



Etkin İletişim Becerileri



Rehberlik ve Psikolojik Danışma Servisi

İletişim

İletişim, iki insanın birbirini fark ettiğinde başlayan ve çok kanallı bir süreç olan, iki kişi arasındaki anlam alışverişidir (Cüceloğlu,2019, s.55).

İletişim sürecini etkileyen pek çok unsur vardır. İletişimde olan bireylerin kültürel değerleri, demografik özellikleri, o andaki fiziksel, ruhsal ve zihinsel durumları, iletişim kurulan kişinin/kişilerin kim(ler) olduğu, o kişiyle nasıl bir ilişki içinde bulunduğu, o iletişimden ne beklenildiği gibi birçok faktör iletişim sürecini etkilemektedir(Kocalar, 2016,s.6).

İLETİŞİM BECERİLERİ

İletişim becerileri, sözlü ve sözsüz mesajlara karşı etkin dinleme ve tepki verme biçimi olarak özetlenmektedir (Korkut,2005)

İletişim becerileri farklı yönleriyle ele alındığı ve alt boyutları ile ilgili farklı sınıflamaların yapıldığı görülmektedir. Bunlardan biri de sözlü ve sözsüz iletişim becerileri sınıflandırmasıdır. Sözlü iletişim becerileri, dil ve dil ötesi iletişimin etkili bir şekilde kullanımı ile ilgilidir. Bu beceride, uygun sözcüklerin seçimi, uyumluluk, iyi tümce kurma gibi konuları içermektedir (Oya ve ark.,2004;Öğülmüş,2001;akt:Özel,2022). Sesin şiddeti, tonu, hızı, vurgulamaları, duraklamaları gibi niteliklerle ilgili özelliklerin etkili ve doğru kullanımı dil ötesi iletişim becerileridir. Sözsüz iletişim ise göz teması, yüz ifadesi, beden duruşu, kişisel mekân, kıyafetler, el kol hareketleri ve mesafelerle ilgilidir. Tüm bunların

etkili ve doğru şekilde kullanımı ve anlamlandırılması sözsüz iletişimde beceri gerektirmektedir (Öğülmüş,2001;akt:Özel,2022).

İletişim Becerisi Gelişmiş Bireyler

Hayatlarında karşılaştıkları sorunlarla daha sağlıklı bir şekilde başa çıkabilmekte, doyurucu ilişkiler geliştirebilmekte ve sosyal hayatlarında daha başarılı olabilmektedirler. Diğer taraftan bireylerin içinde yaşadığı toplumla uyumlu hale gelebilmeleri, başarılı olabilmeleri ve mutlu bir yaşam sürdürebilmeleri, karşılaştıkları problemleri en uygun tarzda çözebilme yeteneklerine bağlıdır (Cüceloğlu, 2003; 2004).

Etkin İletişim Becerileri 5 Kavramla İlişkidir

1. Ego Geliştirici Dil

2. Etkin Dinleme

3. Kendini Tanıma/ Açma

4. Empati

5. Ben dili

1. Ego Geliştirici Dil

Ego geliştirici dil genellikle olumsuz bir özelliği, tutumu ya da davranışı nitelendirirken daha kabullenebilir daha az incitecek ifade kullanılmasıdır. Bu da insanların özsaygılarını zedelemek yerine olumsuz davranışına odaklanmayı sağlar. Her bireyin kendisine verdiği önem ve değer “özsaygı” olarak tanımlanır. Özsaygı diğer insanların bireylere verdiği tepkilerden etkilenir ve şekillenir (Tezel, 2004, s.4).

2. Etkin Dinleme

Etkin dinleme etkili iletişim becerilerinin en önemlilerinden birisidir ve karşıdaki kişinin söylemek istediklerini dinlemeyi ifade eder (Reobuck, 2000). Dinleme, bilgi edinmek ve anlama açısından oldukça önemlidir (Özbay, 2005; Özbay ve Çetin, 2011). Dinleyen kişinin edilgin bir şekilde sadece söylenenleri duyması yeterli değildir. Dinlemede önemli olan dinleyicinin, duyduğu sözcüklerde gizli olan duygu ve düşünceleri anlamasıdır.

Etkin dinleyici, iletişimde hem sözlü ve sözsüz mesajlara dikkat eder. Kendisi de dinleme sırasında sözlü mesajlarına uygun bedensel dinleme mesajları verir. Sözlü ve sözsüz mesajlar arasındaki tutarlık kişinin dinlendiğini hissetmesi açısından gereklidir. Etkin dinleme türünde dinleyici “kendimle değil, seninle, senin duygularınla, hissettiklerinle, sorununla ilgiliyim” anlamına gelen tutum sergiler (Gürüz ve TemelEğinli, 2013).

Etkin Dinleyen Kişi Şu Yolları İzler;

- **Konuşan kişinin anlattıklarına açıklık getirmesini istemek,**
- **Konuşan kişinin duygularını yansıtmak,**
- **Konuşan kişinin söylediklerini kısaca tekrar etmek, anladıklarını kendi sözcükleriyle ifade etmek,**
- **Başlıca fikir ve duyguları özetlemek (Ünal, 2015).**

3. Kendini Tanıma/Açma

Kendini tanıma bütün ömür boyunca devam eden bir süreçtir (Cüceloğlu, 2013). Bireyler iletişim sürecinde aldıkları tepkilere göre insanlara kendilerini açıp açmamaya veya kendilerini açma düzeylerine karar verirler. Uygun kendini açmanın yakın ilişkilerin geliştirilmesini sağlayan önemli bir yapı olduğu belirtilmektedir (Ağlamaz, 2006). İletişimde bireylerin kendilerini açıp açmamaları onların, kişilerarası ilişkilerindeki yakınlık düzeyini de etkileyebilmektedir. Kendini açma ve tanıma insanlar arasındaki iletişimin güçlülüğünü sağlar.(Cüceloğlu, 2007)

4. Empati

Rogers (1970 ve 1983) empatiyi, bir kişinin kendisini başkasının yerine koyarak durumlara ve olaylara onun bakış açısıyla bakması, o kişinin düşündüklerini ve hissettiklerini doğru olarak anlaması, bunları hissetmesi ve bu durumu ona geri iletmesi sürecidir (akt. Sarıkaya,2021,s.16). Empati, çocuklarda ve yetişkinlerde sevecenliği, bilişsel ve duygusal yakınlığı zenginleştirerek, olumlu sosyal davranışların kazanılmasını sağlamaktadır (Köksal ve Alisinanoğlu, 2000, s.11)

5. Ben dili

Cüceloğlu' na (2013) göre ben dili; karşıdaki kişinin rahatsız edici davranışını söyleyen ve bu rahatsızlık verici davranışın bireyi nasıl hissetmeye düşünmeye yönelttiğini ifade eden söyleyiş biçimidir. Herhangi bir durumda hissettiğimiz olumsuz duygu düşünce ve durumları ben dili ile ifade etmemiz karşıdaki kişinin bizde oluşturduğu etkiyi fark etmesine ve daha sağlıklı iletişim kurabilmemize katkı sağlar.

Ben dili ile iletişim kurmanın yararları;

- **Kişiyi içsel olarak daha rahat hale getirir.**
- **Karşı taraf davranışını değiştirebilme olanağı bulur**
- **Kişiye kendisini iyi hissettirir.**
- **İletişimdeki direnci azaltır.**
- **Benlik algısını zedelemmez.**

Kaynakça

Ağlamaz, T. (2006). Lise öğrencilerinin saldırganlık puanlarının kendini açma davranışı, okul türü, cinsiyet, sınıf düzeyi, anne-baba öğrenim düzeyi ve ailenin aylık gelir düzeyi açısından incelenmesi(Yüksek lisans tezi). Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Samsun.

Cüceloğlu, D. (2007). İnsan ve davranışı. İstanbul: Remzi Kitabevi.

Cüceloğlu, D. (2013). Yeniden insan insana. İstanbul: Remzi Kitabevi.

Elkatmış, M. ve Ünal, E. (2014). Sınıf öğretmenleri adaylarının iletişim beceri düzeylerine yönelik bir çalışma. Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 16(1), 98-112.

Gürüz, D. ve Temel-Eđinli, A. (2013). İletişim becerileri. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Korkut, F. (2005). Yetişkinlere yöneliktir. Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi , 28 (28), 143-149.

Köksal, A. ve Alisanođlu, F. (2000). Gençlerin ben durumları (ego state) ve empatik becerilerinin incelenmesi. Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 18, 11- 16.

Özbay, M. (2005). Dinleme eğitimi. Ankara: Akça Yayınları.

Özbay, M. ve Çetin, D. (2011). Dinleme becerisinin geliştirilmesinde prozodik farkındalığın önemi, Muđla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 26, 155- 175.

Reobuck , C. (2000). Etkili iletişim (çev. A. C. Akkoyunlu). İstanbul: Dođan Kitap.

Sarıkaya-Erten,H.(2021).Okul öncesi öğretmenleri iletişim becerileri psikoeğitim programının öğretmenlerin iletişim becerileri ile 5 yaş çocuklarının sosyal-duygusal uyum düzeyleri ve prososyal davranışları üzerindeki etkisi(Doktora Tezi).Pamukkale Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Temel Eğitim Anabilimdalı Okul Öncesi Eğitimi Bilimdalı,Denizli

Tezel, A. (2004). Aile içi iletişim. Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, 1(1), 1-6.