

3. BÖLÜM

ETKİLİ İLETİŞİM

1. İletişim Nedir?

En genel anlamıyla iki birim arasında ki bilgi, duygu ya da düşünce alışverişi olarak tanımlanan iletişimi, Gordon (1993) bireyin kendinde meydana gelen dengesizlik durumunu düzetmek için gereksinimini kodlaması ve dışarıya ileti vermesi ile başlayan bir süreç olarak tanımlar. DökmenO 994) ise iki sistem arasındaki (iki hayvan, iki insan, iki makine, bir hayvan bir insan yada bir insan bir makine) her tür bilgi alışverişinin iletişim olarak kabul edilebileceğini söyler ve sibernetikte bir bilgi kaynağından tek yönlü bilgi iletilmesine *enfomasyon*, karşılıklı bilgi iletimine ise *komünikasyon* yada *iletişim* denildiğine dikkat çeker. Kişiler arası ilişkilerde iletişim kavramı genellikle istenen ve olumlu olan bir çağırış yapar. Peki kişiler arasında iletişim ve bu iletişimin sonuçları, her zaman gerçekten olumlu mudur? Örneğin bir öğretmenin öğrenciyi dövmesi ya da iki kişinin sokakta yumruk yumruğa kavga etmesi de bu anlamda kişiler arası iletişime örnek gösterilebilir, çünkü iki birim arasında, en azından bir duygu ve düşünce alışverişi vardır. O zaman kişiler arası iletişimin olumlu ve sağlıklı olması için bazı temel ilkelere ve ön koşullara ihtiyaç olduğu da söylenebilir.

2. Sağlıklı İletişimin Ön Koşulları

Kişiler arasındaki iletişimin sağlıklı ve etkili olabilmesi için üç temel ön koşul olduğunu söyleyebiliriz.

2.1. Doğallık

Burada kastedilen kişinin açık ve dürüst olmasıdır. İletişimde bazı kişilerin yapay bir sevgi dağıtıcılığına soyunduğunu ve yerli yersiz hatta uygunsuz iltifatlarla bulunduğunu görürüz. Bu tür durumlar kişide kuşkusuz iticilik oluşturacaktır. Ancak bu yapay duruma insanlar, tamamen bireyselliği ve bireysel kurtuluşu dayatan sistemin ittiğini de söylemek mümkündür. Ayıya dayı demek, al gülüm ver gülüm gibi sözler bu durumu özetler.

2.2. Kabul Etme/Saygı

Burada kişilerin birbirlerinin varlığına saygı duyması kastedilmektedir. Bir kişinin varlığına saygı duymak demek bu kişiyi kendine özgü nitelikleri ile



kabul etmek demektir. Kişiler arasındaki ilişkilerde çıkan en önemli sorun, belki de kişilerin genellikle birbirlerini kendilerine özgü özellikleri ile kabul edememesi ve herkesin karşısındaki kişiye kendi tercihlerini dayatmasıdır.

2.3. Etnpati

En fazla gündemde olan ve herkesin ağızına sakız olmuş kavramlardan birisi olmasına rağmen uygulamada pekte kullanılmayan bir kavramdır. Kişiler arası iletişimde kendimizi karşıımızdakiinin yerine koyabilmemiz yani onun bakış açısı ile olayları değerlendirebilmemiz anlamına gelir. Kazanılması zor bir beceridir, kişide çok yönlü bakış açısının gelişmiş olmasını gerektirir. Açık iletişim becerisine sahip olmayan kişilerin kullana bilmesi zordur.

3. Kişiler Arası İletişimin Öğeleri

Kişiler birbirleri ile iletişime girerken çeşitli öğeler kullanırlar. Nedir bu öğeler? Bazen bir göz teması, bazen bir beden hareketi bazen de saatler süren bir konuşmada ki özenle seçilmiş kelimeler olabilir. İletişimi bu anlamda iki bölümde ele alabiliriz: sözel iletişim ve sözsüz iletişim. Herhangi bir iletişimde sözel öğeler ve sözel olmayan öğeler birbirlerini destekler, birini diğerinden önemli görmek pek mümkün değildir.

3.1. Sözel İletişim

Dökmen (1994) sözel iletişimi, dil ve dil ötesi olarak iki gruba ayırmaktadır. Dile dayalı iletişim; duygu, düşünce ve bilgilerin sözcüklerle aktarılmasıdır, konuşmalar ve hatta mektuplara yazılanlar bu içerikte değerlendirilebilir, iletişimin dil ötesi öğeleri ise sese dayalı olan ama sözcükleri içermeyen diğer öğelerdir. Duraksamalar, sesin tonu, konuşurken kullanılan gereksiz sözcükler, akıcılık, konuşma hızı, doğallık, esneme (sıkılma mesajı içeriyor olabilir), gülme ve ağlamalar, soluma (kızgınlık ifadesi olabilir), duygu tonu, sesin yüksekliği, tekrarlar bu kapsamda nitelendirilebilir.

3.2. Sözsüz İletişim

Sözsüz iletişim sözel iletişimi destekleyen kişinin gerçek duygu ve düşüncelerine ilişkin mesajlar veren bazı mimik ve jestlerden oluşur. Kişiler rası ilişkilerde iletmeye çalıştığımız anlamların % 65'ine yakın bölümü söz dışı mesajlarla iletilmektedir (Uzunöz,1987). Kişiler sözel mesajları kontrol altına alabilirler ama söz dışı mesajlarını özellikle duygusal konular söz konusu

olduğunda kontrol altına almakta zorlanırlar. Bu nedenle çoğu zaman söz dışı mesajlar sözel mesajlara göre daha geçerli ve güvenilir sonuçlar vermektedir.

Göz İlişkisi: Kişiler arası iletişimde bir çok mesaj iletebilir. Kişiler arası iletişimde konuşmacı ile göz teması kurmak : "*sana ve senin anlattıklarına önem veriyorum.*" mesajı içerirken konuşmacının dinleyici ile göz teması kurması ise: "*ben ve benim anlattıklarım önemli.*" mesajını içerir. Göz teması konuşmayı başlatabilir ya da kesebilir; geri bildirim sağlar; kişilerin duygularını yansıtır ve bazı durumlarda ilişkiyi tanımlar. Örneğin alt mevki ya da rütbedeki bir kişinin üst rütbe ya da mevkideki kişinin gözlerinin içine uzun süreli bakması bir başkaldırı olarak algılanabilir, genel olarak beklenen otoritenin ya da başka bir deyişle gücü elinde bulunduranın önünde yere bakarak durmaktır.

Yüz İfadesi: "*Yüzü ekşidi, kaşları çatıldı, dudaklarını büzdü, gözleri hayretle açıldı!*" gibi ifadeler bize o kişinin duygu durumu hakkında bilgi verir, mesaj iletir. Nerede ise bütün duygu durumlarını sadece yüz mimikleri ile ifade etmek mümkündür. Yüz kaslarının anlatım amaçlı kullanımını mimikleri oluşturur. Yüzde duygu anlatan 3 bölüm vardır. Bunlar: alın ve kaşlar, yüzün alt kısmı ve gözlerdir (Baltaş ve Baltaş; 1992). Kişilerle iletişimimizde karşımızdakinin ne söylediğinden çok, yüz ifadesi bize söyledikleri ile ilgili ipucu sağlar. Araştırmalara göre, kişiler arası iletişimde % 7 sözel, %38 sese dayalı ve %55 yüze dayalı ipuçlarını kullanarak iletişimi yorumluyor ve tutumumuzu belirliyoruz (Mehrabian ve ark,1967).

Vücut Duruşu: Vücudun duruşu, bize kişi ve kişiler arasındaki iletişim hakkında bir çok ip ucu verir. Örneğin kavgaya hazırlanan bir sokak delikanlısının vücut duruşunu gözümüzün önüne getirdiğimizde *horozlanmak* deyimine karşılık gelen bir beden duruşu ile karşılaşırız. Göğüs kafesinin ileri çıktığı, bir omzun geride ve düşük durduğu, diğer omzun daha yüksekte ve ilerde durduğu bu duruşu en azından klasik Türk filmlerinden kolayca tanıyabiliriz. Omuzların düşük olması yorgunluk veya bıkkınlık, omuzların dik olması ve göğüslerin dışarıda olması kendine güven gibi mesajlar iletebilir.

Kişilerarası Mesafe: Kişiler arasında kullanılan mesafeler de bize o ilişkiye ilişkin bir çok ip ucu sağlar. Kişiler kendilerine belirledikleri özel alanı kendi istekleri dışında başkaları ile paylaşmak istemezler.



- Özel alan(0-1/2 m): Çok yakın olunan kişilerle (eş, sevgili, çocuk) paylaşılabilen bir alandır.
- Kişisel alan(1/2 m-1 m):Eş, dost, akraba ve arkadaşlarla paylaşılabilir.
- Sosyal alan (1 m- 2,5 m) : İş arkadaşları , çeşitli ortamlar da karşılaşılan kişiler ve resmi ilişkiler bu alanda yer alır.
- Genel alan(2,5 m ve üzeri): Diğer yani tanımadığımız ve belki de bir daha görmeyeceğimiz herkesi kapsar.

Kılık-Kıyafet ve Aksesuar: Kişilerin giyim kuşam tarzları ve kullandıkları aksesuarları onlar hakkında bize ip ucu sağlar. Örneğin parka ve postal giymek eskiden solcu olmanın simgeleri idi ya da keçi sakal ve boyna bağlanan fular, yerine göre entelektüel olmanın simgeleri sayılabilmektedir.

Mekani Kullanma: Örneğin bir öğretmenin ders esnasında masasına oturarak tüm dersi oradan işlemesi ile sürekli sıralar arasında gezmesi dersin etkililiği ve öğretmenle öğrenciler arasında ki iletişim açısından farklılıklar yaratacaktır.

Dokunma :Bes duyumuzdan birisi olan dokunma için en eski ve en temel iletişim biçimi olduğu söylenebilir. Örneğin bir bebek ile annesi arasındaki en temel iletişim biçimi kuşkusuz dokunmadır. Anne ile kurduğu fiziksel temas çocukta güven duygusunun temelini atar. Kişiler arası iletişimde dokunmayı niteliğine göre üçe ayırabiliriz.

- Profesyonel (doktor, terzi..)
- ° Sosyal (otobüste, dolmuşta, tokalaşırken ...)
- » Özel (özel nitelikli ilişkilerdeki dokunmalar, sevgili, eş, aile üyeleri...)

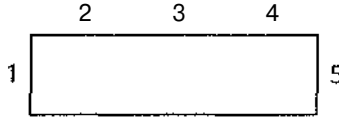
Baş İşaretleri: Örneğin başın öne arkaya sallanması onay, sağa sola sallanması reddediş anlamlarını içerebilir.

El-Kol Duruşu: Eller insanoğlunun kendini ifade edişindeki en duyarlı ve etkili organdır. Tutma, yakalama, çekme, yazma, çalma, vurma, parçalama, birleştirme gibi en temel hareketlerde baş aktör hep ellerimizdir. El ve kol hareketleri ile bir çok duygu ve düşüncemizi ifade edebiliriz. İşaret parmağının kaldırılarak sallanması kızgınlık ifade ederken, kollarını göğüs üzerinde kenetlenmesi güvensizlik ifadesi olabilir.

Bacakların Duruşu: Dizler bir birine yapııştırılmış ayaklar hafif açılmışsa bu durum en basit anlamda kişinin tuvalet ihtiyacını gösteriyor olabilir.



Oturma Biçimleri: Kişinin bulunduğu mekana, yaşına ve sosyal statüsüne göre oturma biçimleri farklılık gösterecektir. Örneğin resmi bir toplantıda bir kişinin sandalyede ayaklarını altına toplayıp oturması beklenmez öte yandan bizim kültürümüzde büyüklerin yanında bacak bacak üstüne atmak saygısızlık ifadesidir. Genelde erkeklerin bacakları açık bir şekilde oturmasına, kadınların ise dizlerini bir birine birleştirerek yada bacak bacak üstüne atarak (tamamen kapalı) oturmasına kadın ve erkeğin toplumsal statüsüne ilişkin ip ucu vermektedir de diyebiliriz. Öte yandan yapılan araştırmalara göre bir grubun oturma yerlerini statü belirlemektedir. Örneğin tüm toplumlarda liderler masa başına oturmaktadırlar.



Bir toplantı masasında uç yerler statü ve baskınlık ifade eder. Araştırmalara göre konuşma alanları incelendiğinde en çok konuşanların 1, 3 ve 5 numaralar olduğu dikkati çekmiştir; 2 ve 4 numaralı yerleri tercih edenlerin ise daha kaygılı ve tartışma dışında kalmak isteyen kişiler olduğu dikkat çekmiştir. Yapılan farklı araştırmalara göre içe-dönüklük ve dışadönüklük oturma yerini etkilemektedir. Dışadönükler başkalarına yakın ve onları görebilecekleri, kendilerinin de görülebilecekleri yerlere oturmayı tercih ederlerken içedönükler hem fiziksel olarak hem de görülme açısından daha uzak yerlere oturmayı tercih etmişlerdir.

Beden Hareketleri:

- * Resimleyici beden hareketleri : Sözel ifadeyi desteklerler. Örneğin yön tarifi yaparken el kol hareketlerimizle de ilgili yönü gösteririz.
- « Amblem jestler: Sözü yerini tutarlar. Örneğin by-by işareti.
- « Bazı beden hareketleri ilişkinin niteliğini gösterir. Bunlar statü, cinsiyet ve çekicilik ifade eden hareketler olarak sıralanabilir.
- * Teknik jestler: Örneğin trafik polisinin hareketleri.

Sözsüz iletişimin özelliklerini şu şekilde sıralayabiliriz (Altıntaş ve Çamur, 2001):

1. İletişimsizliği olanaksız kılma,



2. Duygu ve coşkuları dile getirme,
3. İlişkiyi tanımlama,
4. Sözel içerik hakkında bilgi verme,
5. Güvenilir mesajlar sağlama,
6. Kültüre göre biçimlenme,
7. Çift anlamlılık (sözel mesajla çeliştiği durumlarda gerçek mesaj hakkında daha fazla/ güvenilir bilgi verir),
8. Belirsizlik (sözsüz iletişimde alınan mesaj her zaman açık değildir, anlamını çözmek için bazen söze başvurmak gerekebilir).

Sınıf içinde ki bazı davranışları inceleyelim. Öğrencinin parmak kaldırması ve elini ısrarla sallaması, "ben doğru biliyorum ve ben söylemeliyim" anlamını taşıırken öğrencinin öğretmenle göz teması kurmamaya çalışması doğru cevabı bilmediği mesajını taşımaktadır. Öğretmenin sınav esnasında kullandığı yöntemler öğrencilere duyduğu güven yada güvensizliğin açık göstergeleridir. Öğretmenin "size güveniyorum"sözlü mesajını verip gazetesini çıkarıp sınav boyunca gazete okuması görünürde güven mesajı verirken gazetede delik açıp sınıfı gözetlemesi gerçek mesajın güvensizlik olduğunu gösterir. Öğretmenin oturuş düzenlerini değiştirmesi, nöbetçi öğretmeni sınavda gözetmenlik yapsın diye sınıfa çağırması, sınav esnasında sıraların üzerinde dolaşması öğrencilere direk size güvenmiyorum, sizden her şey beklenir mesajı vermektedir. Daha sonra kopya çekerken yakaladığı öğrenciye ve sınıfa: "sizden hiç beklemezdim beni hayal kırıklığına uğrattınız," demesi pek gerçekçi olmaz, çünkü zaten tüm davranışları ile onlardan kopya çekmelerini beklediğini belli etmiştir. Sınıfta uyuklayan bazı öğrenciler vardır ve bunlar aslında can kulağı ile dinliyormuş gibi bir tavır takınırlar, hepimiz kendi öğrenciliğimizden bu yöntemleri hatırlarız. Örneğin arada bir gözlerini hayretle açmak, cümlelerin son kelimesini hatta son hecesini tahmin edip öğretmenle birlikte olduğumuz yerde mırıldanarak söylemek, sürekli kafa sallayarak söylenenlere onay vermek...vb. Bu tip dinleme yönteminin görünüşte dinleme olarak adlandırıldığını daha sonra göreceğiz. Şimdi iletişimi etkileyen faktörleri inceleyelim.

4. İletişimi Etkileyen Faktörler

Kişiler arası iletişimi, iletişimin ortaya çıkmasını ya da gelişimini belki de bişini etkileyen bazı faktörler vardır.



4.1. Çevresel Faktörler

4.1.1... Hava Durumu: Sürekli kapalı olan bir havanın yada kavurucu sıcakların insanların davranışlarını olumsuz yönde etkilediği bilinmektedir. Örneğin sıcaktan cinnet geçirmek deyimi halk dilinde oldukça yaygındır. Sınıflarda hava soğutma sistemlerinin olması öğrenme performansını artırmaktadır.

4.1.2. Coğrafya: Çok dağlık bir arazide yerleşimin daha seyrek olacağı dolayısı ile iletişimin daha zayıf olacağı belki varsayılabilir.

4.1.3. Mimari Yapı ve Eşyalar: Belirli yapılar tanımlanırken *çok kasvetli* yada *sıcacık döşenmiş* gibi bazı betimlemeler yapıldığı dikkati çeker. Kuşkusuz bu betimlemeler bu yapıların insanda oluşturduğu duygu ve düşüncelerle ilgilidir. Eskiden bankaların büyük, kasvetli binalar olması onların vermek istediği güç ve güven mesajı ile ilgili olabilir, şimdi ise küreselleşme değişen değerler sisteminde daha yüz yüze ve sıcak ilişkiler banka reklamlarında kendini göstermektedir. Hiç tanımadığımız bir kişinin evini yada odasını gezme şansımız olursa o kişi ve özellikleri ile ilgili oldukça isabetli tahminlerde bulunma şansımız yüksektir. Öte yandan mimari yapı büyüklük açısından dahi çeşitli davranışlarda etkili olabilmektedir. Yapılan araştırmalar: okuma hızı ve yoğunluğunun oda büyüklüğüne göre değişebildiği göstermiştir. Geniş ve yankılı odalarda okuma hızı düşmüş, küçük ve daha az yankılı odalarda yükselmiştir.

4.1.4. Görsel Estetik Algı ve Renkler: Bazı yapılar, eşyalar yada sanat eserleri kişilerde zevksizlik ürünü yada muhteşem diye ifade edecekleri duyguların oluşumuna neden olur; bazı renklerin kışkırtıcı olduğu, bazılarının ise insanı rahatlattığı, sakinleştirici etkisi olduğu söylenir.

4.2. Kişisel Faktörler

4.2.1. Kişinin O an ki Psiko-Fizyolojik Durumu : Kişi üç gündür açsa yada yorgunsa, daha biraz önce patronundan azar işitmişse kişiler arası iletişimde takıldığı tutum daha negatif olacaktır. Öte yandan çok güzel bir haber alan kişi kuşkusuz kişiler arası ilişkide daha pozitif belki daha tavizkar olacaktır.

4.2.2. Kişilerin Psiko- Sosyal Yapıları: Kişilerin çocukluktan itibaren geliştirdikleri bir kişilik yapıları vardır. Bazı insanlar sempatik, güler yüzlü, hoşgö-



rülü gibi bazı ifadelerle tanımlanırken bazıları ise sinirli, kaba, kırıcı, korkak gibi ifadelerle tanımlanabilmektedir, insanların kişilikleri kişiler arası iletişimlerinde etkilidir.

4.2.3. Geçmiş Deneyimler: Kişilerin geçmiş deneyimleri, geçmişte buna benzer durumlarda yaşadıkları deneyimler kişilerin nasıl davranacağını etkiler. Örneğin geçmişte yanma saat sormak için yaklaşan bir kişi tarafından tacize uğrayan yada soyulan bir bayan, kendisine saat soran kişiye temkinli davranacak, eğer bu soru gecenin bir vaktinde ıssız bir yerde gerçekleşiyorsa kuşkusuz çığlık atacak ya da koşarak kaçacaktır.

4.2.4. Kişilerin Tanışıklık Durumu ve Ortak Yaşantıları: Bir kişi ile içine gireceğimiz iletişim sürecini o kişi hakkındaki ön bilgilerimiz ve geçmiş deneyimlerimiz etkiler. Örneğin tüm arkadaş çevresini bir şekilde dolandırdığını bildiğimiz bir kişi gelip annesinin hasta olduğunu ve acil paraya ihtiyacı olduğunu söylerse kuşkusuz önce bir durup düşünürüz.

4.3. Toplumsal Faktörler:

İçinde yaşanılan toplum, kültürel yapı, bu yapı içinde yer alan adet, gelenek ve görenekler, mevcut inanç sistemi kişiler arası iletişimde etkilidir.

4.3.1. Düşünce ve İnanç Sistemi

Kişilerin benimsediği hayat görüşü ve inançları iletişimlerini etkiler. Örneğin kan davası yada başlık parası, başlık parası vermemek için iki kardeşin iki kardeşle evlenmesi, İslam toplumunda ki bayram ziyaretleri, büyüklerin elini öpme gibi pek çok örnek verilebilir.

4.3.2. Öğrenilmiş Olan İletişim Modeli: Mevcut toplumsal yapı ve ailede ki iletişim biçimi bireye nasıl davranması gerektiği konusunda pek çok ip ucu verir. Bu örnekleri modelleyen birey aynı tür bir olayla karşılaştığında aynı şekilde davranma eğilimi gösterir. Örneğin küçüklüğünde çok dayak yiyen çocukların yetişkin olunca kendi çocuklarını aynı şekilde dövdükleri örnekler oldukça fazladır.

5. İletişim Engelleri:

Kişiler arası iletişimde dinleyicinin yada karşı tarafın verdiği bazı tepkilerin iletişime zarar verdiği ve iletişimin gidişini olumsuz yönde etkilediği savunulmaktadır. Her zaman olmamakla birlikte bu ifade genelde doğrudur. Kalem



kaybolduğu için ağlayan bir Öğrenciye öğretmenin aşağıda yazılı iletişim engellerinden birisini vermesi sorunu çözmeyecek sadece çocuğun ağlama davranışını bitirecektir. Oysa yaptığı bir davranıştan dolayı suçluluk hisseden ve kendini biraz rahatlatmak amacı ile dostu olduğunuz için sizinle konuşan bir kişiye çözüm önerisi getirmek ya da teselli etmek gibi iletişim engellerini kullanmadan etkin dinleme yapar "*galiba kendini suçlu hissediyorsun*"derseniz kuşkusuz bu durum sizden yakınlık ve teselli bekleyen dostunuzla ilişkinizi olumsuz yönde etkileyecektir. Kişilerle iletişim kurarken belli bir sorun durumunda karşımızda ki kişinin ihtiyacını ve bizden beklentisini göz ardı edemeyiz. Öte yandan bir sorun ile karşılaştığımızda öncelikle sorulması gereken şey *sorun kimin?*sorusudur. Bu sorunun önemi ileriki bölümlerde açıklanacaktır. Şimdi sıra ile iletişim engellerini ele alalım:

- Emir vermek, yönlendirmek: *Çabuk yerine geç ve kes sesini!*
- Uyararak, gözdağı vermek : *Bir daha ağladığını / kalemini kaybettiğini görürsem...*
- Ahlak dersi vermek, öğüt vermek: *Eğer böyle dağınık olursan başka şeylerini de kaybedebilirsin, bir daha ki sefere ...*
- Çözüm önerisi getirmek: *Gidip çantayı iyice ararsan bence ...*
- Nutuk çekmek: *Her zaman söylüyorsun, eşyalarınıza sahip olun diye...*
- Yargılamak, eleştirmek, suçlamak: *Sen zaten hep böylesin, her şeyini kaybediyorsun, sinir şey!*
- Övmek: *Benim güzelim akıllıdır, kalem kayboldu diye hiç ağlamaz...*
- Alay etmek: *Seni maymun seni demek kalem ayaklanıp gitti ha!*
- Yorumlamak, analiz etmek, tanı koymak: *Sen son günlerde çok yalan söylüyorsun, zaten dağınık bir çocuksun.*
- Güven vermek, avutmak: *Hadi güzelim sana söz veriyorum bulacağım kalemimi, şimdilik sus istersen.*
- Soru sormak, sınamak, sorgulamak: *Nerde kaybettin, nasıl oldu, ne zaman?*
- Oyalamak, konuyu saptırmak: *Aaa sus artık, bak şimdi müzik dersimiz var, sana da şarkı söyleteyim mi?*

6. İletişimin Dili

Kişiler arasında iletişim oldukça karmaşık ve zor bir süreçtir. Toplumsal yapıya baktığımızda genellikle sağlıklı olmayan iletişim modelleri ile karşı

karşıya kaldığımızı söyleyebiliriz. Çok küçük yaşlardan itibaren yaşanan olumsuz yaşantılar kişilerde güvensizliğe neden olmakta ve kişilerin açık iletişime geçmesini engellemektedir. Genellikle gerek ailede gerek okulda otoriteye ve ödül- ceza sistemine dayalı yarışmacı bir eğitim anlayışı görürüz. Bu durum bireyin cezadan kaçınmak ve otoriteye hoş görünmek adına yalan söylemesi ve yalakalık yapması, gerektiğinde ispiyonculuk yapmak gibi davranışlar geliştirmesine neden olur. Bu tür uygulamalara maruz kalan ve bu yanlış davranışları pekiştirilen bireylerin kişiler arası iletişimde açık davranmaları kendilerini dolaysız ifade etmeleri beklenemez. Kişiler arası iletişimin zıt kutuplarında yer alan iki model: savunucu ve açık iletişim olarak tanımlanabilir.

6.1. Savunucu İletişim- Açık İletişim

Savunucu İletişim:

Karşı taraftan saldırı algılayan ya da geçmiş yaşantısında çok sık saldırgan tutuma maruz kalmış olan kişi karşısındaki kişiye temkinli yaklaşacak, ondan saldırganlık belirtileri arayacak ve görüşünü destekleyen her hangi bir durumda hemen savunma durumuna geçecektir. Unutulmaması gereken durum savunmaya geçmenin beraberinde karşı saldırıyı da getireceğidir. Türkmen (2000) savunucu iletişimin içerdiği tutumları şöyle sıralar:

- ✓ Denetlemeye dönük tutum
- ✓ Planlı tutum
- ✓ Aldırmaz umursamaz tutum
- ✓ Üstünlük belirten tutum
- ✓ Kesin tutum

Açık İletişim:

Açık iletişim kişiler arasında istenen ve hedeflenen bir iletişim modelidir. Kişilerin kendilerini tanıdıkları ve doğru bir şekilde ifade edebildikleri durumlarda mümkündür. Bu yaklaşımda kişiler sağlıklı iletişimin ön koşullarını yerine getirirler, benlik saygıları yüksektir, kendilerine güvenirlere. Açık iletişimde kullanılan tutumlar ise şunlardır(Türkmen,2000):

- ✓ Tanıtımcı tutum
- ✓ Soruna yönelik tutum

- ✓ Plansız, kendiliğinden tutum
- ✓ Anlayış, yakınlık belirten tutum
- ✓ Eşitlik belirten tutum
- ✓ Denemeci tutum

6.2. Ben Dili- Sen Dili

Kişilerin duygu ve düşüncelerini ne şekilde ifade ettikleri hangi sözcükleri seçtikleri yada nasıl söyledikleri iletişimde önemli bir etkiye sahiptir. Kişinin açık iletişime uygun olarak verdiği sorunu tanımlamaya yönelik ileti ben dili olarak ifade edilirken savunucu iletişime uygun olarak verdiği yargılayıcı ileti sen dili olarak adlandırılır. Sağlıklı bir iletişim açısından beklenen kişilerin sorunlarını ve gereksinimlerini ben dili ile ifade etmeleridir.

Ben dili: Kendi aranızda konuşunca + arkadaşınızı duyamıyorum + ve üzülüyorum.

Ben dili: Sıraları düzenli bırakmadığınızda + ben düzeltmek zorunda

- kalıyorum + ve teneffüs yapamadığım için gergin oluyorum.

Ben dili:

sorun olan davranışın tanımı

+

zaman bağlacı

+

sorun olan davranışın bizim üzerimizdeki somut etkisi

+

bizim üzerimizde yarattığı duygu durumu

Sen dili: Kaç kere söyleyeceğim kendi aranızda konuşmayın diye, terbiyesizler!

Sen dili: Sizin yüzünüzden teneffüs yapamıyorum, bu sıraları bir daha böyle bırakırsanız kafanızı kırarım!

Gordon (1993) Etkili Öğretmenlik Eğitimi kitabında bu iletileri ayrıntılı örneklerle işler. Bu iki ileti arasındaki farkı incelediğimizde ben iletilerinin önemi ortaya çıkar. Öncelikle sen iletileri saldırı mesajı içerdikleri için kişinin savunma durumuna geçmesine neden olmaktadır, savunma beraberin-

de karşı saldırıyı da getiren bir süreçtir. Oysa ben iletileri daha az suçlama hissettirir. Kişi savunmaya geçmeden sorun üzerinde düşünebilir, iletisi daha açıktır. Sen iletileri öğrenciyi olumsuz yargılayan, ben iletileri ise öğretmenin sorun karşısındaki duygularını dile getiren iletilerdir. Sen iletilerinin etkisi kısa sürer ve sürekli yineleme gerektirir oysa ben iletileri çocuğun çözüme yönelme olasılığını artırır; sen iletileri daha çok kişiliğe yöneliktir, ben iletileri ise davranışa yöneliktir; sen iletileri işbirliğini engeller, ben iletileri ise işbirliğini ortaya çıkarır.

7. Dinleme Türleri

Bu bölümde sekiz ayrı dinleme türü ve dinleyici profilinden bahsedilecektir. Günlük hayatımızda yerine göre farklı ortamlarda farklı dinleme türlerinin kullanıldığını görebiliriz. Örneğin: saatler süren ve konuşmacının tek düze bir ses tonu ile hazırladığı konuşmasını okuduğu konferanslar, bir süre sonra tüm dinleyicileri görünüşte dinler hale getirebilmektedir. Televizyonlarda çeşitli konferans yada panellerde ünlülerin (ki genelde politikacıların) protokol koltuklarında uyuklarken görüntülenmesine ilişkin yapılan haberler bu tür dinleyici profiline örnek gösterilebilir. Öte yandan arena tarzı programlarda ise tüm dinleyici örneklerini görebiliriz. Bu tür programlarda çağrılı konuklar saatlerce oturmakta ve belki kendisine söz hakkı verilirse bir cümle söyleyebilmektedirler; bu konumdaki konuklar genellikle edilgin ya da görünüşte dinleme türlerini kullanmaktadırlar. Bu programların aktif dinleyicileri ve konuşmacıları da vardır bu konuklar ise genellikle tuzak kurucu -savunucu ve saplanmış dinleyici profillerine uyarlar. Ki bu programlara reyting getiren de genellikle bu tip dinleyici - konuşmacı modelleridir.

7.1. Görünüşte Dinleme

Bu dinleme türü aslında dinlememek sadece dinliyormuş gibi yapmaktır. Sınıfta bu öğrencilerin gözlerini size çivilediklerini, arada sırada gözlerini hayret ifadesi vererek açtıkları yada başlarını salladıklarını görürsünüz; çok büyük bir dikkatle sizi dinliyor gibidirler ancak zihnen çok uzakta olan bu öğrencilere hitap ederseniz uykudan uyanır gibi sıçarlar.

7.2. Seçerek Dinleme

Bu dinleme türü bir anlamda algıda seçicilikle ilgilidir. Bir annenin bir oda

dolusu çocuğun sesi varken kendi çocuğunun ağlayışını ayırt etmesi yada karnı aç olan kişilerin sadece yemek reklamlarını fark etmesi gibi dinleyicinin sadece kendisi ile ilgili olan kısmı duyması diğer anlatılanlara kulaklarını kapatması anlamındadır.

7.3. Saplantılı Dinleme

Bu tür dinleyiciler siz ne dersenez deyin yine kendi duymak istediğini duyar, bu tür dinleyicilerle belli bir noktaya yada ortak paydaya gelmek çok zordur.

7.4. Savunucu Dinleme

Bu tür dinleyiciler sürekli savunma durumundadırlar. Yapılan her tür konuşmayı kendilerine yönelik bir saldırı gibi algırlarlar ve sürekli kendileri ile ilgili aslında öyle olmadıklarını, öyle düşünmediklerini ispatlamak gibi bir uğraşı içindedirler. Konuşmaları genellikle kendilerine dönüktür.

7.5. Tuzak Kurucu Dinleme

Bu tür dinleyiciler daha sinsice bir çaba içindedirler. Genellikle daha önceden yapılmış bir plan vardır ve konuşmacı usta sorularla bu tuzağa çekilir. Argoda kullanılan *punduna getirip mosmor etmek* şeklindeki deyim bu duruma karşılık gelir denilebilir. Bu tür dinleyiciler genellikle ellerinde bir kağıt kalemlerle dinlerler ve konuşmacının konuşmasında yakaladıkları açıkları not ederler, konuşma sonunda ilk söz alan ve bu açıkları sıralayanlar genellikle onlardır. Konuşmalarının içeriğine bakıldığında hiç yapıcı olmadığı, konuşmacının konuşmasına herhangi bir katkı sunmadığı sadece eleştirel olduğu dikkat çeker.

7.6. Yüzeysel Dinleme

Yüzeysel dinleyici konuşmanın ayrıntılarına dikkat etmez, genel konu ve içerik hakkında bilgi sahibi olmak onun için yeterlidir. Söylenen sözün görünürdeki yüzeysel anlamın arkasında yatan derin anlamını kaçıırır.

7.7. Edilgin Dinleme

Dinleyici söylenen her şeyi dinler ama tamamen pasiftir, konuşmaya herhangi bir katkı sunmaz, eleştiri getirmez, sadece dinler. Konuşmacıda dinlenmiyormuş izlenimi yaratır.



7.8. Etkin **Dinleme**

Öğrencinin/ konuşmacının öğretmen/dinleyici tarafından algılanan sözel ve sözel olmayan mesajlarını, öğretmenin/dinleyicinin kendi sözcükleri ile geri iletmesi esasına dayanır. Etkin dinleme görünen mesajın arkasındaki gerçek mesajın ortaya çıkmasını sağlar. Yansıtmalı dinleme yada açılımlı dinleme diye de adlandırılır.

Öğrenci : Yakında sınav mı var? (kaygı)

Öğretmen : Yakında sınava gireceğin için endişelisin.(GERİ İLETİ)

Öğrenci 1 : Evet biraz korkuyorum.

Öğrenci 2 : Hayır sadece sınavın tarihini unutmuşum.

Öğrenci 3 : Şeyy, aslında ben çalışamayacağım için endişeliyim, hala kitabım yok da!

Eğer öğretmen sadece gelen iletiye bakıp, geri ileti vermeden öğrenciye kızsaydı, öğrencinin mesajı açılmayacak ve gerçek sorun ortaya çıkmayacaktı. Bu durumda diyalog muhtemelen şöyle gelişecekti:

Öğrenci .-Yakında sınav mı var? (kaygı)

Öğretmen .-Daha sınavın tarihini bile bilmiyorsun!

Öğrenci -Şeyy, ben unutmuşum, aslında...

Öğretmen .-Arkadaşına sorsaydın, git başımdan!

Öğrenci .Özür dilerim. (*Benim aptal olduğumu düşünüyor!*)

Etkin dinleme de konuşmacı kendisinin ve söylediklerinin önemsendiğini hisseder, böylece kendini daha iyi ifade eder; aldığı geri iletiler olaya daha objektif bakmasını sağlar; sevgi ve saygı ortamı oluşturur; kabul edilmek konuşmacı da özgüven oluşturur; güç kullanımını ortadan kaldırır.

8. Sorun Kimin?

Belli bir sorunla karşılaştığımızda ilk yapılması gereken sorunun kime ait olduğunu kendimize sormaktır. Eğer cevabımız "**sorun benim**" ise karşımızdaki kişi ile ilişkimizin boyutunu ve onun bizden beklentisini de göz ardı etmeden ona sorunu tanımlayan ve bizim üzerimizdeki etkisini açıklayan bir ben dili mesajı vermeliyiz. Eğer cevabımız "**sorun onun**" ise o zaman onu konuşmaya yöreklendirici, kapı aralayıcı mesajları iletip etkin dinleme konumuna geçmeliyiz.



Sorun

Sınıfta havada kağıtlar uçuyor!



Sorun benim !

• BEN DİLİ

"Kağıtları bu şekilde attığınızda (SORUN) dikkatim dağılıyor, (SOMUT ETKİ) smirleniyorum"(YARAJJ\Ğ\ DUYGU)

Sorun

Anne- babası boşanıyor!



Sorun onun !

- EDİLGİN SESSİZLİK
- KABUL TEPKİLERİ
- KAPİ ARALAYICILAR
- ETKİN DİNLEME

DURUM

SORUN KİMİN? EKİN DİNLEME BEN DİLİ

Öğrenci aldığı uzaklaştırma cezası için ağlıyor.

Öğrencinin

Ceza aldığın için uzgun olmalısın.

Öğrenci tenef-füste camdan sarkarak arkadaş-şısı ile konuşuyor.

Hem öğrencinin hem öğretmenin

Sen o şekilde sarkınca düşe-ceksin diye endi-seleniyorum.

Öğrenci annesini hastaneye kaldırdıklarını söyler.

Öğrencinin

Annen için endi-şeli olmalısın. Konuşmak ister-sen dinlerim.

Öğrenci, öğret-mene ondan nef-ret ettiğini söyler.

Öğrencinin

Seni anlıyorum, benden nefret et-tiğini söylüyorsun bunun nedenleri hakkında konuş-mak ister misin?

Öğrenci ödevle-rini yapmıyor!

Hem öğrencinin hem öğretmenin

Son zamanlarda tüm hatırlatmala-rıma rağmen ödevlerini yapmadığını görüyorum

Ödevlerini yap-madığın zaman beni dikkate almadığını düşünüyor, sinir-leniyorum



İyi bir dinleyici olmak için:

- Yüzünüzü konuşmacıya doğru dönün.
- Beden olarak da konuşmacıya dönük olarak durunuz.
- Göz teması kurunuz.
- Kabul tepkileri veriniz (ya, hı, ee gibi ünlem sözcükleri, gözlerin hayretle açılması ...vb.)
- Konuşmayı kesmeyiniz, konuşmacı ara verdiğinde yada konuşmanın sonunda zihninize takılan soruları sorunuz yada konu ile ilgili sunmak istediğiniz katkılar sununuz
- Gerekliğinde geri ileti veriniz, geri iletiye kendi kişisel yorumunuzu katmayınız, yargılayıcı ileti vermeyiniz.
- İçten ve doğal olunuz, abartılı mimik ve jestler kullanmaktan kaçınınız.
- Söz sırası size geldiğinde konuyu değiştirmeyin, o konu ile ilgili fikrinizi belirtin.

İyi bir konuşmacı olmak için:

- Uygun bir ses tonu (ne alçak ne yüksek) kullanınız ancak tek düze de olmamasına, yerine göre vurgu amacı ile iniş çıkışlar yapmaya özen gösteriniz.
- Göz teması önemlidir, "ben değerliyim ve anlattıklarım dinlenmeye değer" mesajı iletir. Sürekli yere bakarak konuşan bir kişi ise örtük olarak "beni dinleseniz de olur dinlemeden de, ben bir şeylerden bahsediyorum ama pekte öyle iddialı falan değilim" mesajını verir.
- Bazı dinleyiciler göz temasını iyi kullanır, bu durum bazen konuşmacıda göz kilitlenmesine (farkında olmadan hep o dinleyiciye bakarak konuşma) neden olabilmektedir. Dinleyici olarak katıldığınız bir konferansta konuşmacının birkaç kişiye bakarak konuşması ve bir salon dolusu kişiyi yok sayması pek hoş olmasa gerektir. Ayrıca bu durum konuşmacı açısından bir zaaf olur. Göz teması, tüm dinleyici kitlesini kapsamalı ve hiç kimse üzerinde gereğinden fazla kalmamalıdır.
- Beden dili anlatımı desteklemelidir.
- El kol hareketleri anlatımı desteklemeli ama abartılı kullanılmamalıdır.



- Konuşmaya başlamadan önce konuşmanın genel akışını gösterecek şekilde ana hatlar, varsa verilecek örnekler, başlıklar yada hatırlatıcı kelimeler şeklinde not alınmış olmalıdır.
- Tempo çok hızlı yada çok yavaş olmamalıdır.
- Anlatım konuya uygun örneklerle, hikaye ya da benzetmelerle renklendirilebilir.

4. BÖLÜM

ÇATIŞMA VE ÇATIŞMA ÇÖZME YOLLARI

1. Çatışma Nedir?

Bir tarafın davranışları diğerinin gereksinimlerine ters düşüyor, engelliyor ya da değerleri birbirine uyumuyorsa bu kişiler arasında ortaya çıkan sürtüşmeye çatışma denir. Sınıf içinde öğrenciler arasında ya da öğrenciler ile öğretmenler arasında çeşitli çatışmalar çıkabilmektedir. Öğretmen sınıfta genellikle şu gereksinimlerinin karşılanmasını bekler:

- ✓ Sesini rahatça sınıfa duyurabilmek,
- ✓ Anlattığı dersin dinlenmesi,
- ✓ Ders esnasında öğrencilerin kendi aralarında konuşmamaları,
- ✓ Sorduğu soruya cevap alabilmek,
- ✓ Öğrencilerin kurallara uymaları,
- ✓ Derse zamanında girilmesi,
- ✓ Derse hazırlanarak gelmesi,.... vs.

Ancak öğretmenin bu gereksinimleri her zaman öğrencinin gereksinimleri ile örtüşmez. Dersten sıkılan öğrencinin o an ki gereksinimi dersi kaynatmak ve sıkıntısını azaltmak olabilir. Evi uzak olan öğrenci derse gecikebilir yada öğrenci, arkadaşlarıyla birlikte olma gereksinimi nedeni ile derse gelmeyebilir; kendini karşı cinse beğendirme gereksinimi duyabilir bu nedenle kurallara aykırı olduğu halde takıp takıştırıyor olabilir; derslerde başarılı olmayan, fiziksel olarak ta dikkat çekemeyen öğrenci kendini ifade edebilme gereksinimi nedeniyle sırf dikkat çekmek için sınıfta sorunlar yaratıyor olabilir. Her iki taraf içinde bu örnekler sayfalarca çoğaltılabilir. Bun-