



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



İLETİŞİM BECERİLERİ



WEglobal





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



İÇİNDEKİLER

GİRİŞ	4
İLETİŞİM: TEMEL ÖGELER ve OLASI ENGELLER	5
İletişim Süreci ve Öğeleri	6
İletişim Engelleri	9
Duygusal-Psikolojik-Sosyal Engeller.....	11
Bilişsel Engeller.....	11
Fiziksel Engeller.....	11
Dışsal Değişkenlere İlişkin Engeller.....	11
İLETİŞİM BECERİLERİ	12
Konuşma	14
Soru Sorma	16
Açık Uçlu Sorular.....	17
Kapalı Uçlu Sorular.....	17
Sondaj Soruları.....	18
Soru Sormada Yapılan Bazı Hatalar.....	18
Dinleme	19
Etkin Dinleme.....	20
Edilgen Dinleme.....	20
Empati	21
Sözsüz İletişim	25
Yüz ve Beden/Bedensel Dili.....	25
Bedensel Temas/Dokunma.....	26
Mekân kullanımı/Uzam.....	27
Araçlar/Materyal İletişimi.....	27
Zamanlama.....	27
Koku.....	27
Paralinguistik.....	28
Yazılı İletişim	29
Telefonda İletişim	31
Şiddetsiz İletişim	33
Ahlakçı Yargılar.....	34
Karşılaştırma Yapmak.....	35
Sorumluluğu Reddetmek.....	35
Değerlendirmeden Gözlemlemek.....	37





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Duyguları Fark Etmek ve İfade Etmek	38
NELER ÖĞRENDİK?	40
SORULAR	41
KAYNAKÇA	45



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



İLETİŞİM BECERİLERİ

Öğrenme Çıktıları

Bu dersin sonunda aşağıdaki kazanımlar elde edilir:

- İletişim sürecine ilişkin temel öğeleri fark etme
- İletişim engellerini fark etme
- Konuşma becerilerine ilişkin bazı özellikleri keşfetme
- Soru sorma tekniklerini geliştirme
- Dinleme becerilerine ilişkin bazı özellikleri keşfetme
- Empatinin aşamalı sınıflanmasını fark etme ve empatik tepki becerisi geliştirme
- Sözsüz iletişime ilişkin bazı özellikleri keşfetme
- Yazılı iletişime ilişkin bazı özellikleri keşfetme
- Telefonda iletişime ilişkin bazı özellikleri keşfetme
- Şiddetsiz iletişimin ne olduğunu ve bazı şiddetsiz iletişim öğelerini fark etme

Anahtar Sözcükler

İletişim öğeleri, iletişim becerileri, iletişim engelleri, şiddetsiz iletişim.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



GİRİŞ

Bu dersin amacı, mesleki uygulamalarda iletişim becerilerini artırmaktır. Bu bağlamda ilk olarak iletişim, iletişim süreci ve iletişim öğeleri ele alınmıştır. Önce genel olarak iletişim bilgisine ilişkin bir özetleme yapılmıştır. Sonrasında iletişim sürecine ilişkin engeller ele alınmıştır. Ardından, mesleki uygulamalarda özellikle etkili olabilecek iletişim becerileri vurgulanmıştır. Bunlar konuşma, soru sorma, dinleme, empati, sözsüz iletişim, yazılı iletişim, telefonda iletişim ve bazı şiddetsiz iletişim öğeleridir.

Bu ders aracılığıyla ele alınacak konular, mesleki uygulamaların yanı sıra bireylerin günlük yaşamına da katkı sunma potansiyeline sahiptir. Tüm bir uygulama süreci, sürekli olarak bir iletişim ihtiyacını ortaya koymaktadır. Mesleki uygulamalarda iletişimin niteliği ve sorumluluğu çoğu zaman meslek elemanına aittir. Bu ders aracılığıyla iletişim sürecine ilişkin detayları fark etmek, iletişimi, o an kurulan cümlelerden çok daha fazlasıyla görmeyi sağlamaktadır. Benzer şekilde iletişime ilişkin engelleri bilmek, daha iyi bir aktarım yapabilmek için gerekli önlemleri almaya ilişkin bir farkındalık sunmaktadır.

Bunun dışında mesleki uygulama süreci; sürekli olarak konuşmayı, soru sormayı, dinlemeyi, empatiyi, sözsüz iletişim öğelerini, yazılı iletişim kurmayı ve telefonda iletişim kurmayı gerektirmektedir. Mesleki uygulamalarda kurulan iletişimin niteliği çoğu zaman yapılan işin niteliğine karşılık gelmektedir. Bu bağlamda, bu derste bunlara ilişkin açıklamalara, pratik, uygulanabilir ve işlevsel önerilere yer verilmiştir.

Son olarak hem günlük yaşamda hem de sosyal hizmet alanında, iletişim sürecinin niteliğine katkı sunacağı düşünölen şiddetsiz iletişim konusuna özetle yer verilmiştir. Uygulama sürecinde, ahlakçı yargılardan uzak durmaya, karşılaştırma yapmamaya, bireyin kendisini ifade etmesinde sorumluluk sahibi bir dil kullanmasının önemine ve değerlendirme ya da yorum yapmaksızın gözlemleyebilmenin değerine vurgu yapılmıştır.

Daha iyi anlaşabilmek için bireylerin duygularını fark etmenin ve iletişimde duyguları doğru ifade etmenin etkisi ele alınmıştır.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



İLETİŞİM: TEMEL ÖGELER VE OLASI ENGELLER

İletişim, günlük hayatta ve mesleki süreçlerde merkezi bir konumdadır. Günlük hayat ve mesleki süreçler:

- İletişimin etkililiğinin sağlandığı, ifade edilmek istenenlerin ifade edilebildiği ve anlamlandırıldığı süreçleri,
- İletişimin etkili olmadığı ya da hiç kurulamadığı süreçleri içermektedir.

İletişimde, genel bir sağlıklılık hâlinin ve nitelikli bir kişiler arası iletişimin beraberinde getireceği olumlu deneyimlerin önemi yadsınamaz. Benzer şekilde, bunun zıddı durumlar da yine birey için olumsuz yaşam deneyimlerini beraberinde getirmektedir.

Aşağıda iletişime dair bazı **şehir efsaneleri** verilmiştir:



- **İletişimi iyi insanlara, bu özellik doğuştan gelir.**
- **İki insan ne kadar çok iletişim kurarsa, ilişkileri o kadar iyi olur.**
- **İki insan uzun bir süre yakın bir ilişkide olduğunda, bir kişinin ihtiyaçlarını ve isteklerini iletmek zorunda olmaması gerekmektedir; diğer kişi bunları bilmelidir.**



5

Bu önermeler bağlamında, iletişim becerisinin geliştirilebilir olduğuna, ilişkinin iyi olmasının yalnızca iletişimin niceliğiyle bağlantılı olmadığına, kendini ifade etmenin ilişkinin her aşamasında önemli olduğuna ilişkin cümleler kurulabilir. Sahip olunan iletişim becerisi düzeyi ile bireysel olarak iletişimi geliştirmeye, iletişimin niteliğini artırmaya ya da kendini ifade etmeye ilişkin bireyin kendisine verdiği yeterlilik önem taşımaktadır. İletişim aracını kullanmayı bir ihtiyaç olarak görmek ve bu araçtan yararlanmak için bir öğrenme süreci yaşamak önemlidir.

İletişimi, bireyi güçlendiren ya da güçsüzleştiren pratikler açısından değerlendirmek, bireyin çevresiyle etkileşimindeki yerini görmek; bireyin ihtiyaçları, sorunları ve haklarına erişimi gibi konuları iletişim bağlamında anlamlandırmak oldukça önem taşımaktadır.

İletişim kavramı, temel olarak, bilgilerin, duyguların ve düşüncelerin aktarılmasıdır. İletişim **“En az iki insanın karşılıklı olarak bilgi, duygu, düşünce ve yaşantılarını belirli yollarla paylaştıkları psikososyal bir süreç”** (Kaya, 2012, s. 5) olarak ifade edilebilir. İletişim kısaca **“Bilgi üretme, aktarma ve anlamlandırma süreci’ olarak tanımlanabilir.”** (Hinde, 1974, akt. Dökmen, 2012, s. 37). Genel anlamda iletişimin gerçekleşmesi için iki sistem gereklidir. İki sistem arasındaki bilgi alışverişi ‘iletişim’ olarak kabul edilebilir (Dökmen, 2012). Benzer şekilde Cüceloğlu (2021) da iletişimi, iki birim arasında mesaj alışverişi olarak ifade etmektedir.





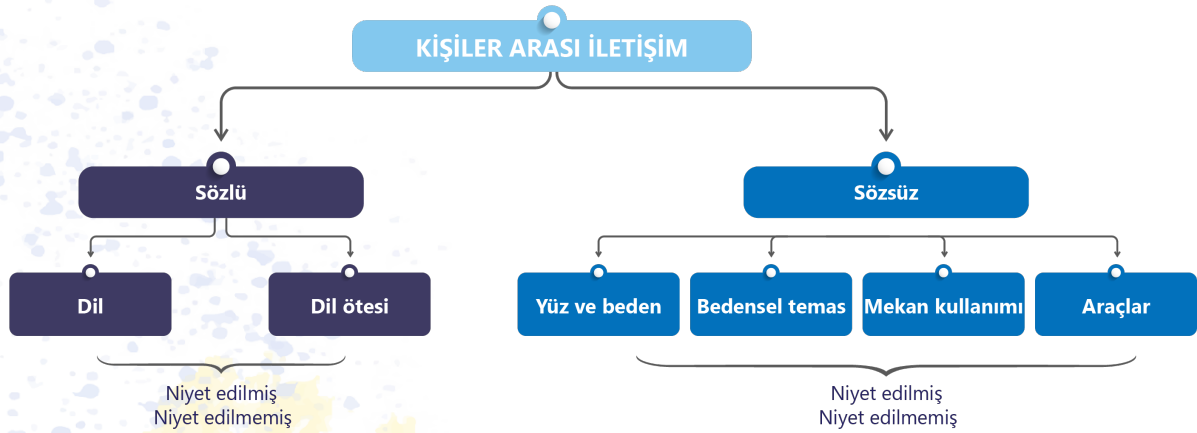
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Bireylerin günlük yaşamları ve mesleki süreçleri her gün çeşitli amaçlarla bilgi, duygu ya da düşüncelerini aktarmalarını gerektirmektedir. Bu kapsamda iletişimi, kaçınılmaz bir bağlamda ele almak ve iletişimi pek çok farklı amacı gerçekleştirmek için işlevsel bir araç olarak görmek gerekir.

Üstelik iletişim sürecini yalnızca insanlar üzerinden değil bütün canlılar üzerinden anlamlandırmak mümkündür. Örneğin, bir çocuğun ya da yaş almış bir bireyin sahiplendiği kedisiyle ya da köpeğiyle arasında paylaşılanlar da iletişim olarak ele alınmalıdır. Kedinin mama kabının önünde beklemesi, sevilirken çıkardığı mırlama sesi, mama paketinden çıkan sese verdiği tepki, mutfak tezgahına tedirgin ve sessiz bir şekilde çıkışı ve çocuğun kediyi oyun oynaması da birer aktarımdır, ortaya bir anlam çıkarmaktadır. Bu paylaşım, insan dışındaki diğer canlıların aralarındaki iletişime ilişkin örneklerle sürdürülebilir.

Kaya (2021), iletişime ilişkin sınıflandırmasında iletişimi; etkilerine, yönüne, kullanılan kod sistemlerine, ilişki sistemlerine, bireylerin konumlarına, zaman ve mekân boyutuna göre ayırmıştır. Buna göre iletişim, etkilerine göre olumlu ve olumsuz iletişim; yönüne göre, tek yönlü ve çift yönlü iletişim olarak; kullanılan kod sistemine göre sözlü, yazılı ve sözsüz iletişim; ilişki sistemlerine göre, kişi içi, kişiler arası, grup içi ve kitle iletişimi; bireylerin konumlarına göre, yatay ve dikey iletişim olarak; zaman ve mekân boyutuna göre ise yüz yüze ve uzaktan iletişim olarak kategorize edilmiştir.



6

İletişim Süreci ve Öğeleri

İletişim alan yazınında, iletişim öğelerini ya da iletişim sürecini açıklamak için “kaynak”, “mesaj”, “kanal”, “alıcı” ve “geri bildirim” kavramları sıklıkla yer almaktadır. Bu kavramlar genel olarak iletişim sürecini açıklamak için şu şekilde bir araya gelirler: Bir kaynak bir mesajı, bir kanal aracılığıyla, alıcıya iletir. Alıcı bu mesajı bir geri bildirim verir ve iletişim süreci alıcıdan kaynağa doğru yön değiştirir.





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



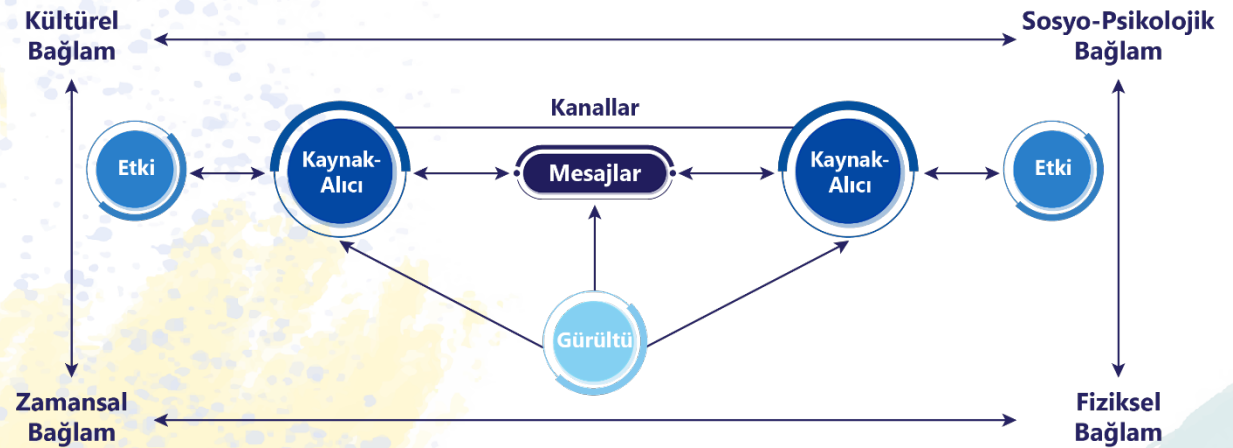
- **Kaynak**, iletişim sürecini başlatandır. Kaynak, bir bilgiyi, düşüncüyü, duyguyu iletecek olandır. İletmek istediği mesajı kodlayarak gönderir. Kaynak bunu yaparken kelimeler, rakamlar, işaretler, beden hareketleri, yüz ifadeleri gibi sembolleri kodlayarak mesaj hâline getirir. Mesaj, kaynağın alıcıya iletmek istediği sözlü ya da sözsüz işaretlerdir. İletilmek istenen mesaj, sözlü ya da sözsüz bu işaretlerle kodlanarak iletilmektedir.
- **Kanal**, iletilmek istenen mesajın iletilmesini sağlayan yoldur. Kanal, mesajın iletildiği araç olarak da düşünülebilir. Telefon, internet, fotoğraf, kitap, ifade biçimleri, sesler, beden dili, jest ve mimikler bu araçlar arasında yer almaktadır.
- **Alıcı**, mesajın hedefidir ve mesajın kodunu çözerek bir anlama dönüştürür. Kaynak tarafından belirli bir kanalla iletilen mesaj, alıcının algısı üzerinden anlamlandırılır.
- **Geri bildirim** ise kaynaktan alıcıya ulaşan mesaja alıcının verdiği tepki olarak belirtilmektedir. Bu yolla iletişim sürecinde alıcı kaynağa dönüşmüş olur ve aynı süreç yeniden başlar.

Aşağıda, iletişime ilişkin öğelerin birbiriyle olan ilişkisini gösteren bir şekil yer almaktadır. Buna göre, mesajlar bir kaynaktan alıcıya çeşitli kanallar aracılığıyla gönderilmektedir ve bu eş zamanlı olmaktadır.

İletişim sürecinin gerçekleştiği sosyo-psikolojik, kültürel, fiziksel ve zamansal bağlamlar bulunmaktadır.

İletişim, gürültü ögesi tarafından engellenebilmektedir ve son olarak kaynak ve alıcı arasında iletilen mesajlar bazı etkiler yaratmaktadır.

İletişimin akışı ile ilgili şöyle bir şema oluşturabiliriz:



Kaynak: Devito, 2018, s. 7

İletişim sürecini çevreleyen ve birbiriyle de bağlantılı olan bağlamlar iletişim süreci açısından oldukça önemlidir. **Fiziksel bağlam** iletişimin gerçekleştiği ortamdır. Hâliyle, bu fiziksel bağlam iletişim kurarken neyin nasıl söyleneceği ve mesaj ile ilgili etki sahibi olabilmektedir. **Sosyo-psikolojik bağlam** ise kaynak ve alıcı arasındaki statü ilişkileri, roller, resmi ya da resmi olmayan ilişki, mizah ve diğer ilişki unsurlarını içermektedir.





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Zaman bağlamında iletişim açısından günün saati, iletişimin gerçekleştiği tarih aralığı, bir mesajın iletişim akışına nasıl uyduğu önem taşımaktadır. Son olarak, **kültürel bağlam** ise bireylerin kültüre ait olan inançları, değerleri ve davranış biçimleriyle ilgilidir. Bütün bu bağlamlar kaynak ve alıcı arasındaki mesaj aktarımında önem taşımaktadır. Bu bağlamlar, kurulan etkileşimleri etkilemektedir ve neyin, ne zaman, hangi mekânda ve nasıl söylendiği ve nasıl yanıtlar verildiğini etkileme gücüne sahiptir.

İletişim sürecinde kodlanan **mesajlar**; sözlü, yazılı, sözsüz ya da bunların birleşimi şeklinde de olabilir. Bu noktada, üç önemli mesaj türünden söz edilmektedir. Bunlar: **Meta mesaj, geri bildirim mesajı ve ileri bildirim mesajıdır.**

- **Meta mesaj**, iletişime atıfta bulunur ve yine iletilen mesaj hakkındadır. **“Anlatmak istediğim anlaşılıyor mu?”** sorusu buna örnek verilebilir. Sözsüz mesajları da bu anlamda değerlendirmek mümkündür. Sözsüz mesajlarınızın, sözlü mesajlarınızı desteklemesi ya da buna zıt düşmesi bu şekilde düşünülebilir.
- **Geri bildirim mesajı**, konuşmacının iletildiği mesajların dinleyici üzerindeki etkisiyle ortaya çıkar. Dinleyici yani alıcı sözlü, yazılı ya da sözsüz olarak geri bildirim mesajları ortaya koyabilir. Bir diğer geri bildirim türü de öz geri bildirimdir. Kaynağın yani konuşmacının, ne söylediğine, nasıl söylediğine ve ne yazdığına ilişkin bireysel geri bildirimidir.
- **İleri bildirim mesajları** ise kaynak tarafından sağlanır ve iletilecek olan temel mesaja ilişkin ön mesajlar verir. Bir konuşmadaki **“üzgünüm bunu söylemek zorundayım ama...”** gibi bir ifade daha sonra söylenecek şeye ilişkin verdiği mesaj açısından bu mesaj türüne örnek oluşturabilir.

8

İletişim kanalı, mesajın geçtiği araçtır. Aynı anda birden fazla kanalı kullanmak mümkündür. Konuşmak, dinlemek, jest ve mimikler, yazmak, okumak, semboller, koku, dokunmak bunlara örnek olarak verilebilir.

Kişiler arası iletişimin kaynağını ve hedefini insanlar oluşturmaktadır (Dökmen, 2012). Kişiler arası iletişim, yukarıda ele alınan iletişim sürecinin, iki ya da daha fazla insan arasında gerçekleştiği iletişim türüdür. İnsanlar hem günlük yaşamda hem de mesleki süreçlerde kaçınılmaz ve sürekli olarak bir iletişim sürecinin içinde yer almaktadır. Kaya (2021), kişiler arası iletişimi, birden fazla insan arasındaki bilgi, duygu, düşünce ve yaşantıların paylaşımı olarak ifade etmektedir ve anne-baba-çocuk, öğretmen-öğrenci, amir-memur, arkadaş-arkadaş iletişimini bu bağlamda değerlendirmiştir. Bu örnekleri meslek elemanı-müracaatçı, meslek elemanı-meslek elemanı iletişimi olarak çoğaltmak mümkündür.

Peki, kişiler arası iletişim hangi fonksiyonlara sahiptir ya da başka bir ifadeyle insanlar neden diğer kişilerle iletişim kurmaktadır?





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Kişiler arası iletişimin fonksiyonlarını şu şekilde ele alabiliriz:

- Var olmak
- Öğrenmek/bilgi edinmek
- Paylaşmak
- İlişki/bağlantı kurmak
- Etkilemek
- Eğlenmek
- Yardım etmek
- Benzerlikler kurmak/yakınlık duymak
- Kimlik oluşturmak
- İlgi duymak/göstermek
- Duygusal yatırım yapmak
- İhtiyaçlarını karşılamak



Kaynak: Dökmen, 2012, s. 45

İletişim Engelleri



İletişim öğeleri ve iletişim başlığında da aktarıldığı gibi iletişim kurulmasına ve kaynağın mesajının dinleyene etkili bir şekilde ulaşmamasına engel olan, iletişimin niteliğini azaltan sebepler bulunmaktadır. Bunlar kaynaklarda, İngilizce “noise” kelimesinin Türkçe çevirisi “gürültü” olarak adlandırılmaktadırlar. Bu gürültü öğeleri, iletişimin kurulması ya da niteliği üzerinde etki sahibi olabilmektedir.

Devito (2022), gürültüyü, bir iletiyi engelleyen her şey olarak ifade etmektedir ve bu gürültülerin her iletişimde olduğunu vurgulamaktadır. Bunun önüne geçmenin yolu olarak iletişim becerilerini geliştirme çabası gösterilmektedir. Aşağıda, özellikle vurgulanan dört gürültü türü ele alınmıştır. Bunlar: **Fiziksel gürültü, fizyolojik gürültü, psikolojik gürültü ve anlamsal gürültüdür.**

Fiziksel gürültü, konuşmacı ve dinleyiciye dışarıdan gelen bir tür müdahaledir. Buna, dışarıdan gelen her türlü ses, okunaksız bir yazı gibi iletişim kurulmasına ilişkin dış engeller olarak bakmak mümkündür.

Fizyolojik gürültü ise konuşmacı veya dinleyenin kendi fizyolojik engelleriyle bağlantılıdır. Bu gürültü türüne bireylerin duyu organlarına ilişkin engelleri ya da o an iletişim kurmalarına engel olabilecek diğer fizyolojik sorun ve ihtiyaçları örnek oluşturabilir. **Psikolojik gürültüde**, konuşmacı veya dinleyicide iletişim sürecine psikolojik sebeplerle engel olma durumu vardır. Ön yargılı düşünceler, dalgınlık, yanlılık, aşırı duygusallık, iletişime kapalılık, açık fikirli olmama gibi durumlar bu tür gürültüye örnek oluşturabilir.

Anlamsal gürültü ise konuşmacı veya dinleyicinin farklı anlam sistemlerine sahip olmasından kaynaklanmaktadır. Dil farklılıkları, karmaşık ifadeler, belirsiz kavramlar, jargon kullanmak buna örnek olarak verilebilir.





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



İletişimin kalitesini/niteliğini düşüren gürültülerin yanı sıra iletişim süreçlerinde iletişimin kurulmasını ya da etkililiğini zora sokacak çeşitli engeller ortaya çıkabilmektedir. Bunları aşağıdaki dört kategoride inceleyebiliriz:

- Duygusal-Psikolojik-Sosyal Engeller
- Bilişsel Engeller
- Fiziksel Engeller
- Dışsal Değişkenlere İlişkin Engeller



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Duygusal-Psikolojik-Sosyal Engeller

Bu engel, mesajı ileten kişinin, iletimini yaparken reddedilme, öfke, kaygı, utanç gibi çeşitli duygusal tepkilerden kaçınacak şekilde mesaj iletmesidir. Aynı zamanda, iletilen mesajın kabul edilmesi, ileten kişinin olumlu bir imaj oluşturması ve etki sağlaması amacıyla mesaj iletilmesidir. İleti, bağlam ve hizmet alan bireye uygun olmayan konuşmalar, argo veya uygun olmayan kelimeler de mesaj iletimindeki engeller arasında yer alır.

Diğer taraftan mesajı alan kişi de benzer şekilde kaygı, suçluluk, utanç, yetersizlik, reddedilme hislerinden kaçınmak ve öz saygıyı artırarak, olumlu bir benlik imajı oluşturmak için gelen iletiyi eleyebilir. Aynı zamanda alıcının; tabuları, toplumsal olarak kabul görmeyen terimleri ya da fikirleri elemesi ve ön yargılı beklentilere yanıt olarak gelen iletiyi çarpıtması, mesajı almaktaki engeller arasında yer alır. Görüldüğü gibi iletişim sürecinde bireyler hem mesaj iletirken hem de mesaj alırken duygusal, psikolojik ve sosyal faktörlerden etkilenirler.

Bilişsel Engeller

Dil yeterliliği, kelime dağarcığı, ifade becerisi; iletiyle ilgili bilgi ve bilinç düzeyine sahip olmak ve ilgili fikirleri anlama ve kavrama becerisi gibi özellikler mesaj iletimindeki bilişsel engeller arasında yer alır.

Diğer taraftan mesajı alan kişinin de benzer şekilde, kelime dağarcığı yeterliliği, ilgili bilgi ve fikirleri kavrama yeteneği, deneyimi ve göndericiden farklı referans çerçevesine sahip olması, mesajı almaktaki bilişsel engeller arasında yer alır. Yukarıda görüldüğü gibi iletişimdeki bilişsel engeller genel olarak dil becerisi, bilgi düzeyi, anlama yeteneği ve deneyim farklılıklarından kaynaklanmaktadır.

Fiziksel Engeller

Kekemelik gibi konuşmaya ilişkin bazı engeller, yorgunluk, tükenme gibi fiziksel durumlar mesaj iletimindeki engeller arasında yer alır.

Mesajı alan kişinin işitme sorunları, görme sorunları ya da yorgunluk durumu gibi sebepler iletişim engellerine sebep olabilir. Görüldüğü gibi fiziksel engeller, iletişimde yer alan bireylerin fiziksel durumlarından kaynaklanan zorluklar veya engellerdir.

Dışsal Değişkenlere İlişkin Engeller

İletişim kanalında yer alan gürültü, titreşim veya uyarıcıların çokluğu; telefonlar veya sözün/görüşmenin kesilmesi gibi bölünmeye sebep olan unsurlar; kötü aydınlatma, kötü akustik ve gizliliğin sınırlı olmasına sebep olan durumlar iletişimde dışsal engeller arasında yer alır.





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



İLETİŞİM BECERİLERİ

Bu metinde, aktarılan bilginin kullanılan bir beceriye dönüşmesinin deneyimlerle iç içe olduğunu söyleyebiliriz. Bununla birlikte becerinin gelişmesi için çaba da gerekmektedir. Mesleki süreçlerin, beceri gelişimi ve öğrenme açısından her gün yeni fırsatlar sunduğunu düşünmeliyiz. Beceri gelişimini, mesleki süreçler açısından ele alarak şu önerilere yer verebiliriz:

- Mesleki uygulamalarımız üzerine düşünmeliyiz. Mesleki bilginin uygulamada kullanılması, uygulama ile elde edilen bilginin bilgi temelini derinleştirmesi ve bunun sürekli tekrar etmesi önem taşımaktadır. "Düşünümsel Uygulama" olarak ifade edilen bu süreç, beceri gelişimine katkı sağlamaktadır.
- Beceri gelişimi, belirli uygulamaları , işin yapılma biçiminde farklılaşmayı ya da değişimi beraberinde getirmektedir. Bu bağlamda, yaklaşım ve davranış biçimi olarak değişime hazırlıklı ve açık olmak beceri gelişimi açısından önem taşımaktadır. Bunun aksi, bireyin beceri gelişimine engel olması anlamına gelmektedir.
- Bireyin beceri gelişimi açısından kendine olan güveni her zaman destekleyicidir.
- Beceri gelişimi sürecinde uygulama yapan meslektaşları izlemek, onlardan öğrenmek bir yöntem olarak değerlendirilebilir.
- Süpervizyon ve eğitimler almak beceri gelişimi açısından kritiktir.
- Beceri gelişimini önemsemek ve yeni bir becerinin geliştirilmesine ilişkin kayıtsız olmamak yine beceri gelişimi açısından değerli bir tutumdur.

Beceri gelişimi iletişim becerisi üzerinden ele alındığında, iletişim becerisini geliştirmek bireyin günlük yaşamı ve mesleki süreçleri açısından sağlıklı ilişkiler kurması, sürdürmesi, ilişkilerini düzenlemesi, nitelikli uygulamalar gerçekleştirmesi gibi pek çok nedenle önem taşımaktadır.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Etkili iletişimi destekleyen şu konulara da dikkat edilmelidir:

- Giyinişe ve görünüşe özen göstermek
- İnsanlara mutlaka isimleri ile hitap etmek
- Düşüncelerini açık ve anlaşılır bir dil ile ifade etmek
- Kişiler arasındaki mesafeyi ilişkinin düzeyine göre kurmak
- Göz temasını kullanmak
- Mimikleri ve jestleri doğru kullanmak
- Bedeni, iletişim kurulan kişiye yöneltmek
- Savunucu iletişimden kaçınmak
- İnsanları anlamak için dinlemek ve dinlediğini belli etmek
- Ön yargılı olmamak
- Yıkıcı eleştirilerde bulunmamak
- Örtülü anlamlar kullanmamak ve ima etmemek
- Konuşmaya olumsuz ifadelerle (hayır, asla vb.) başlamamak



Etkili iletişim kurmak için geliştirilmesi gereken bazı becerileri ve bunlara ilişkin bazı önerileri şu şekilde sıralayabiliriz:

- **Saygı gösterin:** Sağlıklı iletişim, bireyin hem kendisine hem de diğerlerine değer vermesi ve saygı göstermesiyle ilgilidir.
- **Empatik anlayışla yaklaşın:** Sağlıklı bir iletişim sürecinde karşıdaki bireyin duygu ve düşüncelerini anlamak ve buna ilişkin geri bildirim almak önemlidir.
- **Etkin dinleyin:** Gerçek bir dinlemenin varlığı, iletişim süreçleri açısından oldukça önemlidir. İyi ve dozunda bir göz teması kurmak, baş sallama gibi sözel olmayan öğelerle bunu desteklemek; "hı-hı" gibi sözsüz sesler ve "anlıyorum" gibi ifadeler kullanmak dinlemeyi etkin hâle getirir.
- **Somut konuşun:** İletişim sürecinde anlaşılır kelimelerle konuşmak gerekmektedir.
- **"Ben Dili"ni kullanın:** Kişiler arası iletişim sürecinde, bir durumun birey üzerindeki yani "ben" üzerindeki etkisinin ifade edilmesi; başka bir ifadeyle karşıdaki kişiye ilişkin bir şey söylemeksizsin yani "sen" demeksizin "ben" ile ilgili olanın vurgulanmasıdır. "Ben dili" kullanımında davranışın, duygunun ve "ben" üzerindeki etkisinin paylaşılması gerekmektedir.
- **Tam ve tek mesaj yollayın:** Sağlıklı iletişim için duygu ve düşüncelerin yanı sıra isteklerin de açık bir şekilde ifade edilmesi; duygu, düşünce ve isteklerin tam olarak anlaşılmasını sağlar.
- **Empatik bir şekilde güvenli davranın:** İletişim sürecinde bireyin kendisini baskı altında hissetmeden ya da bir başkasını baskı altına almadan duygularını, düşüncelerini ve isteklerini ifade etmesi gerekmektedir.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Aşağıda, iletişim becerileri bağlamında hem gündelik yaşamda hem de mesleki uygulamalarda etkili olabilecek bazı başlıklar ele alınacaktır. Bunlar; konuşma, soru sorma, dinleme, empati, sözsüz iletişim, yazılı iletişim, telefonda iletişim ve bazı şiddetsiz iletişim ögeleridir.

Konuşma

Sözlü iletişim denildiğinde akla ilk olarak konuşma gelmektedir. Konuşma, sözlü iletişimin merkezinde yer almaktadır. Bir iletişim sürecini başlatmak için kaynağın en çok kullandığı araçların başında konuşma gelmektedir.



“

Sözlü iletişim, yüz yüze etkileşim anlamına gelir ve konuşurken kullandığımız kelimelerin etkisini, cümle içinde yapılanmalarını, telaffuz edilme ve vurgulanma biçimlerini içerir (Thompson, 2013).



”

14

Sözlü iletişim, dil ve dil ötesi olmak üzere iki alt sınıfa ayrılmaktadır. Genel olarak insanların karşılıklı konuşmaları ya da yazılı bir şekilde haberleşmelerini dil aracılığıyla iletişim ya da **dille iletişim** olarak düşünmek mümkündür. **Dil ötesi iletişimde** ise söylenen söz kadar, sesin niteliği, tonu, hızı, şiddeti, hangi kelimelerin vurgulandığı, duraklamalar yer almaktadır. Dille iletişimde kişilerin ne söylediği, dil ötesi iletişimde ise nasıl söylediği önem taşımaktadır. Buna ek olarak sözlü iletişimde niyet edilmiş ve niyet edilmemiş dil davranışları bulunmaktadır. İsteyerek ve farkında olarak yapılan dil ya da dil ötesi sözlü iletişimler niyet edilmiş dil davranışları olarak açıklanırken farkında olmadan yapılanlara ise niyet edilmemiş dil davranışları olarak tanımlanmaktadır.

“

Örneğin bir kişi niyet edilmiş şekilde bazı kelimeleri konuşma sırasında vurgulayabilir, sesini yükseltebilir; diğer taraftan niyet edilmemiş bir şekilde dili sürçebilir ya da sesi titreyebilir.



”

Görüldüğü gibi içinde sözün olduğu iletişim sürecinde dikkat edilmesi gereken pek çok öge bulunmaktadır. Bununla birlikte temel olarak mesleki uygulama süreçlerinde, konuşmada şu maddelere dikkat etmek önem taşımaktadır:





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



- İnsanlara isimleriyle hitap etmek
- Olumlu dil kullanımı. Bir dil kullanımı olarak olumlu kelimeler ve olumlu cümlelerle konuşmak
- Jargon kullanımından ve kısaltmalardan kaçınmak
- Gereksiz yabancı kelime kullanımından kaçınmak
- Argo kullanımından kaçınmak
- Kısa ve basit cümlelerle açık ve anlaşılır konuşmak
- Konuştuğlarımızın duyulabilir bir ses yüksekliğinde olması. Sesin alçak ya da yüksek oluşunu fark etmek
- Nefes kontrolü yapmak, diyafram nefesi almak



Konuşma sürecine ilişkin bazı stratejiler şu şekildedir:



- Anlamlar kelimelerde değil, insanlarda aranmalıdır. Sadece kullanılan kelimelere değil kelimeleri kullanan kişiye de bakmak önemlidir.
- İletişim sırasında kullanılan kelimelerde ve kavramlarda hem objektif bir anlam hem de kişi için öznel bir anlam bulunabilir.
- Kelimelerin anlamlarının bir bağlamı bulunmaktadır. Konuşma sürecinde, kelimeler bu bağlamı içerisinde değerlendirilmelidir. Kültürel bağlam ve toplumsal cinsiyet bağlamı örnek olarak düşünülebilir.





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Bazı öneriler:



Soru Sorma



Meslek elemanları için soru sormanın değeri tartışılmazdır. Özellikle belirli bir amaç doğrultusunda yapılan mesleki uygulamalar çok sayıda soru sormayı gerektirmektedir. İletişimin temel sürecinden yola çıkarak soru sormanın amacı temel olarak bilgi almak, duygu ve durumları anlamak olarak düşünülebilir. Bunun dışında ise iletişimde soru sormak, iletişim kurulan kişiye ilgi göstermek ve onu dinlediğini gösterebilmek gibi anlamlara karşılık gelmektedir. Bu, iletişimin niteliğine de katkı sağlamaktadır.

Soru sormayı hangi amaçlarla kullanabileceğimizi şöyle özetleyebiliriz:



- Görüşmenin başlangıcında buzları eritmek
- Amaca uygun bilgi edinmek
- Edinilen bilgileri ayrıntılandırmak ve netleştirmek
- Bireyin aktif katılımı için onu cesaretlendirmek ve teşvik etmek
- Görüşmenin yönünü belirleyerek yardımcı olmak
- Görüşmenin odağını korumak ve geçişler yapmak için teknikler sağlamak
- Görüşmeyi sonlandırmaya yardımcı olmak





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Açık ve kapalı uçlu soruları, sondaj sorularını ve soru sormaya ilişkin bazı yanışları aşağıda ele alıyoruz:

Açık Uçlu Sorular

Açık uçlu sorular genellikle “ne” ve “nasıl” sorularıdır. Müracaatçıya cevap vermek için daha geniş bir alan bırakır. Görüşmelere genelde açık uçlu sorularla başlanmalıdır.

Açık uçlu sorular iletişim kurulan kişinin bir konu hakkındaki düşünceleri, bir konu hakkında ne hissettiğini ve bir konuya ilişkin yaşadığı deneyimi öğrenmek açısından oldukça etkilidir. Açık uçlu sorular kişinin sürece katılımını artırır, görüşmenin derinleşmesine katkı sunar.

Açık uçlu sorulara bazı örnekler şunlardır:

- Bu konu hakkında ne düşünöyorsunuz?
- Yaşadığınız bu olay hakkında nasıl hissediyorsunuz?
- Ne olduğunu anlatabilir misiniz?
- Sizi buraya getiren şey nedir?
- Size nasıl yardımcı olabilirim?
- Bu süreçteki ihtiyaçlarınız nelerdir?
- Nasıl başlamak istersiniz?

Kapalı Uçlu Sorular

Özellikle belirli bir bilgiye ulaşılmak istendiğinde kapalı uçlu sorular oldukça işlevseldir. Kapalı uçlu sorular, evet/hayır gibi cevaplarla ya da çok kısa açıklamalarla cevaplanabilir. Kapalı uçlu sorular, konunun sınırlandırılmasını, görüşmenin netleşmesini, belirsizliklerin giderilmesini sağlar.

Kapalı uçlu sorulara bazı örnekler şunlar olabilir:

- Çocuğunuzun arkadaşlarıyla yaşadığı sorunları biliyor musunuz?
- Almış olduğunuz danışmanlığın, yaşadığınız sorunların çözümüne katkı sunduğunu düşünöyor musunuz?
- İşKUR kaydınızı yaptınız mı?
- Kaç çocuğunuz var?
- Maaşınız dışında bir ek geliriniz var mı?
- Uzmanlaşmış koruyucu aile eğitimini aldınız mı?



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Sondaj Soruları

İletişim sürecinde daha derinlemesine anlaşılacak istenen, açıklığa kavuşturulmak istenen konular için kullanılan sorulardır. Genel ifadelerin daha belirgin hâle gelmesinde sondaj sorularına başvurulabilir. Daha fazla detay elde etmek için kullanılırlar.

Sondaj sorularına örnekler:

- Çocuğunuzla iletişim kurmakta yaşadığınız zorluklar nelerdir?
- Böyle davranmana sebep olan şeyi bana biraz açar mısın?
- Ebeveynlik deneyiminizde, son bir haftada hangi sorunlarla karşılaştınız?
- Bu konuda ekleyeceğiniz bir şey var mı?
- Sonra ne oldu?
- Sizi kaygılandıran şey tam olarak ne? Bu kaygıyı biraz daha açar mısınız?

Soru Sormada Yapılan Bazı Hatalar

Soru sormada yapılan bazı hatalar şunlar olabilir:

Kişinin, istediği cevabı alacak şekilde soruyu yapılandırması, sorunun yönlendirmesi, soru sormaktan ziyade bir tür onay talep etmesi:

- **Çocuklarınızın sokakta çalışmasını istemezsiniz, değil mi?**
- **Danışmanlık sürecinin size iyi geldiğini görüyorum. Sizce de öyle değil mi?**

Sorunun belirli düzeyde bir baskı içermesi:

- **İşkur kaydı yapmayı düşünmüyor musunuz?**

Sorunun eleştiri içermesi:

- **Çocuğunuz koruyucu aile yanında kalsa daha iyi olmaz mıydı?**

Tek bir soruda birden fazla şey sorulması:

- **Arkadaşlarıyla aran nasıl? Derslerin iyi gidiyor mu?**

Sorunun kişinin yetersizliğini, hatasını vb. vurgulaması:

- **Sizce neden çocuğunuzu kuruluş bakımına vermek durumunda kaldınız?**



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



İletişim hatalarını önlemek için bazı önerileri şöyle ifade edebiliriz:

Soru sormanın amaçlarını hatırlayın	Soru türlerinin hangi amaçla kullanılacağını hatırlayın	Görüşmenin amacı dışında soru sormayın
Sorunun net, açık ve anlaşılır olduğundan emin olun	İstediğiniz cevabı almak için soru sormayın	Sorunuzun baskı içermediğinden emin olun
Sorunuzun eleştiri içermediğinden emin olun	Tek bir soruda birden fazla soru sormayın	Sorunuzun kişinin yetersizliğini, hatalarını vb. vurgulamadığından emin olun

Dinleme

İletişim, dinlemek ve dinlenen şeye geri bildirim vermek üzerinden kurulmaktadır. Bu bağlamda dinleme, iletişimin en temel etkinliğinden biridir. İletişimin niteliği, iletişimle amaçlanan şey açısından dinleme becerisi oldukça önemlidir.



19



ÖNEMLİ

Hem günlük yaşam için hem de mesleki uygulamalarda hizmetin niteliği açısından dinleme becerisi, fark yaratan bir beceri olarak düşünülmelidir.

Dinleme süreci, birbirini takip eden beş aşamadan oluşmaktadır:

1. Mesajı duymak/almak,
2. Bu mesajı anlamak,
3. Mesajı akılda tutmak,
4. Mesajı değerlendirmek ve
5. Yanıt vermek.

Fark edileceği gibi burada duymak pasif bir eylem iken dinlemek ise aktif bir çabayı gerektirmektedir.





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Aşağıda dinlemeye ilişkin bazı gerçekler yer almaktadır:



- **İşitmek, dinleme sürecinin sadece ilk adımıdır; tüm süreç değildir.**
- **Dinlemek, tesadüfi bir eylem değildir; çaba gerektirir, aktif bir süreçtir.**
- **Dinlemek, objektif bir süreç değildir. Dinlerken bir mesaj; ön yargılar, bilgi, tutumlar ile işlenir.**
- **Dinlemek, aynı zamanda iletişimde bir güç ifade edebilir.**
- **Dinlemek durumsaldır. Bir görüşmede, bir derste ya da bir buluşmada birey farklı şekillerde dinler.**
- **Dinlemek öğrenilebilir ve geliştirilebilir.**



Dinleme türlerini etkili ve etkisiz dinleme türleri olarak iki kategoride ele alabiliriz. Bunların arasından özellikle etkin ve edilgen dinleme türlerini mesleki uygulamalar açısından vurgulamalıyız.

- **Etkili dinleme türleri; katılımcı dinleme, edilgen dinleme, empatik dinleme, yargısız ve eleştirel dinleme, derinlemesine dinleme, çözümleyici dinleme, etkin/aktif dinleme, dikkatle dinleme ve yorumlayıcı dinlemedir.**
- **Etkisiz dinleme türleri ise; yetersiz dinleme, kalıplanmış dinleme, yüzeysel dinleme, görünüşte dinleme, seçerek dinleme, duyguya sapanarak dinleme, savunucu dinleme ve tuzak kurucu dinlemedir.**

20

Etkin Dinleme

Etkin dinlemede birey aktiftir. Etkin dinleyen kişi, konuşmacının aktardığı bilgi, duygu ve düşünceleri anlayıp anlamadığını, verdiği geri bildirimlerle kontrol eder; aktarılanları anlamak için sorular sorar, geri bildirimler verir ve bütün dikkat konuşmacının söylediklerindedir.

Edilgen Dinleme

Dinleyen aktiflik göstermeden yaptığı bir dinlemedir. Bu dinleme türünde dinleyici sık sık soru sormaz ve sürekli geri bildirim vermez. Çoğunlukla sözsüz seslerle, göz temasıyla, jest ve mimiklerle konuşan kişiyi dinlediğini hissettirir ve bu yolla konuşmaya teşvik eder.

Mesleki uygulamalarda, edilgen dinleme ile durumun ne olduğunu anlamaya çalışmak ve konuşmacının anlatmaya ilişkin cesaretlenmesini sağlamak ve etkin dinleme ile bireyin sorun ve ihtiyaçlarını ve bu bağlamdaki düşünce ve duygularını daha derinlikli anlamaya çalışmak, iletişim ve görüşme sürecine katkı sağlar.





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Etkili dinleme türlerine ilişkin açıklamaların birleştiği noktaları şu şekilde ifade edebiliriz:



Bazı öneriler:



21

Empati

Empati, bir insanın, kendisini karşındaki insanın yerine koyarak onun duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması ve bunu ona yansıtmasıdır.

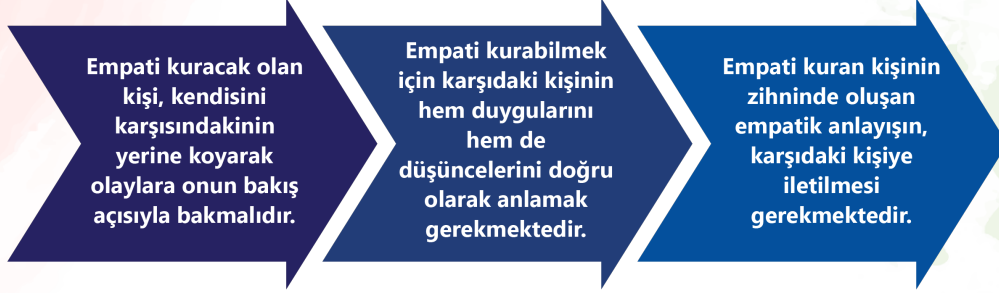




Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Bu tanımı ortaya koyan üç temel bileşen şu şekildedir:



Daha önce de değinildiği gibi bireyler durumları kendi algıları üzerinden yorumlarlar ve bireylerin kendi algıları, iletişim sürecini oldukça etkili bir şekilde yönlendirme gücüne sahiptir. Karşıdaki kişiyle empati yapabilmek, ilk olarak olayların onun algısında nasıl şekillendiğini yani onun bakış açısını görmeyi gerektirmektedir. Dökmen (2012) bu durumu, kısa bir süreliğine karşıdaki kişinin rolüne girmek ve sonra bu rolden çıkarak kendi yerine geçmek olarak ifade etmektedir.

Bunun devamında, empatinin bir gerekliliği olarak bireyin hem durumla, olayla, konuyla ilgili düşüncelerini hem de duygularını anlamak gerekmektedir. Birinden birinin eksik olması empati kuramamak anlamına gelecektir.

Bu bağlamda empati kurma sürecinin ilk aşaması, aslında empatik bir dinleme yapmak olarak belirtilebilir. Empatik dinleme yaparken, durumu konuşmacının bakış açısı üzerinden görmek, eşit ve geri bildirim olduğu çift yönlü bir konuşma süreci içerisinde olmak ve konuşanın hem düşüncelerini hem de duygularını anlamaya çalışmak önem taşımaktadır.

Empati kurma süreci, ifade edilen bu empatik anlayışın karşı tarafa ifade edilmesiyle yani empatik tepkiyle tamamlanmaktadır.

Etkili empatik tepki için hem sözlü iletişim öğelerini hem de sözsüz iletişim öğelerini birlikte kullanmak gerekmektedir.

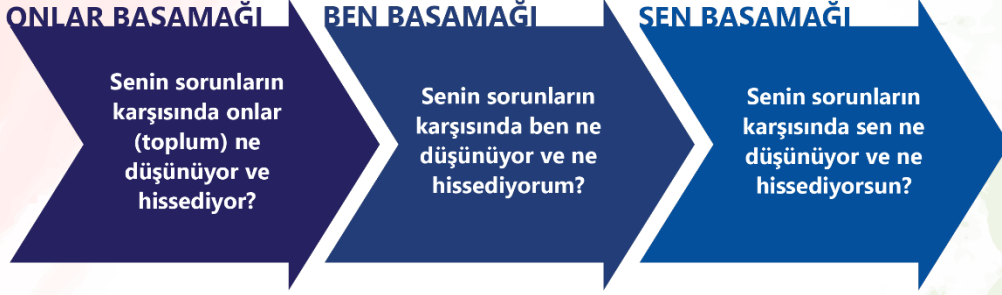
Örneğin bir kişinin, onu üzen ya da mutlu eden bir deneyimini dinlerken;

- Hem jest ve mimiklerinle yüzünüzü o kişinin yüz ifadesiyle benzer kullandığınızı ve onun duygusunu takip ettiğinizi göstermek,
- Hem de "Bu durum seni çok üzmüş." ya da "Bu durum seni gerçekten çok mutlu etmiş." gibi sözlü paylaşımlarda bulunmak iyi bir empatik tepki sağlayacaktır.





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Dökmen (1988), empatiyi, yukarıdaki şekilde görüldüğü gibi aşamalı bir şekilde sınıflandırmıştır. İletişim sürecinde karşıdaki kişinin paylaşımlarına verilen tepkiler üzerinden yapılan bu sınıflandırmaya ilişkin açıklama ve örnekler aşağıda verilmiştir:

Onlar Basamağında birey, karşısındaki kişinin duygu ve düşünceleriyle ilgilenmemektedir. Bu basamakta, bireyin paylaşımlarına üçüncü kişilerin görüşleriyle karşılık verilmektedir. Genellemeler, atasözleri buna örnektir.

- **Ayağını yorganına göre uzat.**
- **Ne demişler? Körle yatan şaşı kalkar.**

Ben Basamağında birey, karşısındaki kişinin duygu ve düşünceleriyle yeterince ilgilenmemektedir. Onlar basamağına göre daha iyi bir paylaşım olsa da ben basamağında yapılan konuşmada birey, yine karşısındaki kişiden çok kendinden söz eden paylaşımlarda bulunmaktadır.

- **Üzıldüm, aynı dert bende de var.**
- **Çok sevindim. Ben de geçen gün benzer bir projeye kabul aldım.**

Sen Basamağında empatik tepki veren kişi, empatinin tanımında ve bileşenlerinde aktarıldığı gibi durumlara karşıdaki kişinin bakış açısıyla bakabilmektedir. Onlar ve ben basamağındaki gibi başkaları ya da kendisi üzerinden değil anlatan kişinin düşünce ve duygularına ilişkin empatik tepki verir.

- **Bu kadar iş yüküyle kendini tükenmiş hissediyorsun.**
- **Çocukların başına gelenlerin seni nasıl öfkelen-dirdiğini anlıyorum.**



ÖNEMLİ

Müracaatçılarla çalışırken sen basamağındaki tepkiler kullanıldığında empati gerçekleşmiş olur.





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Bu üç basamağı, en niteliksizden en nitelikliye doğru sıralanmış 10 tepki türüyle örnekleyebiliriz:

Onlar Basamağı	1. Dinleyen kişi, anlatan kişinin problemi karşısında başkalarının ne düşündüğünü ve ne hissettiğini ifade eder.
Ben Basamağı	2. Dinleyen kişi, anlatan kişiyi kendi görüşleriyle eleştirir, yargılar. 3. Dinleyen kişi, anlatan kişiye akıl verir. 4. Dinleyen kişi, anlatan kişinin anlattıklarına teşhis koyar. 5. Dinleyen kişi, anlatan kişinin anlattıklarının kendisinde de olduğunu söyler. 6. Dinleyen kişi, anlatan kişinin anlattıkları karşısında kendi duygularını ifade eder.
Sen Basamağı	7. Dinleyen kişi, anlatan kişiye destek sunar. 8. Dinleyen kişi, anlatan kişinin sorununa eğilir. 9. Dinleyen kişi, anlatan kişinin anlattıklarını anlar ve yeniden ifade eder. Duygulara da yüzeysel olarak değinir. 10. Dinleyen kişi, anlatan kişinin anlattıklarını ve buna ilişkin tüm duygusunu anlar ve ifade eder.

Yukarıdakilere benzer şekilde; öğüt vermek, kendi başına geleni öne çıkarmak, ders vermeye yakın bir geri bildirim vermek, anlamak yerine teselli etmek, kişi kendini anlatırken kendi başından geçen bir hikâye anlatmak, kişi kendini iyi hissetsin diye konuyu geçiştirmek, sempati kurmak, anlamının önüne geçecek şekilde sorular sormak, kişi duygu ve düşüncelerini ifade ederken açıklama yapmak, anlatan kişinin cümlesini düzeltmeye çalışmak gibi davranışların nitelikli bir empatinin önüne geçtiğini fark etmeliyiz.

24

Bazı öneriler:

Empatinin gerçekleşebilmesi için bireyin duygu ve düşüncelerini anlayın ve bunlara ilişkin aktarımda bulunun.	Nitelikli bir empatik dinleme ve empatik tepki sözlü ve sözsüz iletişim öğelerini birlikte içermektedir.	Onlar basamağı, ben basamağı ve sen basamağını hatırlayın.
Nitelikli ve niteliksiz empatik tepkileri hatırlayın.	Empatik tepkiler için pratikler yapın. Bu dilin kullanımına vakit ayırın.	Empatik tepki verirken karşınızdakinin duygu ve düşüncelerini birebir tekrar etmek yerine kendi cümlelerinizle ifade edin.
Empati için mümkün olduğunca zihninizi boşaltın.	Empatik tepki verirken karşınızdakinin duygu ve düşüncelerini birebir karşınızdakinin cümlelerini bire bir tekrar etmek yerine cümlelerinizle ifade edin.	Özellikle duyguları yakalayın ve duygu içeren mesajları geri yansıtın.





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Sözsüz İletişim



Sözsüz iletişimde, sözlü iletişimde olduğu gibi konuşma ve yazı yer almaz. **Sözsüz iletişimde, söylenenlerden çok yapılanlar ön plandadır. İletişim sürecinin, sözün, kelimenin, dilin dışındaki öğelerini temsil eden iletişim türüdür.** En temelde sözsüz iletişim, sözlü iletişim öğeleri olmaksızın bir anlamı aktarabilme işlevine sahiptir. Diğer taraftan sözlü iletişimle birlikte anlamlandırılarak iletişim sürecine katkı sağlamaktadır.



Alan yazınında, sözsüz iletişimin işlevleri sözlü iletişimle birlikte ele alınmaktadır. Örneğin; sözle iletilen mesajın tamamlanması, sözle iletilen mesajın güçlendirilmesi, sözle iletilen mesajın vurgulanması, sözel mesajın tersini ifade etmek, sözel mesajla çelişmek ve çift anlamlılığı ortaya koymak, sözle iletilen mesajın tekrarlanması, sözlü iletişimin düzenlenmesi, ilişkileri tanımlamak, izlenim oluşturmak, sözlü iletişimin yerine kullanmak bunlardan bazılarıdır.



Sözsüz iletişimin boyutları, öğeleri, unsurları farklı sınıflandırmalarla ele alınmaktadır. Dökmen (2012), sözsüz iletişim öğelerini dört gruba ayırmıştır. Bunlar: Yüz ve beden, bedensel temas, mekân kullanımı ve araçlardır. Sözsüz iletişimin kaynaklarını ayrıca; beden dili, dokunma, uzam, materyal iletişimi, zamanlama, koku ve paralinguistik olarak ele alabiliriz ve mesleki süreçler üzerinden açıklayabiliriz.

Aşağıda, birbiriyle benzer maddelerle ele alınmış olan bu iki sözsüz iletişim tasnifini örneklerle inceliyoruz:

Yüz ve Beden/Bedensel Dili

İlettiği görsel mesajlarla sözsüz iletişimin en önemli ve en çok üzerinde durulan unsurları arasındadır. Mesleki uygulamalarda, karşımızdaki kişinin nasıl baktığı ve duygusunun ne olduğu, ellerini nasıl kullandığı, ellerinin titremesi, kollarının açık ya da kapalı olması, bacaklarının titremesi, oturuşu gibi pek çok detayı gözlemleyebiliriz.

Örneğin jestler ve mimikler, herhangi bir sözlü iletişim kurmaksızın pek çok mesajı aktarabilmektedir.

Eller, kollar, omuzlar, bacaklar, baş ve oturma şekli de herhangi bir sözlü iletişim kurmaksızın pek çok mesaj verebilmektedir.





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Bireylerin yüz ifadeleri ve beden dillerinden pek çok anlam çıkartılmaktadır. Örneğin bazı mesajlar, sadece bir tebessümle, kalkan kaşlarla, ağzın bir miktar açılmasıyla, gözlerin baktığı yerle ya da yüzün buruşturulmasıyla verilebilmektedir. Benzer şekilde ellerin titremesi, ellerin açık ya da kapalı olması, omuzların dik ya da düşük olması, başın aşağıda ya da geride duruyor olması, bacakların duruş şekli de pek çok anlam aktarabilmektedir.

Mesleki uygulamalarda, kişi belirli konular hakkında bilgi verirken ya da bir görüşmenin kendisi için nasıl geçtiğini anlatırken yüzünün aldığı şekil ile pek çok şey anlaşılabilir. Özellikle gözler, bireyin iletişimde olduğuna, iletişimi sürdürdüğüne ya da dikkatinin başka yerde olduğuna dair pek çok mesajı iletebilmektedir. Gözleri kırpmadan uzun uzun bakmak ile çok az göz iletişimi kurmak arasında önemli bir aktarım farkı vardır. Görüşmelerde bakışlara ilişkin önerilen şey, ara ara kesintilerin olduğu ölçülü bir göz kontağıdır.

Dikkat edilmesi gereken nokta, beden dilinin ezbere bir dil olmadığıdır. **Örneğin kollarının kapalı olmasının, bacakların titremesinin birden fazla anlamı olabilir. Kişi o an üşüyor olabileceği gibi gergin ya da orada bulunmaktan rahatsız da olabilir.** Bununla birlikte görüşmeyi yapan kişi açısından kolların ve ellerin görünür bir pozisyonda olması önemlidir. Eller, beden dilinde kişinin odağını göstermektedir. **Örneğin bir kişi karnı ağrıdığı anda elleriyle karnına dokunur ya da başı ağrıdığı anda başını tutar.**

Bedensel Temas/Dokunma

Temas, mesleki uygulamalarda oldukça güçlü sözsüz mesajlara sahiptir. Çok çeşitli işlevleri ve mesajları bulunabilmektedir. **Örneğin el sıkışma, sırtı sıvazlama, dokunma gibi bedensel temaslar belirli mesajları aktarabilmektedir.** Avuç içlerinin birbirine değeceği bir el sıkışma ile elin iyi bir şekilde tutulmadan sıkılmasının verdiği mesajlar birbirinden farklıdır. Diğer taraftan bir çocuğun başını okşamak ile bir yetişkine dokunmak farklılık göstermektedir.

Mesleki uygulamalarda, bir görüşmeyi başlatan şey çoğu zaman bir tokalaşmadır. Tokalaşmanın niteliği iletişim açısından önem taşımaktadır. Görüşmede bir yetişkine ve çocuğa dokunma aynı olmamaktadır.

Bir çocuğun başına dokunmak mümkünken bir yetişkin için böyle bir şey çoğu zaman uygunsuzdur. Kültür ve cinsiyet yine dokunmaya ilişkin bağlamları oluşturmaktadır.

Dokunma, bazen bireyin, görüşme yapılan kişinin öz güvenine destek olabilirken ya da kabul, teselli gibi mesajlar verebilirken bazen de rahatsız edici olabilir. Bu açıdan dikkatli kullanılması gereken bir sözsüz iletişim unsurudur.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Mekân kullanımı/Uzam

İnsanlarla fiziksel mesafenin ölçüsü, bir mekânda bireylere uzak ya da yakın oturmak, kişisel mesafenin aşıldığı yakınlıkta bir iletişim, önde ya da arkada oturmak gibi durumlar mekân kullanımına örnektir.

Mesleki uygulamalarda, bir kişiyle iletişim kurarken ya da görüşme yapılırken belirli bir mesafe tercih edilmektedir. Bu mesafe, bireylerin kendilerini rahatsız hissetmedikleri, rahatça birbirini görebildikleri, kendilerini baskı ya da tehdit altında görmedikleri ve rahat olabildikleri bir mesafedir. Mesafeler, duruma göre, iletişim kurduğunuz kişiyle ilişkinin türüne ya da kültüre göre değişiklikler göstermektedir.

Araçlar/Materyal İletişimi

Bireylerin üzerlerindeki bazı araçlar ya da ofislerindeki bazı araçlar, iletişim sürecindeki diğer bireylere bazı mesajlar aktarmaktadır. Takılan bir rozet, kullanılan koku, masasının üzerindeki, duvarında asılı olanlar bu araçlara örnek olarak verilebilir.

Mesleki uygulamalarda, özellikle ev ziyaretleri, sosyal incelemeye ilişkin önemli mesajlar verebilmektedir.

Bir meslek elemanının ofisi ya da kliniği bu anlamda önemli sözsüz mesajlar içermektedir. Mesleki yaşamdaki kıyafet tercihleri, çocuklarla çalışma sürecinde giyilen resmi kıyafetin anlamı ya da görüşme yapılan kişinin giydikleri görüşme sürecinde çeşitli anlamlar ifade etmektedir.

Zamanlama

Mesleki uygulamalarda, bir görüşmeye zamanından erken gitmenin, tam vaktinde gitmenin ya da geç kalmanın belirli mesajlar verebileceği unutulmamalıdır. Geç kalmanın zaman yönetimi ya da statüyle ilişkili olarak algılanabileceği belirtilmiştir. Bir telefonun mesai saati dışında çalmasının, telefonun bir idareciden ya da müracaatçıdan gelmesinin farklı farklı anlamları olacaktır.

Koku

Mesleki uygulamalarda bir ev incelemesi sırasında alınan rutubet kokusunun veya yemek kokusunun görüşmeye ilişkin bir anlamı olabilmektedir. Bir çocuğun nefesinin kokması ya da danışmanlık sürecinde müracaatçının öz bakımına yeniden özen göstermesi kokularla bağlantılı anlamlandırılabilir.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Paralinguistik

Sesin olduğu ancak sözün olmadığı iletişim, paralinguistik işaretlerle iletişim olarak ele alınır. Sözel içerik çıkarıldıktan sonra geriye kalan sesler olarak da ifade edilebilir. Örneğin sesin tonu; cansız, enerjik, monoton, kısık, yüksek oluşu iletişimde bir etkiye sahiptir. “Eee”, “şey” gibi sözsüz sesler konuşmada belirli anlamlar taşımaktadır. Paralinguistik ifadeler, duyguların ifadesini sağlar. Örneğin üzüntü, öfke gibi duygularda sesin tonu, konuşma aralıkları, duraksamalar oldukça fazla anlam iletirler.

Bazı öneriler:

- | | | |
|--|--|---|
| Sözsüz iletişim öğelerini iletişim sürecinin aktif bir parçası hâline getirin | Dengeli bir göz teması kurun. Aralıklı olarak yüzün kaşlar ile dudaklar arasındaki bölgesine baktığınız bir göz iletişimi geliştirin | İletişim niteliği açısından sözsüz iletişimin en önemli araçlarından tebessümü kullanın |
| Başın çok yukarıda ya da aşağıda oluşu nezaketsizlik ve güvensizlik mesajları verebilir. Yukarıdan bakmamaya ya da başınızı çok aşağı eğmemeye dikkat edin | Anladığınızı, dinlediğinizi ifade edecek şekilde başınızı aşağı yukarı uygun hızda ve sürekli olmayacak şekilde sallayın. Hafif sağa ya da sola eğin | Ellerin görünmesi insanlara güven verir. Mümkün olduğunca masanın üzerinde tutun |
| Sözsüz sesleri, dinlemenin gücünü artırmak için kullanın | Kokunun aktardığı bilgilerin farkında olun | Kılık kıyafetin görüşmelerde çocuklar ve yetişkinler açısından anlamının farkında olun |
| Vücuttaki aksesuarlarının dikkat dağıtıcı nitelikte olmasının önüne geçin. Örneğin çok sallanan, çok ses yapan aksesuarların görüşmenin niteliğini etkileyebilir | Materyallerin/araçların aktardığı bilgilerin farkında olun | Zamanlamanın taşıdığı mesajın farkında olun |
| Bedensel temas ve dokunmaya ilişkin kültürel kodlara dikkat edin. Çocuk ve yetişkin için göstereceği değişikliğin farkında olun | Bedeninizin karşınızdaki kişiye dönük olmasını sağlayın. Görüşülen kişiyle aradaki mesafenin kişisel sınırların içerisinde olmamasına özen gösterin | Jest ve mimiklerinizi sözlü iletişime katkı sağlayacak şekilde kullanın |



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Yazılı İletişim

Yazılı iletişim, resmi kayıtların oluşması için olmazsa olmaz bir iletişim türüdür. Yazılan raporların kayda geçirilmesi, diğer kurum ve kuruluşlarla veya doğrudan müracaatçıyla iletişim kurulması, sosyal hizmet kurum ve kuruluşlarında sık rastlanan bir durumdur.



Yazılı iletişimde, bazı konulara dikkat edilmesi gerekir:

- **Netlik ve düzen:** Yazılı iletişim açık, iyi düzenlenmiş ve belirli bir hedef kitleye yönelik olmalıdır. Etkili iletişimi sağlamak için bilgilerin net ve anlaşılır bir şekilde iletilmesi önemlidir. Bu nedenle metinlerde gereksiz ve muallak ifadelerden kaçınılmalıdır. **Sıfat ve zarf kullanımından olabildiğince kaçınmak gerekir.** Resmi niteliği olan bu yazılı metinlerin önemine göre birkaç kez gözden geçirilmesi olası yanlışlıkların önüne geçecektir.
- **Yazının yazılacağı hedefin farkında olma:** Yazı yazılırken hedef kitlenin kim olduğu düşünölmelidir. Farklı hedef kitleler farklı düzeylerde teknik dil veya arka plan bilgisi gerektirebilir. Bu nedenle hem hitapların hem de yazı stiline hedef kitleye uygun bir şekilde uyarlanması gerekir.
- **Güvenilir kaynak kullanımı:** Yazının içeriğinde bir bilgi veya araştırmaya atıfta bulunurken saygın ve güvenilir kaynaklardan yararlanılmalıdır. Bu sayede yazılan yazının içeriği de güvenilir ve kanıta dayalı hâle gelir.
- **Etik ve değerlere önem verilmesi:** Yazılan tüm yazılar sadece teknik yazma becerilerini değil, aynı zamanda mesleğin etik ve değerlerini de içermektedir. Bu nedenle mesleğin ve kurumun etik standartlarını korumak ve yazılı iletişimin bu prensiplerle uyumlu olmasını sağlamak önemlidir.
- **Profesyonel dil:** Yazılı iletişimde profesyonel bir dilin korunması gereklidir. Yazıda saygılı ve uygun bir dil kullanılmalı, okuyucu için anlaşılmayan veya kafa karıştırıcı olabilecek jargon veya argo kelime kullanımından uzak durulmalıdır.
- **Kayıt tutma:** Yazılı metinlerin bazılarının ciddi derecede gizlilik içerdii unutulmadan bu belgelerin güvenli bir ortamda saklanması için azami dikkat gösterilmelidir.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Bazı öneriler:

- E-postalarınızı göndermeden önce muhakkak tekrar okuyun
- E-postaların imza kısmını güncel kurumsal bilgilerinizle yazdığınızdan emin olun
- Hızlıca alınan notların okunabilirliğinden emin olun
- İmzalayacağınız tüm dokümanları mavi kalemle imzalayın
- Özel bir notu ve/veya önemli bir belgeyi masanızda bırakmayın
- Kesin teyit edilmeyen hiçbir bilgiyi raporlarınızda ve resmî yazılarınızda kullanmayın
- Tüm evraklarınızı düzenli bir şekilde depolamaya özen gösterin
- Resmî belgelerin nereye, nasıl gönderileceği ile ilgili mevzuatı mutlaka okuyun
- Resmî belgelerde imla hatası yapmamaya özen gösterin
- Bilgisayarda depoladığınız tüm resmî belgeleri mutlaka şifreli klasörlerde saklayın
- Odanızda gerekli güvenliğin ve gizliliğin sağlanamadığı durumlarda, odadan ayrıldığınızda mutlaka kapıyı kilitli tutun
- Taşınabilir belleklerin kaybolma riskini göz önünde bulundurun



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Telefonda İletişim



Mesleki uygulamalarda sıklıkla telefonla görüşülmesi gerekmektedir. Gün içerisinde pek çok kez kuruluş içerisinde, başka kurum ve kuruluşlarla ya da hizmet alanlarla telefon görüşmesi yapılmaktadır. Bu görüşmeler bazen doğrudan size gelen aramalar için bazen de iş arkadaşınıza gelen aramalar için yapılmaktadır.

Telefonla iletişimde dikkat edilmesi gereken bazı noktalar şunlardır:

- **Sözsüz İletişim İpuçlarının Olmaması:** Telefonla iletişimde yüz yüze iletişimin aksine vücut dili ve göz teması gibi sözsüz ipuçları bulunmamaktadır. Bu durum, müracaatçının duygularını ve ifadelerini tam olarak yorumlamayı zorlaştırarak bazı yanlış anlamalara yol açabilir.
- **Sınırlı Görsel Uyarın Kullanımı:** Telefonla görüşmede görsel uyarınlar olmadan bazı karmaşık bilgileri karşıya iletmek oldukça zor olabilir. Bu nedenle bu sınırlılığın aşılması için açık ve net bir iletişim dili kullanılmalıdır. Çok uzun cümleler ve görsel ifadeler iletişimde bazı zorlukların oluşmasına neden olabilir.
- **Bekleme Süreleri:** Bazı durumlarda kurum/kuruluştan yapılan telefon görüşmelerinde bağlanma süreleri uzayabilir, müracaatçı hattan düşebilir ve yeniden bağlanma zaman alabilir. Bu süreçte yaşanacak uzun beklemeler, müracaatçı ile yapılan görüşmenin kalitesini etkileyebilir, müracaatçıda hayal kırıklığı ve sabırsızlığa yol açabilir. Bu nedenle görüşmeleri, hatların daha az yoğun olduğu saatlerde yapmak ve olası kesinti sorunları ile ilgili müracaatçıya görüşme öncesi bilgi vermek yararlı olacaktır.
- **Dil ve İletişim Engelleri:** Telefonla iletişimde görüşmenin yapıldığı sırada, müracaatçının dil engelleri, bazı ağız ve şivelerin kullanımı gibi durumlar görüşmenin akışını bozabilir. Sıklıkla "anlamadım, tekrar eder misiniz, burada tam olarak ne demek istediniz" gibi ifadeler kullanmak müracaatçının da motivasyonunu düşürebilir. Bu nedenle etkili bir iletişim kurmak için çalışılan yörenin şivesine mümkün olduğunca hâkim olmak iletişim kalitesini artıracaktır. Diğer yandan basit, anlaşılır bir dil kullanmak, jargondan kaçınmak ve argo kelimeleri asla kullanmamak gerekir.
- **Takip Eksikliği:** Telefonla yapılan görüşmelerin, çoğunlukla kaydedilmemesi nedeniyle e-posta veya mesajlaşma gibi diğer iletişim biçimlerinin aksine yapılan görüşme sonunda elde yazılı bir kanıt belgesi oluşmaz. Bu da görüşmenin bazı kısımlarına dönüp bakmayı imkânsız hâle getirir. Bu nedenle görüşmecinin soracağı tüm soruları önceden bir kâğıda yazması ve hepsini eksiksiz sorması, sonrasında da yaptığı görüşmeyi çok hızlı ve hatasız not alması gerekir.
- **Görüşmecinin Ses Tonu ve Konuşma Tavrı:** Görüşmeci, telefon iletişimi sırasında profesyonel ve arkadaşça bir ses tonu kullanmalı ve bunu görüşme boyunca muhafaza etmelidir. Olumlu bir iletişim sağlamak için net konuşmak, aktif dinlemek ve nazik bir dil kullanmak gerekir.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Bazı öneriler

- Not alın. (Kim aradı, ne zaman aradı, gerekliyse arayanın telefon numarası, nereden aradığı ve arama sebebi vb.)
- Telefonun yanında sürekli bir not kağıdı/bloknot vb. ve bir kalem bulundurun
- Dinlendiğinin anlaşılması için uzun süre sessiz kalmayın
- Gerekli durumlarda özellikle tarih, saat, yer gibi detayları tekrar ederek görüşmeyi sonlandırın
- Görüşmenin niteliği açısından gülümseyerek konuşun. Gülümsemeyen karşı tarafa yansıyacaktır
- Telefon görüşmesi yaparken mümkün olduğunca ortamdaki iletişim engellerini en aza indirin
- Sesinizin gittiğinden, anlaşıldığınızdan emin olmadığınız zaman bunu uygun şekilde sorun
- Çok hızlı konuşmayın ve kelimelerinizin anlaşılır olduğundan emin olun
- Telefonla iletişimde sözsüz iletişim öğelerinden etkin bir şekilde yararlanılmadığı için mesajın istenildiği gibi iletilmediğinden emin olun
- Telefonla iletişimde nezakete önem verin. Telefonu sert kapatmamak, görüşmeyi iyi dileklerle bitirmek vb.
- Hizmet alanı mümkün olduğunca kurum/kuruluş telefonundan arayın
- Görüşmeye başlamadan önce kendinizi kurumsal kimliğinizle tanıtırın
- Gizliliğe dikkat edin. Telefona başkasının bakması durumunda gizlilik içeren bilgiler konusunda seçici olun
- Hizmet alanın kendini iyi hissetmediği bir konuda yapılan görüşmede bireyin rahatlaması için vakit tanıyın
- Gerekli durumlarda hizmet alanın oturarak konuşmasını, bir bardak su almasını, derin nefes almasını isteyebilirsiniz.
- Gerekli durumlarda hizmet alanın duygularını yansıtmaktan rahatsızlık duymamasını belirtebilirsiniz
- Dinleme, konuşma ve diğer iletişim becerilerini aktif şekilde kullanın



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Şiddetsiz İletişim

Günümüzde sosyal hizmetlerde etkili olabilecek bir iletişim yaklaşımı, empatik anlayışın etkin biçimde kullanılabildiği, “şiddetsiz iletişim” olarak adlandırılan yaklaşımdır. **Şiddetsiz iletişim, kendi değerlerimizden ödün vermeden karşımızdakini empati ile anlamaya, karşımızdakini suçlamadan gerçek duygu ve ihtiyaçlarımızı açık yüreklilikle ifade etmeye odaklanmamıza yardım ederek, ilişkilerimizin niteliğini temelinden düzeltmemize katkıda bulunan özgün bir yöntemdir.**



Rosenberg (2012), şiddetsiz iletişime ilişkin dört temel öğeden bahseder. Bunlar; gözlem, duygu, ihtiyaçlar ve istek/rica olarak sıralanmıştır. Bu dört temel öge üzerinden şiddetsiz iletişim süreci ise aşağıdaki cümlelerle ifade edilmektedir (2012, s. 23).

“

Rahatımızı etkileyen **gözlemlediğimiz** somut davranışlar
Bu gözlemimize bağlı olarak kendimizi nasıl **hissettiğimiz**
Duygularımızı oluşturan **ihtiyaçlarımız**, değerlerimiz, arzularımız vb.
Yaşamımızı zenginleştirmek için **istediğimiz/rica ettiğimiz** somut davranışlar



”

33

Şiddetsiz İletişimin Öğeleri



Şiddetsiz iletişim süreci, burada saydığımız temel öğelerle bireyin kendisini ifade etmesi ya da diğerlerini de bu öğelerde dinlemenin önemine vurgu yapmaktadır. Aşağıdaki örnek, annenin çocuğuyla konuşması üzerinden şu şekilde verilmiştir:





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



GÖZLEM

Salonda çorapları görmek (yorum içermeden durumu ifade etmeliyiz)

“Salonda çoraplarını gördüğüm zaman rahatsız oluyorum çünkü ortak kullandığımız alanlarda daha çok düzene ihtiyacım var. Çoraplarını kendi odana veya çamaşır makinesine koysan olur mu?”

DUYGU

rahatsızlık/sıkıntı

İHTİYAÇ

düzen

RİCA/İSTEK

çorapları uygun yere koymak

Bu örneği hem günlük yaşam pratikleri bağlamında hem de mesleki süreçlerde yaşananlar üzerinden çoğaltmak mümkündür.

Aşağıda, iletişim süreçlerinin niteliğine olumsuz etki eden bazı durumlar ele alınmıştır. Bunlar, hayata yabancılaştıran bazı iletişim biçimleri olarak ifade edilmektedir. Bunların arasında; ahlakçı yargılar, karşılaştırma yapmak, sorumluluğu reddetmek ve değerlendirmeden gözlemlemek yer almaktadır. Bu bölümde ek olarak duyguları fark etmek ve duyguları ifade etmenin iletişimdeki önemi ele alınmıştır.

34

Ahlakçı Yargılar

Şiddetsiz bir iletişim ya da nitelikli bir iletişim için yargılama kelimesine dikkat etmek önemlidir.

Yargılamak, beraberinde suçlama, hakaret, küçük düşürme, etiketleme, eleştirme, karşılaştırma, teşhis koyma gibi davranışları getirebilmektedir. Değer yargıları ile ahlakçı yargılar birbirinden ayrılmaktadır. Her bireyin yaşamını anlamlandırdığı değerler bütünü bulunmaktadır, bununla birlikte **ahlakçı yargılar, kişinin değerlerine uymayan diğer kişilere ya da davranışlara ilişkin geliştirdiği katı tepkilerdir.**

Bir kişiye ilişkin yargıların kaynağının ne olduğunu sorgulamak önemlidir. Başkaları hakkında yapılan yargıların, kendi algımızla şekillenen bir yönünün olduğu unutulmamalıdır. Karşıdaki kişiyi ya da kişinin davranışlarına ilişkin olumsuzlukları ahlakçı yargılarla değerlendirmek iletişimdeki niteliği azaltmaktadır.

Yargılar, dikkatimizi kendimizin ve diğerlerinin ihtiyaçlarını anlamaktan alıkoyar. Yargılar, daha çok kişilerin yaptığı yanlışlara ve bunların derecelerine odaklanır, kişileri analiz etmeye çalışır ya da doğru, yanlış, iyi, kötü gibi sınıflandırmalar yaptırır. Bu da iletişimin niteliğine zarar verir.





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Karşılaştırma Yapmak

İletişim süreçlerinde karşılaştırma yapmak da yargılamanın bir biçimidir.

Bireyin kendisini ya da bir başkasını sürekli başkalarıyla karşılaştırması kişi için bir yetersizlik, değersizlik duygusuna sebep olabilir.

Bununla birlikte birey, kendisine yönelik yaptığı karşılaştırmayı, kişi için bir model alma ya da öğrenme yöntemi olarak kullanıyorsa olumlu bir sonuç üzerinde durulabilir. Ancak insanları başka insanlarla karşılaştırmak, iletişimin niteliğine olumsuz etki yapmaktadır.

Farklılıkları kabul etmek karşılaştırmaktan uzaklaşılmasını sağlar.

Sorumluluğu Reddetmek

İletişim süreçlerinin niteliğini azaltan ögelerden biri de sorumluluğu reddetmektir. Bu sorumluluk, bireyin düşüncelerine, davranışlarına ve hissettiklerine ilişkin sorumluluktur.

Bu, çoğunlukla kullanılan dil ile yapılmaktadır. Aşağıda, sorumluluk dilinin önüne geçen ve davranışların, düşüncelerin, hislerin sorumluluğunun kişinin kendisinde olmadığı bazı örnekler yer almaktadır.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Kim ya da ne olduğu belli olmayan güçler
“Ödevimi yaptım çünkü mecburdum.”

Durumumuz, teşhisimiz, kişisel geçmişimiz
“Karımı dövüyorum çünkü babamdan öyle gördüm.”

Başkalarının eylemleri
“Karımı vurdum çünkü beni aldattı.”

Otoritenin emirleri
“Çocuğu kardeşinden ayırdım çünkü müdür istedi.”

Grup baskısı
“Sigaraya başladım çünkü bütün arkadaşlarım içiyordu.”

Kurumsal politika ve düzenlemeler
“Toplama kampında insanları öldürdüm çünkü öyle emir verilmişti.”

Toplumsal cinsiyetin, toplumun ya da yaşımızın yüklediği roller
“Yemek yapmaktan nefret ediyorum ama ben bir anneyim.”
“Askere gitmek zorundayım çünkü ben bir erkeğim.”

Kontrol edilemeyen dürtüler
“Nefsime hâkim olamadım, taciz ettim.”



36

Bunun yerine kişiyi, davranışlarının, düşüncelerinin, hislerinin sorumluluğunu üstlenmeye yönlendiren bazı cümleler şu şekilde düşünülebilir:



Bunu yapmayı seçiyorum çünkü ben...

Böyle hissediyorum çünkü ben...

Böyle düşünüyorum çünkü ben...



Bireyin yaşadıklarının, sorumluluklarının, ihtiyaçlarının farkında olduğu bir iletişim dili açısından bu pratik yararlı olacaktır.





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Değerlendirmeden Gözlemlemek

Şiddetsiz bir iletişim süreci için gözlem ve değerlendirmenin ya da yorumun birbirinden ayrılması gerekmektedir. Bu sayede, yukarıda belirtilmiş olan yargılamalar, karşılaştırmalar gibi davranışların da önüne geçmek mümkündür.

Bunun için öncelikle iletişim sürecinde fark edilenlere hiçbir ekleme yapmadan çok açık ve net bir gözlem yapmak gerekmektedir. Yapılan gözleme değerlendirme eklendiğinde dinleyen kişi için etkili bir iletişimin önüne geçilebilir. Bu tamamen nesnel kalmak ve değerlendirmekten kaçınmak değildir. İletişim süreci açısından gözlem ve değerlendirme arasındaki sınırları belirlemekle ilgilidir.

Aşağıdaki durumlarda olduğu gibi gözlem ve değerlendirmenin iç içe olduğu durumlarda, iletişimin niteliğine ilişkin sorunlar ortaya çıkmaktadır. Bu durumlarda bireyler gözlemlerden çok olumsuz yargıları duymaktadırlar.



- o **“Hiç”, “hep” gibi ifadelerin kullandığı bazı durumlar**
- o **Genellemeler**
- o **Bir kişinin düşüncelerini, duygularını, hiselerini açıklayan yalnızca tek bir doğru varmış gibi konuşmak**
- o **Bir tahmin ile kesin olan bir şeyin karıştırılması**
- o **Neyden bahsedildiği, neyin kastedildiğinin belli olmaması**
- o **Kişilerin o anki davranışları yerine kişiliklerine, yeteneklerine yönelik yorumlar yapılması**



37

Yukarıdaki maddelerden yola çıkarak aşağıdaki tabloda, hem gözlem ve değerlendirmenin iç içe olduğu örnekler hem de bunlarda sadece gözlemin olduğu hâller yer almaktadır.

Değerlendirme içeren gözlem	Değerlendirme içermeyen gözlem
Senin bir işin ucundan tuttuğunu hiç görmedim!	Birkaç seferdir grup çalışmalarına dahil olduğunu görmüyorum
Ne zaman arasam hep bir işin var!	Son iki seferdir aradığımda yoğunluğuna denk geldi bu hafta bir plan yapalım mı?
Çok alıngansın!	Bu durumun seni yorduğunu anlıyorum.
Terli terli su içersen hasta olacaksın!	Çocuğum terlisin. Şimdi soğuk su içersen hastalanacağından endişe ediyorum.
O mahallede düzgün insan yok!	İki seferdir o mahalleye sosyal incelemeye gidiyorum. Bir seferinde saygısız konuşan birine denk geldim.
Çok yetenezsiz çocuk!	Bugüne kadar satrançta galibiyet alamadı.





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Duyguları Fark Etmek ve İfade Etmek

Bu ders notunda, iletişim açısından duyguların anlaşılmasının ve ifade edilmesinin öneminden sıklıkla bahsettik. Bununla birlikte duygular pek çok sefer düşüncelerle karışabilmektedir.

Örneğin, bazen **“hissediyorum”** diye kullanılan/söylenen duygu ifadesi aslında bir düşüncüyü iletilebilmektedir.

Bazen kişinin kendisine ilişkin düşünceleri ya da başkalarının davranışlarına ilişkin düşünceler ile hisleri birbirine karışabilmektedir. **Bu tarz cümlelerde “hissetmek” kelimesi yerine “düşünüyorum” kelimesini kullanmak daha doğru olacaktır.** Aşağıdaki örneklerde, bir duygu ifadesinden çok bir düşünce ifadesi iletilmektedir.

“

İşler hep benim başıma kalıyor gibi hissediyorum. **(His değil yorum)**
İyi rapor yazmak konusunda yetersiz olduğumu hissediyorum. **(His değil yorum)**
Üzerime biraz fazla gelindiğini/gelinmiş gibi hissediyorum. **(His değil yorum)**



”

38

Düşünceler yerine doğrudan duyguların ifade edildiği bazı örnekler şu şekildedir:

“

Buradan ayrılıyor olmana üzülüyorum.
Çocuğunuzla böyle konuşmanız beni endişelendiriyor.
Notlarının iyi gelmesine çok sevindim.



”



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Bazı öneriler:

Değer yargıları ile
ahlakçı yargıları
birbirinden ayırın.

Karşılaştırma
yapmayın.

Duyularınızın,
düşüncelerinizin,
davranışlarınızın
sorumluluğunu aldığınız
bir dil kullanımı tercih edin.

Değerlendirme ile
gözlemi birbirinden
muhtakak ayırın.

Değerlendirme içeren
gözlemlerde bireylerin
yargılanma
hissedebileceklerini
unutmayın.

Duyuları doğru ifade
etmek için düşünce
ifadesi dışında
kullanın.

Duyuları doğru ve
yeterli bir şekilde ifade
etmek için sözcük
dağarcınızı geliştirin.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



NELER ÖĞRENDİK?

Bu ders notu, iletişim becerilerinin geliştirilmesi hedefine yöneliktir. İlk olarak iletişimin tanımı, süreci ve unsurları detaylı şekilde ele alınmıştır. Kaynak, mesaj, kanal, alıcı ve gürültü konseptlerine değinilmiştir. Ek olarak iletişimin sosyo-psikolojik, kültürel, fiziksel ve zamansal bağlamlarda nasıl gerçekleştiği konularında bilgi verilmiştir.

İletişim sürecinin engellerinin farkında olmak, etkili iletişim becerilerini geliştirmek ve mesleki sorumlulukları yerine getirmek açısından önemlidir. Bu çerçevede, duygusal-psikolojik-sosyal, bilişsel, fiziksel ve dışsal faktörlere bağlı engeller ile diğer iletişim engelleri detaylandırılmıştır.

Bu engellerin anlaşılmasının ardından iletişim becerilerine odaklanılmıştır. İletişimin etkili olabilmesi için önemli olan beceri odakları ve bu odaklara yönelik öneriler belirtilmiştir. Bu beceri odakları arasında konuşma, soru sorma, dinleme, empati kurma, sözsüz iletişim, yazılı iletişim, telefonda iletişim ve şiddetsiz iletişim bulunmaktadır.

Konuşmanın, iletişim sürecindeki yeri ve önemi vurgulanmış ve konuşma esnasında dikkat edilmesi gerekenler hakkında mesleki öneriler sunulmuştur. Soru sormanın iletişimdeki rolü ve önemi üzerinde durulmuş açık ve kapalı uçlu sorular ile sondaj soruları detaylandırılmıştır. Soru sorma sürecinde yapılan hatalar ve bu konuda dikkat edilmesi gereken noktalar belirtilmiştir.

Dinleme, temel iletişim becerilerinden biri olarak anlatılmıştır. Etkili ve etkisiz dinlemenin yanı sıra aktif ve pasif (etkin ve edilgen) dinleme üzerinde durulmuştur. Dinleme sürecinde dikkat edilmesi gerekenler öne çıkarılmıştır.

Empati kurmanın iletişim sürecindeki yeri ve önemi üzerinde durulmuş ve empati basamaklarına ilişkin bilgiler sunulmuştur. Empati kurarken dikkat edilmesi gereken konulara değinilmiştir.

Sözsüz iletişim konusu da ele alınmıştır. Yüz ve beden ifadeleri, beden dili, fiziksel temas, mekân kullanımı, zamanlama, koku ve paralinguistik konular incelenmiştir. Sözsüz iletişimle ilgili öneriler sunulmuştur.

Yazılı iletişim ve telefonda iletişim konularında dikkat edilmesi gereken noktalar paylaşılmıştır. Son olarak şiddetsiz iletişimin temel öğeleri ele alınmıştır. Şiddetsiz bir iletişim sağlamak adına, ahlaki yargılardan kaçınma, karşılaştırma yapmama, sorumlulukları reddetmemek ve değerlendirme yerine gözlem yapma konuları anlatılmıştır. Duyguları fark etme ve ifade etme konusunun iletişim açısından önemi vurgulanmıştır.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



SORULAR

1. Aşağıdakilerden hangisi, iletişim sürecinde mesajın kodlanarak gönderildiği yöntemlerden biridir?
 - a) Yüz ifadeleri
 - b) İlgı göstermek
 - c) Bağlantı kurmak
 - d) Benzerlikler kurmak
2. İletilen mesaja verilen tepki olarak ifade edilen kavram aşağıdakilerden hangisidir?
 - a) Geri bildirim
 - b) Meta mesaj
 - c) İleri bildirim mesajı
 - d) Öz geri bildirim
3. İletişim sürecini çevreleyen ve birbiriyle de bağlantılı olan bağlamlar hangi unsurlardan oluşmaktadır?
 - a) Fiziksel bağlam, psikolojik bağlam, zaman bağlamı ve kültürel bağlam
 - b) Sosyal bağlam, fiziksel bağlam, dil bağlamı ve coğrafi bağlam
 - c) Zaman bağlamı, ekonomik bağlam, sosyal bağlam ve psikolojik bağlam
 - d) Dil bağlamı, fiziksel bağlam, coğrafi bağlam ve kültürel bağlam
4. Aşağıdakilerden hangisi, fiziksel iletişim engellerinden biridir?
 - a) Dil farklılıkları
 - b) Yorgunluk ve tükenme
 - c) Ön yargılı düşünceler
 - d) Farklı anlam sistemleri
5. İletişimdeki duygusal-psikolojik-sosyal engeller aşağıdakilerden hangisinde yer almaktadır?
 - a) İletişim kanalındaki gürültü ve titreşimler
 - b) Mesajı ileten kişinin ön yargılı düşünceleri ve iletişime kapalılık
 - c) Fizyolojik engeller ve dil becerisi eksikliği
 - d) İletişimde kullanılan karmaşık ifadeler ve jargon
6. Aşağıdakilerden hangisinde, iletişim sürecine ilişkin bilişsel engeller yer almaktadır?
 - a) Konuşmacının duygusal tepkileri ve kabul edilme çabaları
 - b) Mesajı alan kişinin kelime dağarcığı ve deneyim farklılıkları
 - c) Dışsal etkenlerin neden olduğu kesilmeler ve dağılmalar
 - d) Fiziksel engeller ve konuşma bozuklukları



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



7. Aşağıdaki davranışlardan hangisi, iletişim sürecini olumsuz etkileyen iletişim engellerinden biri değildir?
- Sorgulayıcı tepkiler vermek
 - Utandırmak
 - Dinlemek
 - Öğüt vermek
8. Aşağıdakilerden hangisi, konuşma sırasında kaçınılması gereken bir durumdur?
- Olumlu dil kullanımı
 - İsimle hitap etmek
 - Kısa ve basit cümleler kurmak
 - Jargon kullanımı
9. Aşağıdaki sorulardan hangisi, kapalı uçlu bir sorudur?
- Bu süreçteki ihtiyaçlarınız nelerdir?
 - Size nasıl yardımcı olabilirim?
 - Kaç çocuğunuz var?
 - Bu konuda ekleyeceğiniz neler var?
10. Aşağıdakilerden hangisi, iletişim sürecinde daha derinlemesine anlaşılacak ve açıklığa kavuşturulmak istenen konular için avantajlıdır ve genel ifadelerin daha belirgin hâle gelmesinde kullanılır?
- Kapalı uçlu sorular
 - Açık uçlu sorular
 - Sondaj soruları
 - Eleştiri içeren sorular
11. Aşağıdaki ifadelerden hangisi, açık uçlu soru örneğidir?
- Size nasıl yardımcı olabilirim?
 - Maaşınız dışında bir ek geliriniz var mı?
 - İŞKUR kaydı yapmayı düşünmüyor musunuz?
 - Çocuğunuz koruyucu aile yanında kalsa daha iyi olmaz mıydı?
12. Aşağıdakilerden hangisi, yönlendirme içeren, hatalı bir soru sorma örneğidir?
- Çocuğunuzun arkadaşlarıyla yaşadığı sorunları biliyor musunuz?
 - Sizi buraya getiren şey nedir?
 - Böyle davranmana sebep olan şeyi bana biraz açar mısınız?
 - Danışmanlık sürecinin size iyi geldiğini görüyorum. Sizce de öyle değil mi?



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



- 13.** Etkin dinleme ile ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi doğrudur?
- Aktif bir çaba gerektirmez.
 - Sadece jest ve mimiklerle gerçekleşir.
 - Konuşmacının söylediklerine odaklanılır ve geri bildirim verilir.
 - Dinlemek için fiziksel görüşme ortamının organize edilmesi gerekmez.
- 14.** Dinleme sürecine ilişkin beş aşama aşağıdakilerden hangisinde doğru verilmiştir?
- Dinlemek-duymak-anlamak-akılda tutmak-mesajı değerlendirmek
 - Dinlemek-anlamak-değerlendirmek-yanıt vermek-duymak
 - Mesajı duymak/almak-anlamak-mesajı akılda tutmak-mesajı değerlendirmek-yanıt vermek
 - Dinlemek-duymak-anlamak-değerlendirmek-iletişim kurmak
- 15.** Aşağıdakilerden hangisi, etkin bir dinleme için yapılması gerekenler arasında değerildir?
- Sürekli göz teması kurmak
 - Fiziksel görüşme ortamını ve kuruluşu etkin bir dinlemenin önüne geçmeyecek şekilde organize etmek
 - Ara ara küçük özetler yapmak ve başka bir şeyle meşgul olmamak
 - Sessizlik anlarından rahatsız olmamak ve içsel bir sessizlik sağlamak
- 16.** Empati kurma sürecinin ilk aşaması aşağıdakilerden hangisidir?
- Empatik tepki vermek
 - Empatik dinleme yapmak
 - Karşıdaki kişinin duygularını ve düşüncelerini analiz etmek
 - Empati kurma ihtiyacını sorgulamak
- 17.** Empatik tepki verirken aşağıdakilerden hangisi önerilmez?
- Karşınızdakinin duygu ve düşüncelerini yakalayarak geri yansıtmak
 - Empati kurulan kişinin cümlelerini birebir tekrar etmek
 - Duygu içeren mesajları kendi cümlelerinizle ifade etmek
 - Öncelikle kişiyi, sorunlarına ilişkin teselli etmek
- 18.** Aşağıdakilerden hangisi, sözsüz iletişimle ilgili olarak uygun bir öneridir?
- Ellerin rastgele kullanılması
 - Sürekli bir göz teması sağlanması
 - Bedeninizin karşınızdaki kişiye dönük olması
 - Çok sallanan ve ses yapan aksesuarların kullanılması



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



19. Şiddetsiz iletişim sürecinde yer alan dört temel öge aşağıdakilerden hangisinde doğru verilmiştir?

- a) İfade, yargı, karşılaştırma, değerlendirme
- b) Gözlem, duygu, ihtiyaçlar, istek/rica
- c) Duygu, gözlem, sorumluluk, değerler
- d) İletişim, somut davranışlar, duygular, farkındalık

20. Aşağıdakilerden hangisi, iletişimin niteliğine olumsuz etki yapan ögeler arasında yer almaz?

- a) Karşılaştırma yapmak
- b) Ahlakçı yargılarda bulunmak
- c) Duyguları fark etmek ve ifade etmek
- d) Değerlendirmeye gözlemlenmek

1A	2A	3A	4B	5B	6B	7C	8D	9C	10C	11A	12D	13C	14C	15A	16B	17D	18C	19B	20C
----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----






Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



KAYNAKÇA

- Acun Kapıkıran, N. (2021). Kişiler arası ilişkiler ve iletişimde empati. A. Kaya (Dü.) içinde, **İnsan ilişkileri ve iletişim** (16. Baskı) Pegem Akademi.
- Beddoe, L. (2016). Social work using information and communication technology. Practice skills in social work & welfare: More than just commonsense içinde (ss.51-67), Edt. J. Maidment, R. Egan. Crows Nest: Allen & Unwin.
- Carr, E. C. ve Worth, A. (2001). The use of the telephone interview for research. **NT research**, 6(1), 511-524.
- Cohen, B. Z. (1986). Written communication in social work: The report. **Child Welfare**, 399-407.
- Cihangir Çankaya, Z. (2021). Kişiler arası ilişkiler ve iletişimde dinleme. A. Kaya (Dü.) içinde, **İnsan ilişkileri ve iletişim** (16. Baskı) Pegem Akademi.
- Cüceloğlu, D. (2021). **İnsan insana**. (64. Baskı). Kronik Kitap.
- DeVito, J. A. (2018). **Human communication: The basic course** (14. Baskı). Pearson Higher Ed.
- DeVito, J. A. (2022). **The interpersonal communication book** (6. Baskı). Pearson Higher Ed.
- Dökmen, Ü. (2012). **İletişim çatışmaları ve empati**. (46. Baskı). Remzi Kitabevi.
- Glogowska, M., Young, P. ve Lockyer, L. (2011). Propriety, process and purpose: considerations of the use of the telephone interview method in an educational research study. **Higher Education**, 62, 17-26.
- Gürüz, D. ve Temel Eğinli, A. (2022). **Kişiler arası iletişim: Bilgiler, etkiler, engeller** (10. Baskı). Nobel Akademik.
- Kadushin, A. ve Kadushin, G. (2016). **Sosyal hizmet görüşme teknikleri**. Nika Yayınevi.
- Lillis, T. ve Valley, J. (2021). Writing analysis in social care; thinking about social work writing. 11.04.2023 tarihinde <https://content.iriss.org.uk/writing-analysis-social-care/social-work-writing/> adresinden alındı.
- Kaya, A. (2021). **İletişime giriş: Temel kavramlar ve süreçler**. A. Kaya (Dü.) içinde, İnsan ilişkileri ve iletişim (16. Baskı) Pegem Akademi.
- Mulholland, J. ve Healy, K. (2019). **Writing skills for social workers**. London: Sage.
- Rosenberg, M. B. (2012). **Şiddetsiz iletişim**. (3. Baskı). Remzi Kitabevi.
- Yazıcı, İ. ve Altun, F. (2021). **İletişim sürecinde konuşma becerisi**. A. Kaya (Dü.) içinde, **İnsan ilişkileri ve iletişim** (16. Baskı) Pegem Akademi.
- Yüksel Şahin, F. (2021). **İletişim becerilerine genel bir bakış**. A. Kaya (Dü.) içinde, **İnsan ilişkileri ve iletişim** (16. Baskı) Pegem Akademi.
- Thompson, N. (2013). **Kuram ve uygulamada sosyal hizmeti anlamak**. Dipnot Yayınları.
- Tuncay, T. ve İl, S. (2009). "Sosyal Hizmet Uygulamasında Empatiyi Yeniden Düşünmek", **Toplum ve Sosyal Hizmet**, 20(2), 39-56.



"Bu yayın, Avrupa Birliği'nin maddi desteği ile oluşturulmuştur ve sürdürölmektedir.
İçerik tamamıyla WEglobal Danışmanlık A.Ş sorumluluğu altındadır
ve Avrupa Birliği'nin görüşlerini yansıtmak zorunda değildir."