedeni karşı karşıya kaldığımız olaylardır” tezi geçerli olsaydı işimiz kolay olurdu. O zaman, “insanlarda mutluluğa veya mutsuzluğa neden olan olaylar şunlardır; veya işimizde bizi öfkeliendiren veya memnun eden olaylar bunlardır; veya insanları çileden çıkarmanın yolları şunlardan geçer!” diyebilirdik. Böylelikle de, nerede ne yapmamız, ya da başkalarının ne yapmaları gerektiğini açık bir şekilde bilebilirdik.

**İÇ OLAYLAR: DÜŞÜNCELERİMİZ, YORUMLARIMIZ, İNANIŞLARIMIZ**

*Davranış değişikliğinin asıl anahtarı dış olaylarda veya başkalarının davranışlarındaki değişimde değil, iç olaylardaki (düşünce, yorumlama, anlama biçimleri) değişimdedir.*

İletişimlerde yaşanan mutluluk ve mutsuzlukların, öfkelerin, çökkünlüklerin, kaygıların kökenlerini, dile dökülen sözcüklerde veya sergilenen davranışlarda değil, bu söz ve davranışlarla ilgili geliştirdiğimiz düşüncelerde, yorumlarda ve anlamlarda aramanın daha akılcı ve gerçekçi bir

yaklaşımıdır. Bu bir anlamda, iletişim girişimlerinde, “Şef müdürü çileden çıkarttı” gibi yanılığlı bir nedensellik anlayışını, “Müdür, şefin davranışı karşısında kendini çileden çıkarttı” gibi daha gerçekçi bir nedensellik açıklamasıyla değiştirmeyi gerektirecektir. Bu akış açısı doğrultusunda, iletişimlerde davranışların ve duyguların, karşımızdaki kişiye göre değil, kendi yorum ve anlam verişlerimize göre denetlendiğini söyleyebiliriz.

Davranışlarımızın ve duygularımızın görünmeyen asıl nedenlerinin, olaylara verdiğimiz yorumlarda yattığını görmekle birlikte, dış olayları kolaylıkla bir kenara atamayız. Söylenen bir laf, bizim sevincimize veya kızgınlığımıza neden olmasa da, bu duyguların başlangıç noktası olması, düşünce sürecini başlatması ve vesile olması açısından önemlidir.

Örneğin, “Bütün kış çalışmış ve yorulmuşsunuz. Yaz gelmiş ve tatile çıkmak üzere yola koyulmuşsunuz. Ancak, tatilinizi geçireceğiniz yöreye vardığınızda yağmur yağmaya başlar ve üç gün durmadan yağar. Böyle bir durumda nasıl hissedersiniz? Sorusunu kişilere yönelttiğimizde, bir çok kişi, olumsuz bir duygu dile getirecektir. Bu duygunuz neden olan nedir? Sorusuna ise çoğunluk, Yağmur! Yanıtını verecektir. İşte yerleşik anlayışa göre, yağmur, olumsuz bir duyguya neden olmuştur. Aslında olumsuz duyguya yağmur değil, yağmurun yağmasıyla ilgili yorum ve düşüncelerimiz neden olmuştur. Konu yağmurun kendisinden çok, yağmurla ilgili beklentilerle açıklanabilir. Tatile çıktığınız o yörede, uzun zamandır yağmur görmeyen tarlasından ekini kaldırıp kaldıramayacağını kara kara düşünen bir çiftçinin, bu yağmuru, beklentileri doğrultusunda sevince vesile edeceğini rahatlıkla düşünebiliriz. Yağmur, hiçbir **duyguya neden olmamıştır**; sadece tatile çıkan kişi tarafından üzüntüye veya kızgınlığa, çiftçi tarafından da **sevince vesile** edilmiştir. Bu duygu farklılığının nedeni ise, yağmurla ilgili geliştirilmiş beklentilerdeki farklılıktır.

## **DÜŞÜNCELERİMİZİN ÖZELLİKLERİ**

Bu bölümde, düşünce dünyamızı daha yakından tanıyalım.

### **OTOMATİK PİLOT**

Düşüncelerimizle ilgili üzerinde durabileceğimiz ilk özellik, Acaba düşüncelerimizin her zaman farkında mıyız? Bu sorunun yanıtı bazen “evet”, ama çoğunlukta “hayır” olabilir.

Yürürken, araba kullanırken, yüzerken veya bacak bacak üstüne atarken, söz konusu işlevin yerine getirilişi sırasında düşünür müsünüz, gibi bir soruya çoğumuz “Yok, artık düşünmem” benzeri bir yanıt verebilir. Oysa, tabii ki düşünürüz. Ama, farkında değilizdir. Örneğin, çoğumuz bisiklete binmeyi, araba kullanmayı öğrenmişizdir. Artık bisiklete binerken, her hareketimizi yönlendiren ve bisikletin üzerinde kalmamızı sağlayan düşüncelerimiz, otomatiğe bağlanmıştır. Farkında olmasak da, ilk pedala çevirmeden önce nereden tutacağımızı, ilk hareketlenmede pedal üzerine ne kadar bir güçle bastırmanız gerektiğini. Pedallardan birini çevirdikten sonra, diğer pedala ne zaman ve ne kadar güç vereceğimizi, dengemizi sağlayabilmek için nelere dikkat etmemiz gerektiğini, bize düşüncelerimiz hatırlatmaktadır.

### **MANTIK İHTİYACI**

Düşünce sürecinin kesinlikle bir mantık yapısına ihtiyacı vardır. Hiçbir davranış, temelinde kendi içinde tutarlı bir mantık silsilesi olmaksızın gerçekleştirilmez.

Asıl sorun, ne ölçüde mantıklı olup olmadığımız değil, mantığımızın ne ölçüde gerçekçi olup olmadığıdır. Mantık insan doğasında zaten varolan, yaşamımızın devamı için gereken bir

ihtiyaçtır. Öğrenilmesi gerekmez. Ancak gerçekçi mantık yürütme sonradan kazanılabilecek bir yetenektir.

Dünyamızın şekli nedir? Bugün kime sorarsanız sorun, yanıtı “yuvarlaktır” olacaktır. Dünyadan neden düşmeyiz? Çünkü yerçekimi vardır. Peki, dünyanın herhangi bir noktasından dümdüz, hiçbir sapma yapmadan hareket etsek, yine başladığımız noktaya varır mıyız? Evet. Neden? Çünkü dünya yuvarlaktır. Bu sorular asırlar önce insanlara sorulmuş olsaydı, tümüyle farklı yanıtlar alınırdı. Çünkü o zamanlar insanlar, dünyanın tepsi gibi düz olduğuna inanırlardı. Bu inanın mantığına göre de, dünyanın kenarından düşülebilirdi! Eğer o zamanlar bir insan, dünyanın kenarından düşme korkusu yaşıyor olsaydı, bu son derece mantıklı bir davranış olurdu. Ama gerçek olmazdı. O gün de, bugün de dünyanın şekliyle ilgili bir inanişe sahip olma ihtiyacı duyuyoruz. Ancak bugün, dünyanın şekli ile ilgili geliştirmiş olduğumuz inanış, daha gerçekçidir; çünkü bu konuda araştırarak daha gerçekçi düşünmeyi öğrendik.

## TELKİN GÜÇLERİ

Klinik psikolojide özellikle son 20 yıl içinde gelişen biyolojik *geri-bildirim* çalışmaları, beynin telkin gücünü en somut şekilde sergileyen örneklerle doludur. Biyolojik geri-bildirim alanında yapılan sayısız araştırma ve uygulamalar insanoğlunun, kan basıncı, kalp atışı, kas gerilimi, beyinde yer alan elektriksel aktiviteyi, ağrıyı, acıyı beyninin telkin gücüyle etkileyip değiştirebileceğini ve daha önemlisi, bu değişimi kontrolü altına alınabileceğini göstermektedir.

## RESİMLERLE DÜŞÜNME: HAYAL GÜCÜMÜZ

Düşüncelerimizin sözel olmayan, yani **resimsel** nitelikleri de vardır. Düşüncelerimizin bu özelliği, doğuştan bu yana var olmasına, davranışlarımızın üzerinde çok daha hızlı bir etki göstermesine rağmen, günlük yaşantımızda çok da farkında olmadığımız bir özelliktir.

“**Bir resim, bin kelimeye bedeldir**” deyimini, düşüncelerimizin resimsel özelliğini çok açık bir şekilde dile getirmektedir. Beynimiz sadece, harf dediğimiz sembollerin bir araya gelip te oluşturduğu, sözel düşünceleri işleyen-kaba bir benzetme de olsa-bir teyp değildir. Aynı zamanda, bir film makinasıdır da... Kavramların anlamını belleğimize sadece sözel olarak kaydetmekle kalmaz, bir resim olarak da çekeriz. Hemen hemen her kavramın beynimizde resim olarak bir karşılığı bulunmaktadır.

Kaç gözümüz vardır? Sorusuna, ilk verilen yanıt “iki”dir. Bu yanlış bir yanıt değil, ama eksiktir. Kaşlarımızın hemen altında, burnumuzun üst bölümünün iki yanında, iki gözümüz vardır. Bu gözler, dışımızdaki gerçeği görür. Ancak, bu iki gözün gördüğünü tercüme eden ve yeniden resmeden “üçüncü veya zihin gözümüz” vardır. Var olduğu bilinmekle birlikte, beynin neresinde olduğu bilinmeyen bu üçüncü gözümüzle, gerçeği algılayan iki gözümüzün birbirlerinden başka farklılıkları da vardır. İki gözümüz, gerçek kendini nasıl gösteriyorsa, onu öyle algılar. Oysa zihin gözümüz, gerçeğin kendini nasıl gösterdiğine bağımlı değildir; kendi isteği gibi resmedebilir.

Üçüncü gözün ve resimsel düşüncelerin günlük dilimizde somut belirtilerini şu şekilde örnekleyebiliriz:

- 1- Bu konuda kafam çok karışık
- 2- Her şeyi siyah beyaz görüyorsun
- 3- Görüş açılarımız farklı
- 4- Bu olaya bir de benim açımdan bak
- 5- Olaylar gözümün önünde net bir şekilde canlanıyor
- 6- Filancanın çok renkli bir hayatı var vb....

# İLETİŞİMİN DÜŞÜNSEL ALT YAPISI

*İletişim süresinin alt yapısında bulunması beklenen biçimler:*

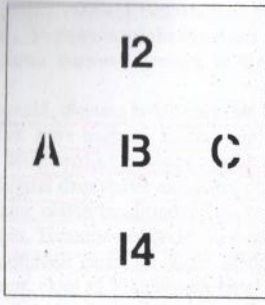
## 1-Düşündüğümüz Gibi Davranırız

Kendi duygularının nedenlerini, kendi içlerinde ve kafalarında değil de, karşısındakinin yaptıklarında arayan iki insanın iletişim sürecini başlatıp yürütebilmeleri pek mümkün olmayacaktır.

## 2. Açık Farklılıkları

Gerçekçi iletişimde bir olayın tümünün anlaşılması için, o olayla ilgili olan tüm açıların anlaşılmasının önemine inanılır. Gerçekçi iletişimi benimsemiş bir kişinin amacı, kendi göreceli doğrusunu veya farklılığını çevresindekilere zorlamak değil, farklılıklar arasında aynılıkları yakalamaktır.

Açık açılı düşünme biçimini pekiştirmek amacıyla birkaç örnek üzerinde duralım. Şekle baktığımızda ve şeklin en ortasındaki ögenin ne olduğunu düşünün. Bu ögenin, yukardan aşağıya bakarsak (13), soldan sağa bakarsanız (B) olabileceğini fark edebiliriz. Bu öge ile ilgili mutlak bir doğru var mıdır? 13 mü, yoksa B mi? Bu sorulara verilebilecek tek yanıt, orta ögenin anlamının, bakılan açığa göre değiştiği olacaktır.



Şimdi de, bu sayfada yer alan (A) ve (B) ile bir sonraki sayfa (C) ve (D) şekillerini inceleyin. Bakalım ne göreceksiniz:



A



B



C



D

(A) şeklinde bir kadın başı gördünüz mü? Bu kadın yaşlı mı, yoksa genç mi? Yaşlı kadın görenleriniz, genç sözcüğünü, genç kadın görenleriniz ise, yaşlı sözcüğünü okuduğunuzda şaşırmışsınızdır. Resmi dikkatle tekrar incelediğinizde, aynı şeklin, hem başında örtü, çenesi adeta göğsüne gömülü yaşlı bir kadın başına, hem de, başı açık, kafası öbür tarafa dönmüş bir genç kadına benzetilebileceğini fark edebilirsiniz. Bu resim, tek başına ne genç, ne de yaşlı bir kadın başıdır. Her ikisidir de. Hangi tür bir baş olduğunu tayin eden, şeklin algılandığı ve anlamlaştırıldığı açıdır.

Gelelim (B) resmine. Ne veya neler görüyorsunuz? Ayrıntılara takılmadan ve geriden bir açıdan bakıldığında bu şekil bir kafatasına benzetilebilir. Ancak, daha yakından ve ayrıntıları görebilen bir açıdan bakıldığında ise, aynı şekilde, kendini aynada seyreden bir kadın görülebilir.

(C) şeklinin ortadaki beyaz bölümüne ve bu bölümün dış hatlarına dikkatinizi yoğunlaştırın. Bir vazoya benziyor değil mi? Peki aynı resim, birbirine bakan iki insanın başlarının profilleri olarak da algılanamaz mı? Eğer, bu kez resmin sağ ve solundaki siyah alana takılıp, bu alanın beyaz bölge ile oluşturduğu dış hatlara barksanız, evet...

Son resim (D), Voltaire'in bir yağlı boya tablosudur. Resmi dikkatle inceleyin. Voltaire'in resmettiği kendi yüzünü gördünüz mü? Göremediyseniz, ortada büyük bir olasılıkla yan yana duran

İletişim becerisi, olaylara farklı açılardan bakabilme esnekliğini gerektirir. Tek açıya bağlanıp kalma, yani “açı sadakati”, iletişim becerisini, iletişimsizlik becerisine dönüştürür.

## MELİ-MALI TERÖRÜ

Bu aksak düşünce tarzında bizim için belirsizlik yoktur. Herşey açık “kanunlara” bağlanmıştır. Hem kendimizin, hem de başkalarının nasıl olmamız gerektiği konusu bazı kanunların denetimindedir. Nasıl değer kazanacağımızın yolu belirlenmiştir.

- Sorunlara Çabuk çözüm bulmalıyız.
- Mükemmel bir eş, öğrenci, ebeveyn, öğretmen olmalıyız.
- Her zaman mutlu olmalıyız ve acı çekmemeliyiz.
- Her şeyi önceden kestirebilmeli ve anlamalıyız.
- Duygularımızı kontrol etmeliyiz.
- Hata yapmamalıyız.
- Bencil davranmamalıyız.
- Başkalarını incitmemeliyiz.

İşte biz bu ve benzeri tonlarca kanunlara uymalıyız ki, o BEN'imizden hem biz, hem de başkaları hoşnut kalsın. BEN değerimizi korumak için sıkı bir savunma içinde olacağız. Sürekli olarak görüşlerimizin, davranışlarımızın doğruluğunu ispat etmek isteyeceğiz. Görüşlerin farklı olması bizi pek ilgilendirmeyecektir.

## KUTUPLAŞMIŞ DÜŞÜNCE

YA KENDİNE YET,  
YA DA BAT...

Günlük hayatımıza ve çevremize baktığımızda, hiçbir şeyde hiçbir kişiye ihtiyaç olmadığını savunan, başkalarına yardımcı olmayı reddeden başkalarından yardım istemeyen, “ya kendi kendine yet, ya da bat” görüşüyle yaşayan birçok insana rastlayabilirsiniz. Bu insanlar kendilerini çevrelerinden öylesine soyutlamışlardır ki ve onlardan öylesine kopuk yaşarlar ki, bunun bir ürünü olan yalnızlığın, amaçsızlığın ve anlamsızlığın acılarını da çekerler. Çünkü temelde bu insanlar kendilerini şuna inandırmışlardır:

- Herhangi birinin yardımını veya desteğini istemek kişiyi kırılmaya elverişli bir konuma koyar.
- Başkalarının üzerinde olmak istiyorsan, her zaman yarışmalı ve kazanmalısın.
- Birisinden yardım veya öğüt istemek, kendi yetersizliğini ve zayıflığını kabul etmek anlamına gelir.

Oysaki Günlük hayatımızda uygulamaya konulacak davranışlar şu şekilde olmalıdır:

- Kendimizi gözlemleyip gururumuza yediremediğimiz ya da çok fazla kısıtlanmış hissedip de bir başkasından yardım isteyemediğimiz durumları not etmeli
- Çevremizdeki kişilerden ufak tefek isteklerde bulunmalıyız. Bu ilk başlarda zor gelebilir. Ancak zamanla kolaylaşacaktır.
- Çevremizdekiler onlar için yaptığımız şeyler için beğenilerini veya taktirlerini belirttiklerinde tamam tamam önemli değil gibi bir tavır yerine onlara teşekkür etmeyi denemeliyiz.

#### 4. “Yapanı” Değil, “Yapılanı” Değerlendir

Bireyin kişiliği değil, ortaya koyduğu “**performans veya davranışın**” değerlendirilmesi asıl odak noktasını oluşturmaktadır.

Bir araştırmada iki grup üniversite öğrencisi alınır. Öğrencilere, laboratuvarında farelere labirentten çıkmayı öğretecekleri söylenir. Ancak, bu gruptan birine, eğitecekleri farelerin “çok akıllı” oldukları, diğer gruba ise, farelerin “çok aptal” oldukları söylenir. Bu tanımlar, kuşkusuz yanıldır. Araştırma sonunda “akıllı” farelerin, “aptal” farelerden çok daha çabuk bir şekilde labirentten çıkmayı öğrendikleri görülür! Araştırma sırasında yapılan gözlemlerde, bu iki öğrenci grubunun farelerle ilişkilerinde son derece farklı davranışlar sergiledikleri saptanır. Örneğin, “akıllı” fareleri eğiten öğrencilerin farelerle daha çok konuştukları, onlara daha pekiştirici ve teşvik edici tavırlar gösterdikleri ve daha dikkatli oldukları, “aptal” fareleri eğiten grubun daha kayıtsız, umutsuz, daha az konuşkan ve pekiştirici davranışlar sergiledikleri görülür.

Bu araştırma bulguları, iletişim sürecinde, “yapanı değil, yapılanı değerlendirmeyi” vurgulayan anlayışın ne denli önemli olduğunu altını çizmektedir.

### **İLETİŞİMDE, DUYABİLMEK, GÖREBİLMEK VE DİNLEYEBİLMEK**

“Ben konuşurken, sürekli önündeki kağıtları karıştırıyor”

“Ben Konuşurken, odanın içinde bir aşağı bir yukarı volta atıp duruyor”

“Ne zaman bir şey söylesem, suratını buruşturuyor”

“Ben konuşurken gözlerini öyle dikip bakıyor. Ölü balık gözler gibi. Beni dinliyor mu, hatta duyuyor mu emin olamıyorum”



“Ben bir düşüncemi dile getirdikten sonra, öyle ilgisiz bir laf ediyor ki, beni hiç dinlemediğini, boşu boşuna nefes tükettiğimi hissediyorum”,  
“ Hep onu dinleyeyim istiyor”,  
“Sanki adam sağır; söylediğim her şey duvara çarpıp dönüyor”,  
“Zahmet edip de bir fikrimi dahi sormuyor. Kendi bildiğini okuyor”

Bu tepkiler iletişimsizliğin sesini yansıtmaktadır.

Bu örneklerden hareketle iletişim süreci altı temel soruyla belirginleşir:

- 1- Duyuyor, görüyor, ve de dinliyor muyuz?
- 2- Dinliyor da anlıyor muyuz?
- 3- Anlayıp anlamadığımızı test ediyor muyuz?
- 4- Hem alıcı, hem de verici olarak ileti (mesaj) dakikliğimiz var mı?
- 5- Sözsüz (davranışsal) iletilere özen gösterebiliyor muyuz?
- 6- Farklılıklar arasında, benzerlikleri görebiliyor muyuz?

İletişim becerisi olarak tanımlanan süreç, her şeyden önce, dinleme becerisi ile başlar. Gerçekten dinleyebilmek için, önce beynin gönderilen iletileri bir önkoşul olarak duyabilmeye, görebilmeye ve hissedebilmeye geçebilmesini gerektirir.

#### DİNLEME KAVRAMI:

İletişim, genellikle okuma, yazma konuşma ve dinleme olmak üzere dört temel beceri ile gerçekleştirilmektedir. Yazma, okuma ve konuşma becerisine fazlası ile önem verilmesine rağmen dinleme unutulur. Çünkü, dinleme kişilerin doğuştan sahip oldukları bir yetenek olarak kabul edilir. Kişinin kendini gerçekleştirme, olumlu ilişkiler kurması ve iş başarısı elde etmesi olmak üzere üç alanda etkili olmaktadır. Dinlemenin öğrenilmesi ve dinleme becerilerinin geliştirilmesi kişinin özel ve iş yaşamında kuracağı kişilerarası etkileşimlerde yararlı olmaktadır (GÜRÜZ ve TEMEL EĞİNLİ, 2008:255,256).

#### *Dinlemenin Amaçları Tabloda Verilmiştir.*

Amaçlar	Örnekler
Öğrenmek Diğerleri hakkında bilgi toplamak Yaşamı öğrenmek Karar vermek Problemlerden kaçmak	Ali Ayşe'nin İngiltere seyahatini anlatırken onu dikkatle dinliyordu. Çünkü, bir sonraki yıl İngiltere'ye gitmek istiyor ve bu konuda daha fazla bilgi sahibi olmak istiyordu.
İlişki kurmak Arkadaş olmak Aşkı Yaşamak Sosyal Kabul görmek Sevilen biri olmak Destek olmak	Mehmet Zeynep'ten hoşlanmaktadır. Zeynep'i daha iyi tanımak ve onunla bir yakınlık sağlamak için onu dinlemeye özen göstermektedir.
Etkilemek Diğerlerinin tutum ve davranışlarını etkilemek Saygı duyulan biri olmak Etkili biri olduğunu hissetmek	Fabrikada yeni gelen mühendis bir işçi ile ayrı ayrı görüşerek, sorunlarını dikkatle dinlemekteydi.
Eğlenmek Eleştirme ve değerlendirmeden Kaçınmak Pasif olmak Diğerleri ile zaman geçirmek	Fatma babaannesinin yıllar önce yaşadığı olayları dinlerken sanki o yıllara gidiyordu.
Yardım etmek Diğer kişilerin sorunlarına çözüm bulmak Empatik bir yaklaşımla anlaşıldığını hissettirmek	Ahmet komşunun küçük oğlunun öğretmeninin ödevleri hakkında neler söylediğini anlatırken onu empatik bir yaklaşımla dinleyerek yardımcı olmak istiyordu.

**Tablo 22: Dinlemenin Amaçları**

**Kaynak:** GÜRÜZ ve TEMEL EĞİNLİ, 2008:257

## İLETİŞİMDE ANLAYABİLMEK

Duymak fizyolojik bir olaydır. Anlamak ise, seçilen ve ilgilenilen seslere anlam yükleme sürecidir. Bir mesajı anlamak, duyulan ve görülenden bir anlam inşa etmek demektir.

• Kişilerin duydukları seslere nasıl anlam verdiğine ilişkin birçok teori bulunmaktadır, ancak kesin olarak kabul gören bir anlayış mevcut değildir. En çok kabul edilen teori, kişilerin duyduklarını daha önce bildikleri ile ilişkilendirerek anlam verdiklerini ifade etmektedir. Örneğin, İngilizce bilmeyen bir kişinin, İngilizce konuşmaları anlamaması gibi.

• Anlamaya ilişkin ikinci bir görüş ise, kişiler arasında ne kadar çok ortak özellik varsa, karşılıklı olarak anlayış o kadar yüksek düzeyde olmaktadır. Farklı kültürlerden gelen, yaşam tarzları ve alışkanlıkları farklı olan kişiler arasındaki anlayışın gelişmesi zaman gerektirmektedir.

• Üçüncü görüş ise, kişilerin kendi deneyimleri ile edindikleri bilgileri, görüşleri, düşünceleri ve olayları anlamının gerçekleşmesinde bir temel oluşturduğunu iletmektedir. Dinleme sırasında mesaj ile ilgili olarak yanlış anlaşılmaya neden olan faktörlerin dahil olması ile istenmeyen bir anlam ortaya çıkabilir. Bu nedenle sözlü mesajların doğru kelimelerle ifade edilmesi ve anlamı bilinmeyen kelimelerin açıklanmasının istenmesi gerekir. Çoğu zaman aynı kelime farklı anlamlarda kullanıldığı gibi, farklı kelimelerin de aynı anlama gelecek bir biçimde kullanıldığı görülmektedir. Yanlış anlaşılmaya, sözsüz mesajların yanlış yorumlanması ya da sözlü ve sözsüz mesaj arasında uyumsuzluk da neden olabilmektedir. Konuşan kişinin ses tonu ve söyleyiş biçimi de mesajın doğru olarak anlaşılmasında etkili olmaktadır. (GÜRÜZ ve TEMEL EĞİNLİ, 2008:260).

Anlama süreci, dört olumsuz alışkanlıktan yara alır:

- 1- Açık Sadakati,
- 2- Ben Bilirimcilik
- 3- Kişileştirme,
- 4- Zihin okuma.

### AÇI SADADAKATİ VE BEN BİLİRİMCİLİK

Diyelim ki, bir şirkette personel müdürü olarak çalışan Rıza Bey, elemanlarının yaz tatillerini, şirket işlerinin aksamadan devam etmesini sağlayacak bir şekilde ayarlamaya çalışmaktadır. Bu onu yormuştur. Bir öğle yemeğinde, aynı şirkette çalışan arkadaşına, bu yorgunluğu dile getirmek üzere:

“Ne yapacağım ben bu arkadaşlarla... Hepsi aynı tarihlerde tatil yapmak istiyorlar. Keşke biraz daha anlayışlı olsalar” der.

Bu dış ileti eğer, Rıza Bey’in açısından bakılarak anlaşılacak olunursa, “Herkesin isteklerini ayarlamak ne kadar yorucu değil mi? Sana biraz yardımcı olsalar bu iş daha kolay çözümlenebilir” gibi bir ileti ile karşılanabilir. Ancak açık sadakati ile dinleyen birisinin geri-iletiyi nasıl çeşitli tarzlarda gönderebileceğine bir bakalım:

Mantığa Bürünme

“Haklısın. Haklısın da, burada öyle gözüküyor ki, insanlara yüz vermişsin”,

“Bence onlara danışmakla hata ediyorsun”

Mantığa bürünerek ileti gönderme; temelde kişiye davranışlarının ne olması veya olmaması gerektiğini hatırlatır, hataların altını çizer ve “her koyun kendi bacağından asılır” mesajını verir. Bu

tarz geri-iletiler, karşı tarafın savunucu tutumlarını kışkırtır. Keşinin kendini beceriksiz ve yetersiz hissetmesine vesile olur. Dinleme işlevi ve dolayısıyla iletişim kesilir.

#### Ahlak Dersi Verme

“Bence elemanlarla fazla haşır neşir olmamalısın”,

“Yöneticilikte şikayet olmaz”,

Ahlak dersi içeren geri bildirimler, karşıdaki kişide zorunluluk veya suçluluk duygularına vesile olur. Kişi, çok hızlı bir şekilde kendi açısının savunmasına geçebilir. Karşılıklı olarak doğruların ve yanlışların hararetli bir tartışmasına girişilebilir.

#### Öğüt Verme, Çözüm Getirme

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

Öğüt verme, adı üstünde el elden üstündür misali, karşıdaki kişiye, “senin yaptığın işe yaramıyorsa, böylesi daha iyidir” mantığını yansıtan bir çözümlene girişimidir. Öğüt verme karşıdaki kişiye, sorunlarını çözmekten aciz olduğu iletisini gönderir.

#### Yargılama, Suçlama, Eleştirme

“Sende amma çabuk pes ediyorsun”,

“Kabahat sende kardeşim. Adamları işin içine ne katarsın ki!”

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

#### Tanı Koyma

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

“Aslında anlattığın olay, elemanların ekip çalışmasına pek yatkın olmadıklarını gösteriyor”,

#### KİŞİLEŞTİRME

“Senin ne kadar geniş birisi olduğunu biliyorum; ancak çocuklarla ilişkide yeni bir şeyler denemen gerekir”.

Bu ileti iki bölümlüdür. Birinci bölüm, kişilik değeri iletmektedir. İkinci bölüm ise, çocuklarla ilgili bir soruna işaret etmektedir. Sorunla asıl ilgili olan, kuşkusuz ikincisidir. Birincisinin, ne sorunla ne de sorunun çözümü ile bir ilişkisi yoktur. Eğer iletiyi alan kişi, kişileştirme eğilimi baskın ise bu iletiyi,

“Nereden çıkartıyorsun geniş birisi olduğumu?”

Gibi bir geri-ileti ile karşılayacaktır. Oysa, iletinin özünde ne olduğunun önemine inanmış bir kişi, iletinin kişilikle ilgili olan bölümünü atlayıp,

“Evet çocuklarla sorunlarım var. Onlara halihazırda nasıl davrandığımı ve farklı nasıl yaklaşabileceğimi anlamaya çalışacağım”.

Gerçek anlamda iletişim kişilik değerlerinden arındırılmış etkileşimdir. Böyle bir amaç taşıdığı için de İletişimde kişiliksiz davranabilmek son derece önemlidir.

## ZİHİN OKUMA

Gönderilen iletiyi anlayıp anlamadığımızı ve anlama gayreti içinde olduğumuzu en belirgin bir şekilde gösteren davranış, soru sormaktır. Soru sorulmayan iletişimlerin, iletişim oldukları kuşkuludur. Soru sorulmadan devam eden etkileşimlerde, devreye sıklıkla giren bir eğilim “zihin” okumacılığıdır”.

### İLETİŞİMDE ANLAMAYI TEST EDEBİLMEK ... SORU SORABİLMEK

Anlama uğraşısını geliştirebilecek, karşıdaki kişinin anlaşıldığı duygusunu yaşayabilmesine vesile olabilecek üç soru türü bulunmaktadır.

- 1- Açık uçlu sorular,
- 2- Kapalı uçlu sorular
- 3- Açıcı yankı soruları

#### 1- Açık Uçlu Sorular

Evet veya hayır ile yanıtlanamayacak soru türüdür. Genelde kişinin belirli bir konuyla ilgili görüşlerini, düşüncelerini ve duygularını davet ederler. Özellikle iletişimin başlarında kullanılmaları uygun olup, iletişimin sonraki aşamalarına geçişi kolaylaştırırlar.

“Son aldığım kararlar ilgili düşüncelerini alabilir miyim?”,

“Acaba, arkadaşşıma daha yakın olabilmek için neler yapabilirim?”,

“Bu son krizden sence nasıl çıkabiliriz?”

Görüldüğü gibi açık uçlu sorular hiçbir ön yargı olmaksızın, iletilere herhangi bir yapı getirmeksizin belirli bir olayla ilgili kişinin düşünce ve duygularının ne, nasıl ve neden olduğunu davet eden sorulardır.

#### 2- Kapalı Uçlu Sorular

İki türden oluşmaktadır. Kavram belirginleştirme: iletiler arasında farklı anlamlara çekilebilecek ve belirsizlik taşıyan kavramların daha belirgin hale getirilmesi amacıyla kullanılabilir.

Kişi A: Bazı kişilerin işteki tutumları hiç hoşuma gitmiyor”

Kişi B: “Tutumları? Açar mısın....”

Kişi A: Öğretmenlerin bizlere daha yakın olmalarını istiyoruz.

Kişi B: Yakın olmak? Bundan neyi kastettiğini açıklar mısın?

Tutumdan birisi tembel, bir başkası ise somurtkan davranmayı anlayabilir. Yakın davranma kavramı birisi için, arada bir sohbet etmek, bir diğeri için ise toplantılara dahil edilmek anlamına gelebilir. İşte kavram belirginleştirme bu durumu aşmada sorular bir soru biçimidir.

İkincisi: İletiyi verileştirme: gönderilen iletide verileştirilmesi gereken kavramların varlığında devreye girer.

Kişi A: Çalışma saatleri çok uzun

Kişi B. Tam olarak kaç saat çalışıyorsunuz?

Kişi A: Bıktım bu insanların şikayetlerinden

Kişi B. Anlaşılan çok şikayet geliyor. Acaba tahminen günde kaç şikayet dinliyorsunuz?

#### 4- Açıcı Yankı Soruları

İletinin anlaşılıp anlaşılmadığını test eden sorulardır. Bir soru olmaktan çok, iletiyi alan kişinin, gönderen kişiye, söz konusu iletiyi kendi diliyle, anladığı gibi geri göndermesidir. Yani bir tür yeniden tanımlamaktır. Açıcı yankılamalar, karşıdaki kişiye ne demek istediğini söylemek

değildir. Sadece, gelen iletinin nasıl anlaşıldığının, iletiyi alanın kendi sözcükleriyle dile dökmesidir. Örneğin;

**“Bu ailede herkes kendi kabuğuna çekilmiş”** gibi bir fadeye,

“Yani herkes birbirinden kopuk mu demek istiyorsun?” ifadesiyle karşılık vermek, açıcı yankılamadan oldukça uzaktır. Böyle bir ifade kişiye ne demek istediğini anlatmaktan başka bir işlev görmeyecektir. Bu ifadede kişi, **aile üyeleri arasında bir kaynaşma olması özlemine** dile getirdiğine göre, açıcı yankının

**“Seni doğru anladıysam, aile üyelerinin daha çok kaynaşmasını istiyorsun...”**

şeklinde ifade edilmesi daha isabetli olacaktır. Başka örnekler verecek olursak;

Kişi A: Babam o kadar meşgul ki... Biz ne durumdayız umurunda değil sanki.

Kişi B: Doğru anladıysam, babanın seninle daha fazla ilgilenmesini istiyorsun...

Kişi A: Bir kere ben konuşurken yüzüme bakmıyor. Dile getirdiğim görüşler hakkında ne düşünüyor anlamıyorum. Sonra bir bakıyorum bir başka zaman benim söylediklerimi sanki kendisininmiş gibi ileri sürüyor”

Kişi B: İnsan dinlendiğini hissetmek istiyor, değil mi? Ayrıca, seni yanlış anlamadıysam, senin düşüncelerine kendine mal etmiş olmasından hiç hoşlanmamışsın.

## İLETİŞİMDE, İLETİ DAKIKLIĞI

İleti dakikliğinde gözetilmesi gereken 4 ilke bulunmaktadır.

- 1- Belirginlik
- 2- Tek Fikir
- 3- Sözcük Seçimi
- 4- Algılama Kanallarına Duyarlılık
- 5- İletinin sözel ve sözel olmayan unsurlarının uyumluluğu

### 1- Belirginlik:

●İki arkadaş buluşmak isterler. Buluşma yeri ve zamanını saptamak için bir telefon görüşmesi yaparlar. Biri İstanbul’un Avrupa yakasında, diğeri Asya yakasında oturmaktadır. Telefonda, “karşıdaki” vapur iskelesinde buluşmaya karar verirler. Ancak bir türlü bulaşamazlar! Çünkü her ikisi de “karşıya” geçerek beklemeye başlamıştır. Bu iki kişi, iletlerinde yer alan “karşıdan”, Avrupa mı, yoksa Asya mı kastedildiğini belirginleştirmeyi ihmal etmişlerdir.

2- **Tek Fikir:** Gönderilecek ileti tek bir fikir içermelidir. Birden fazla fikir içeren iletler, en basit anlamda, hangi fikrin öncelikli olduğu konusunda karışıklık yaratacaktır. Basit düzeyde bir karışıklık bile iletişimin duraksamasına neden olabilecektir. Örneğin;

● Çocukları yatırma saatindeki gecikmeler sakıncalar doğuruyor kuşkusuz. Bunu çözüme kavuşturmak için konuşsak iyi olur diye düşünüyorum. Ancak, bu sorunla ilgili olarak çocukları azarlamamı yadırgıyorum.

Gibi bir ileti birden fazla fikir içermektedir: Bir yanda, “yatırma saatindeki gecikmeler” dile getirilirken, öbür yanda, “çocukları azarlama” davranışı iletiye sığdırılmıştır. İletiyi gönderen, bu iki fikirden, aslında ilkinin görüşmek istiyor olabilirdi. Ancak, iletiyi alan kişi, gönderilen iki fikirden hangisinin özellikle ve öncelikle konuşulmak istendiğini netleştirmek için herhangi bir açılımlayıcı girişimde bulunmuyor ve kendi kafasında, örneğin çocukları azarlamak fikrini ön sıraya koyuyorsa, iletişimin bundan sonraki aşamalarında “ayrı frekanslarda” olunacaktır.

3- **Sözcük Seçimi:** Fabrikaya yeni gelen müdür, üretim alanında incelemeler yapar. Üretim için kullanılan makinaların belirli açılardan tam uygun olmadıklarını gözler. Bu makinaların hangi gerekçeyle alındığını merak eder ve hemen oracıkta paketleme makinasında çalışan elemana dönüp:

**“Bu makinelerin konfigürasyonlarında nasıl bir baz alındı acaba”** diye sorar. Eleman bir an duraklar. İçinden, “konfigürasyonun” ne olduğunu, “konfigürasyonla” bir ilişkisi olup olmadığını merak eder. Sonunda, müdürün sorusunda anladığını zannettiği tek şeye yanıt verir: “Efendim, bu makinalar gazla çalışmıyor...” Bu örnek, ileti dakikliğinde sözcüklerin karşıdaki kişinin sözcük dağarcığı dikkate alınarak seçilmesinin önemini vurgulamaktadır. “konfigürasyon” “baz” sözcüklerinin, “konfigürasyon” “gaz” la karıştırmayacak birisiyle kullanılmasında bir sakınca olmayacaktır.

4- **Algılama Kanallarında Duyarlılık:** İnsanlar, dış çevreden gelen uyarıcıları; görme, duyma, hissetme, koklama ve tat alma duyularıyla algırlar. İletişimde karşılıklı anlama sürecini ve özellikle gönderilen iletilerde dakikliği sağlayabilmek için karşıdaki kişinin baskın bir algılama kanalı olup olmadığı anlayabilmek önemlidir. Baz kişiler birden fazla algılama kanalını aynı etkinlikte kullanabilirler. Bazıları da, tek bir kanalı kullanabilirler.

5- **İletinin Sözel ve Sözel Olmayan Unsurların Uyumluluğu:** İletinin sözel içeriği ile, sözel olmayan yani davranışsal veya şekilsel boyutunun aynı dalgada ya da uyumlu olmaları önemlidir. Örneğin bir banka reklamı, televizyon aracılığı ile, banka hakkında hem göze hem de kulağa hoş gelen, gayet iyi planlanmış, düşünülmüş ve yaratılmış iletiler gönderir. İletiler bu bankayı tercih edin, çünkü biz ileri teknoloji ve iyi müşteri hizmetleri sunmaktayız. Düşüncelerini yansıtır. Sözkonusu bankanın reklamından çok hoşlanmış olan Mehmet Bey, bir gün bankanın bir şubesinden bir başka şubesine havale çekmek ister. Havaleyi çekmek için neredeyse bir saat bekler. Bankada kime yanaştıysa, ben meşgulüm, yan tarafa! Talimatını alır. Lütfedip birisi işiyle ilgilendiğinde de, çok beklediğini dile getirdiğinde karşılığında kat kat azarlanır. Mehmet Bey havalesini göndermiştir; fakat gördüğü muameleden hiç memnun kalmamıştır. (Mehmet Bey’in bankada duydukları, gördükleri ve yaşadıkları) reklamlardan gelen iletiler arasında uyumsuzluk olan, yaptıklarıyla söylediklerine birbirine uymayan “çok kişilikli” bir banka...

## İLETİŞİMDE, SÖZSÜZ İLETİŞİM

Sözsüz iletilerin sözel iletilere göre daha ağırlık bir yeri olduğu belirtilir. Örneğin iletişim konusunda çalışmalar yapmış olan Albert Mahrebian yüz ifadelerinin %12 , ses tonunun % 55, sözcüklerin % 38, sözcüklerin % 7 gibi ağırlıklar taşıdığını ifade etmektedir.

Toplumsal ve sosyal yaşamımıza göz atacak olursak, sözsüz iletilerin binlercesini görmek mümkündür: Trafik ışıkları, levhaları ve yol çizgileri; hastanede, işaret parmağını büzüşmüş dudaklarına götürerek “sessizliğe” çağrı yapan hemşire resmi; maç yöneten hakemin hareketleri , duyma kanalını doğuştan veya daha sonra yitirmiş iki insanın el, kol ve yüz mimikleriyle konuşmaları vb.....

Sözsüz iletişime bir göz atıldığında, beş temel davranış grubu dikkati çeker:

- (1) Göz hareketleri,
- (2) Baş ve ince yüz hareketleri,
- (3) Kol ve bacak hareketleri,
- (4) Karşınızdaki kişi ile aranızdaki mesafe,
- (5) Oturuş düzeni

### 1- Göz Teması

Karşınızdaki kişiyle aynı dalga boyuna geçmek için ilk bağlantı noktaları gözlerdir. Gözlerindeki pırıltı beni çok etkiledi, her şey gözlerinden okunuyordu, gözler yalan söylemez, göz göze gelmekten kaçınmak vb. deyiş göz temasının insan iletişiminde ne denli önemli bir yeri olduğunu yansıtmaktadır.

Ancak, göz temasıyla ilgili gözetilmesi gereken bazı durumlar vardır kuşkusuz. Bazı kişiler, belki utangaçlıklarından kaynaklanan bir kaçınma ile, iletişimlerinde çok az ve çok kısa süreli göz temasında bulunabilirler. Eğer karşınızdaki kişinin böyle bir özelliği olduğunu gözlemiş isek, göz temasını mümkün olduğu kadar onun ölçütlerine uydurmaya gayret etmek önemli olacaktır.

Eğer göz temasını önemseyen birisi ile karşı karşıya geldiyseniz, göz temaslarının aralarına, gözleri hafif sağa veya sola kaydırarak, çok kısa süreli molalar yerleştirmek gerekebilir. Göz teması isteyen kişiler için bile, sürekli göz teması zaman içinde olumsuzluk yaratabilir.

### 2- Baş ve İnce Yüz Hareketleri

Eğer karşınızdaki kişinin iletisini dinlemeye hazır olduğumuzu ve dinlediğimizi göstermek istiyorsak, yapılabilecek en yalın baş hareketi, başı öne ve arkaya hafifçe hareket ettirmektir. Bu onaylama hareketi, dinlediğimizi yansıtanın yanı sıra, karşınızdakini iletisini daha rahat bir şekilde dile getirmeye teşvik de edecektir. Yalnız burada aşırıya kaçmamaya özen gösterilmelidir. Sıklıkla baş sallama, karşınızdaki kişiyi, neyi dinleyip dinlemediğimiz veya neyi onaylayıp onaylamadığımız konusunda belirsizliğe itebilir. Burada gözetmemiz gereken ölçüt, iletiyi gönderen kişinin iletisine hakim olan duyguyu ve iletisinde özellikle neyi vurgulamak istediğini anlamaktır. Bu anlaşıldığında, başımızın onay hareketlerini, söz konusu duygunun veya vurgulama fikrinin dile getirildiği zamanlara koşullamamız yeterli olacaktır.

### 3- Kol ve Bacak Hareketleri

Bu konuya, resmi inceleyerek girelim. İki kişi oturmuş konuşuyorlar.



Toplantıda destek gördüğü için arkadaşına teşekkür edenin oturuşu, sözel ifadesindeki gibi sözsüz boyutta da yakınlık yansıtıyor. Ancak, iletiyi alan sağdaki kişinin sözsüz iletilerine bakıldığında, bir “dayılık” gözlenmektedir. Kol ve bacakların almış olduğu durum ile sözel davranışta ifade edilen “anlama” çelişkili bir ilişki sergilemektedir. Kol ve bacak hareketlerinin karşınızdaki kişinin hareketleriyle uyumlu olması önemlidir.

Kolların göğüs üzerinde kenetlenmesi; kişinin başka bir görüşe kapalı; iki yana açık durmaları ise, karşı görüşe açık olduğunu ifade eder. Bacaklarda, üst üste atılmış olsunlar veya olmasınlar, genelde bir hareket gözleniyorsa, iki yana sallama, ayak parmakları üzerinde yaylanma gibi kişinin bir tedirginlik veya gerginlik içinde olduğu düşünülebilir. Eğer, söz konusu bacak hareketleri, iletişimin belirli noktalarında ortaya çıkıyorsa, gerginliğin belirgin bir iletiyi gönderme veya alma ile ilgili oldu akla gelebilir.

#### **4- Mesafe**

Tanışık olduğumuz insanlardan oluşan bir topluluğun içine girildiğinde, yakınına gittiğimiz kişi, kendimize en yakın hissettiğimiz kişi olacaktır, Eğer biraz daha dikkat edersek böyle bir toplantıda kendimizi uzak hissettiğimiz bir kişiden ise uzak duracağız.

#### **5- Oturuş Düzeyi**

Selim Bey, müdüründen önemli ve de kişisel olan bir konuyu görüşmek üzere randevu alır. Görüşme günü müdürün odasına gider. Müdür aşağıdaki üç senaryodan hangisini uygularsa, sizce Selim Bey’le hemen ilk adımda iletişimi başlatabilecektir?

A: Müdür, Selim Bey’i odanın ortasında karşılar. Elini sıkar ve hemen masasının önünde bulunan koltuğa oturur. Sonra gider masasının arkasındaki koltuğa oturur. Sıcak bir ses tonuyla, “Seni dinliyorum” der.

B: Müdür, Selim Bey’i odanın ortasında karşılar. Elini sıkar ve hemen masanın önünde duran koltuğa oturur. Sonra, Selim Bey’in koltuğunun karşısında bulunan koltuğa oturur. Sıcak Bir ses tonuyla, “Seni dinliyorum” der.

C: Müdür, Selim Beyi odanın ortasında karşılar. Elini sıkar ve onu, odanın, iki koltuk ve iki kişilik bir divandan oluşan bir başka oturma köşesine götürür. Onu bir koltuğa oturturken, kendisi de, divanın koltuğu yakın köşesine oturur. Sıcak bir ses tonuyla, “seni dinliyorum” der.

Tahmin edileceği gibi, ilk senaryo dışındakiler, müdür ile Selim Bey arasındaki iletişimi en kolay başlatabilecek alanlardır. İkinci ve üçüncü senaryoların her ikisinde de, müdür, Selim Bey’le aralarında bir statü simgesi olan çalışma masasını kaldırarak iletişime başlamıştır. Bu etki üçüncü senaryoda daha da barizdir. Müdür, Selim Bey’le ayrı bir köşeye oturarak ona, “özel bir görüşme yapmak istiyorsun” ve hemen yanına oturarak da, “senin söyleyeceğin şeyle yakından ilgileniyorum” sözsüz iletilerini göndermiş olur.

İnsanlararası ilişkilerin hepsinin iletişim olma zorunluluğu yoktur. Örneğin, her bir görüşmede veya temasta, ille de iletişim sürecini yaşamak gerekmez. Örneğin bazı görüşmeler vardır ki, karşınızdaki kişiden veya kişilerden belirli bir konuyla ilgili bilgi almak isteyebiliriz. Yani görüşmenin amacı, danışma olabilir. Burada söz konusu olan, alınan bilgilerin ışığında belirli bir konu veya sorunla ilgili kararı bizim kendimizin verecek olmasıdır. Karşınızdaki karara, bilgi sağlama dışında katılmayacaktır. İşte bu tür görüşmelerde, katılan kişileri masanın sağına ve soluna veya masanın öbür yanına oturtmanızın bir sakıncası olmayabilir.

Ancak, çözümü bizim de bilmediğimiz belirli bir sorunla ilgili olarak, herkesin görüşünün alınmasını ve ortak bir çözümde birleşmeyi gerektiren bazı toplantılar vardır ki, bu toplantılarda iletişim becerisi gerekecektir. Böylesi bir toplantıya, masanın başına oturup, diğer katılımcıları kendimizden biraz uzakta masa kenarlarına dizersek, toplantının amacıyla ters düşen bir oturuş biçimi uygulamış oluruz. İletişimin söz konusu olduğu her görüşme veya toplantıda oturuş düzeninde alınması gereken ölçüt, herkesin hayali bir merkez noktasından aynı uzaklıkta olabilmesidir. “Yuvarlak masa” toplantısı kavramının çıkış noktası da budur zaten; kişilerin, nereye otururlarsa otursunlar, fiziksel anlamda eşit olabilmeleridir.

#### **KAYNAKÇA**

- GÜRÜZ ve TEMEL EĞİNLİ, (2008 ). İletişim Becerileri Anlamak-Anlatmak-Anlaşmak