

Yavuz KOCA  
Psikolojik Danışman

# -İLETİŞİM-

«İLETİŞİM BİREYİN VARLIĞININ KENDİSİDİR.»

Nevşehir Rehberlik ve Araştırma  
Merkezi



# Konu Başlıkları

1. KİŞİLER ARASI İLETİŞİM
2. KENDİNİ TANIMA
3. DİNLEME
4. İKNA

# Hazırlık

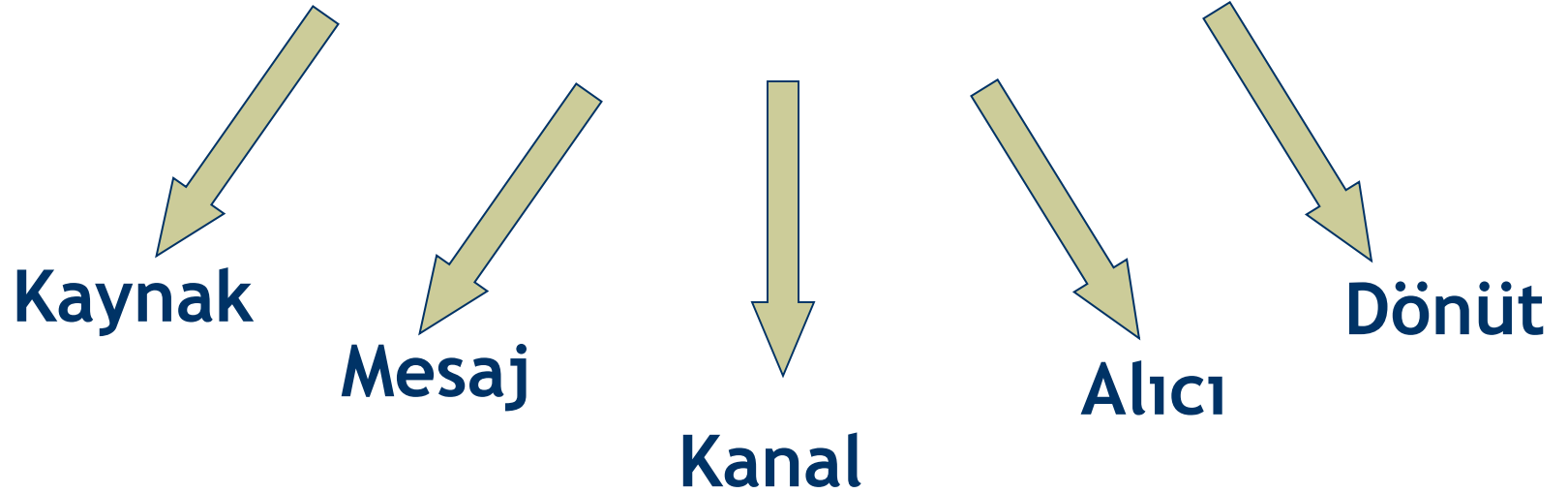
- ◆ İletişimi nasıl tanımlayıp açıkladığınızı düşününüz, sizce iletişimin var olabilmesi için hangi unsurların yer alması gerekir?
- ◆ Kişiler arası iletişimde sözlü ifadelerimizin yanı sıra, sözsüz ifadelerden de ne oranda yararlanılmaktadır?
- ◆ Kişiler arası iletişimi etkileyecek faktörler nelerdir?

# Tanımı

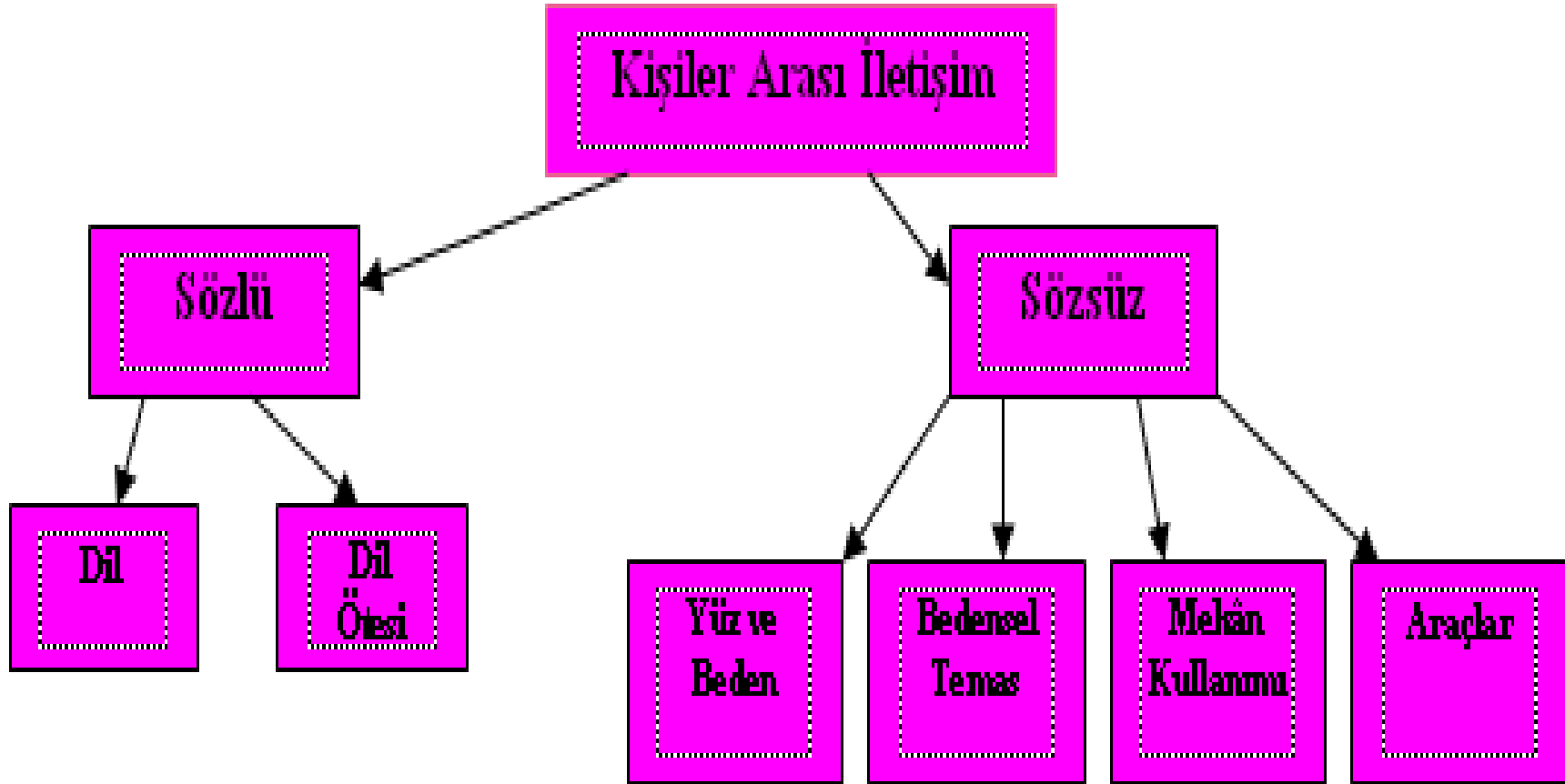
- ◆ Var oluşumuzun tadını çıkarmak için başkalarının varlığını hissetmeye ihtiyacımız vardır. İletişimin kişi açısından özel amaçları ne olursa olsun, **temeldeki amacı çevre üzerinde etkin olmak, başkalarında davranış, tutum geliştirmek ve değiştirmektir.**

# İletişim Süreci

İletişimde etkili olan  
beş değişkenden söz edebiliriz:



# İletişimin Sınıflandırılması



# Sözlü İletişimde Dil ve Dil Ötesi

- ◆ Ses tonu, sesin hızı, şiddeti, hangi kelimelerin vurgulandığı, duraklamalar vb.

Dille iletişimde kişilerin “**ne söyledikleri**”, dil-ötesi iletişimde ise “**nasıl söyledikleri**” önemlidir.

Araştırmalar, insanların günlük yaşamda birbirlerinin ne söylediklerinden çok, nasıl söylediklerine dikkat ettiklerini göstermektedir

- ◆ İsteyerek, farkında olarak yaptığımız konuşmalara “**Niyet Edilmiş Dil Davranışı**” adı verilir.
- ◆ Konuşurken dilimizin sürçmesi ise niyet edilmemiş dil davranışına örnektir.

## **Sözsüz İletişimde Yüz ve Beden**

Yüz ve beden ifadeleri, niyet edilerek ya da niyet edilmeyerek yapılır. Başını evet-hayır anlamında sallamak, kaşları yukarıya kaldırmak, dudak büzmek, omuz silkmek gibi... Bu davranışlar niyet edilmiş iletişim örnekleridir ve bunlar, kültürden kültüre değişir.

## **Sözsüz İletişimde Bedensel Temas**

El öpmek, karşımızdakine bizden büyük olduğunu, el sıkışmak aynı düzeyde-eşit kabul ettiğimizi gösterir.

## **Sözsüz İletişimde Mekân Kullanımı**

Başka insanlara olan uzaklığımızı ayarlayarak, onlara uzak ya da yakın durarak, birtakım mesajlar iletiriz

## **Sözsüz İletişimde Araçlar**

Rozetler ya da takılar takarak, kokular sürerek, belirli kıyafetler giyerek çevremize mesaj veririz.



# Kişiler arası İletişimin Gerekliliği

Uzun yıllar mutlu bir evlilik sürdüren yaşlı çift evliliklerinin ellinci yılını yaşamaktaydılar ve mutlu süren evliliklerinin altın yılını kutlamışlardı. Bir gün kahvaltıda kadın kendi kendine düşünüp; elli yıl boyunca kocama, nazik davrandım ve onu her zaman ekmeğin iyi pişmiş, kıtır tarafını verdim. Ama bugün bu lezzetli kısmı kendime ayırayım artık diye düşünmüş ve ekmeğin kıtır kısmını yağlayıp kendisine ayırmış, öbür yumuşak tarafını da eşine vermiş. Beklediği tepkinin aksine kocası sevinerek, karısının elini öpmüş ve şöyle demiş, "Sevgilim, bana günün en mutlu anının yaşattın. Elli yıldır ekmeğin en sevdiğim yeri olan yumuşak tarafını yiyemiyordum; çünkü çok sevdiğin için o parçayı hep sana bırakıyordum".

# Kişiler Arası İletişime Etki Eden Faktörler

- ◆ Kişisel Özellikler
- ◆ Saygı
- ◆ Saydamlık
- ◆ Hoşgörü
- ◆ Problem çözme becerisi
- ◆ Sosyo-Demografik Özellikler



# Psikolojik Faktörler

## Gereksinim ve Güdülenme

Susadığımız zaman su ararız, para ve statü elde etmek istediğimizde iş ararız, yakınlık kurmak istediğimiz zaman da dost ararız.

Kısacası, sahip olduğumuz güdüler doğrultusunda birtakı davranışlarda bulunuruz.



Güdülerimiz davranışlarımızı yönlendirdiğine göre, insanlarla kuracağımız iletişimlerin ve yaratacağımız çatışmaların niteliğini belirleyen faktörlerden biri de güdülerimiz olacaktır.

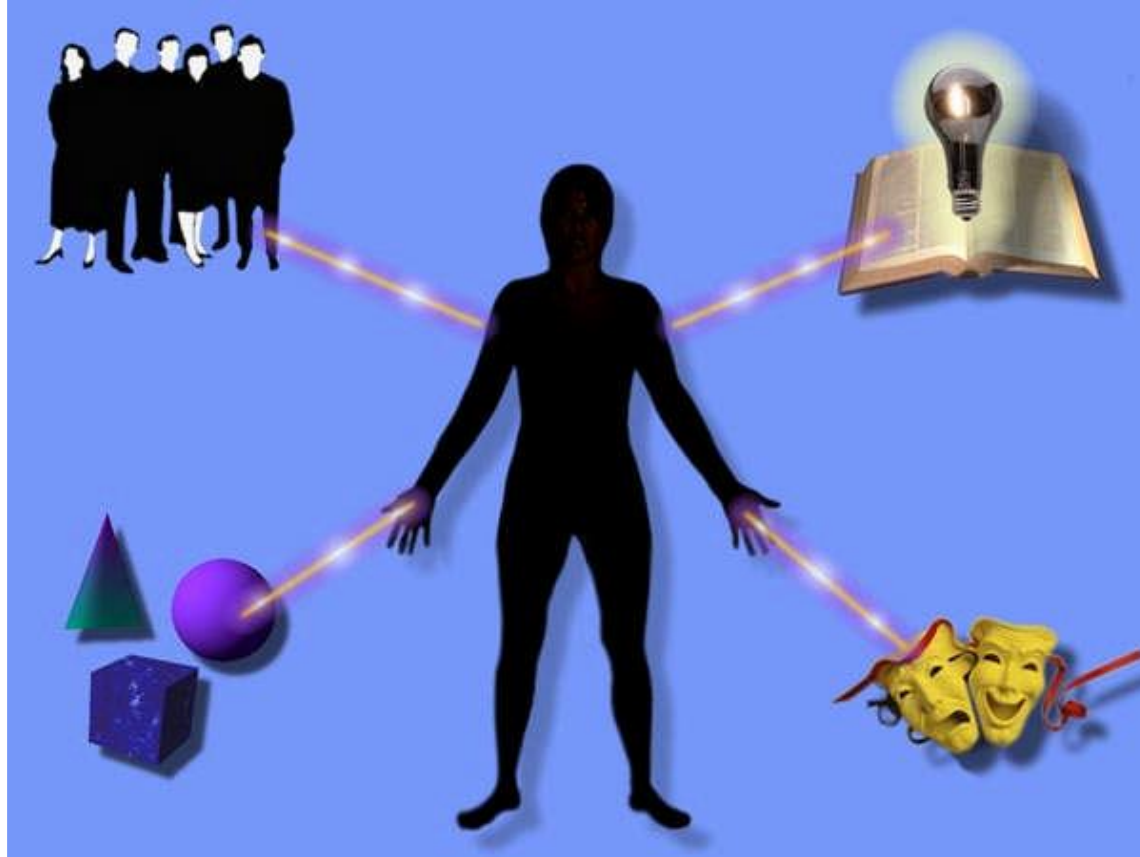
Bazı güdülerimizin etkisiyle birtakım çatışmalara girişebiliriz ya da bazı ihtiyaçlarımızı gidermemiz engellendiğinde saldırgan olabiliriz.

- ◆ Öğrenme
- ◆ Kişilik
- ◆ Algılama



Bireyin kendisi ve çevresiyle barış içinde olması, sağlıklı bir kişilik için önemli bir ölçüt sayılmaktadır

# Tutum ve İnançlar



Tutumlar belirli durumlara gösterdiğimiz duygu merkezli karmaşık davranışlardır. Her tutumun merkezinde olumlu veya olumsuz bir duygu vardır. Kalıplaşmış düşünce ve davranışlar vardır.

# Benlik Kavramı

iletişimin olmadığı bir ortamda, benlik gelişiminden söz edilemez. Toplumda, diğer insanlarla hiçbir diyalogu olmayan, değer yargılarından kimin ne olduğundan habersiz bir bireyin sosyal olarak benliğinin oluşması hemen hemen imkansızdır. Benlik kavramı, bireyin kendine ilişkin bilinçli algılarından oluşmaktadır



**Bana aldanmayın, yüzüm bir maskedir**

- ◆ **Yetişkin benlik:** İçimizdeki yetişkin dış dünyada olup bitenleri analiz eder, neler olup biteceği hakkında öngörülerde bulunur, yaşamda karşılaşılan her türlü problemin çözümüne yönelik davranışlar gösterir.
- ◆ **Çocuk benlik:** Doğal, içimizden geldiği gibi davranan, konuşan ve hareket eden yanımızdır.
- ◆ **Özgür/doğal çocuk:** İçimizdeki çocuk doğaya yakındır, disiplinli değildir, duygularıyla davranır, talepkar, yaratıcı ve spontandır.
- ◆ **Uyumlu çocuk:** Ebeveynlerin yetiştirmesi sonucu ortaya çıkan benlik durumudur. Genellikle ebeveynlerinin istediklerini yapar,



- ◆ Bana aldanmayın
- ◆ Yüzüm bir maskedir,
- ◆ Sizi aldatmasın
- ◆ Ve, Hiçbiri ben değilim.
- ◆ Çıkarmaya korktuğum
- ◆ Binlerce maskem var.
- ◆ Olmadığımı göstermek
- ◆ İkinci doğam oldu.
- ◆ “Kendinden emin biri” dersiniz,
- ◆ Adım güven belirtir.
- ◆ Benim için her şey
- ◆ Sanki güllük gülistanlık
- ◆ Ve, oyunumun adı
- ◆ Ağırbaşlılıktır.
- ◆ İçimde ve dışımda denizler sakin,
- ◆ Kimseye gereksinme duymayan,
- ◆ ben...
- ◆ Her şeyin kumandanı ben
- ◆ Fakat inanmayın bana,

- ◆ Lütfen.
- ◆ Her şey dışta düzgün ve cilalı,
- ◆ Hiç yıpranmayan, her zaman saklayan
- ◆ O maske...
- ◆ Altta ne güven, ne de rahatlık...
- ◆ Altta,
- ◆ Karışıklık, korku ve yalnızlık
- ◆ içinde bocalayan gerçek ben...
- ◆ Ama saklarım bu gerçeği savunuculukla...
- ◆ Kimsenin bilmesini istemem...
- ◆ Zayıf taraflarımı düşündükçe
- ◆ Titrer ve sararırım...
- ◆ Ve başkaları görürse iç dünyamı
- ◆ Gerçek beni ve yalnızlığımı.
- ◆ İşte,
- ◆ Maskelerimi onun için takarım...

- ◆ **Onun için,**
- ◆ **Arkalarına saklanacak**
- ◆ **Maskeler yaratırım...**
- ◆ **Onlar,**
- ◆ **Gösterişle kullanabileceğim**
- ◆ **Parlatılmış yüzlerim.**
- ◆ **Beni korur**
- ◆ **Bakan gözlerden...**
- ◆ **Beni olduğum gibi kabul edecek**
- ◆ **Sevecek**
- ◆ **Bakışlar bulamazsam,**
- ◆ **Solacak kuruyacak gerçek ben...**
- ◆ **Ve**
- ◆ **Ben bunu biliyorum.**
- ◆ **Beni kendi maskelerimden kurtaracak,**
- ◆ **Kurduğum hapishaneden kaçıracak,**
- ◆ **Diktiğim engellerden aşırarak,**
- ◆ **Beni seven**
- ◆ **Beni anlayan**

- ◆ **Bakışlar olacak.**
- ◆ **Bana,**
- ◆ **"Sen değerlisin" diyecek,**
- ◆ **"Maskesizken daha bir insanstın."**
- ◆ **"Daha bir bendensin."**
- ◆ **"Daha yakın, daha bir dostsun."**
- ◆ **Diyecek bir bakışa**
- ◆ **Beni gören bir bakışa**
- ◆ **Muhtacım...**
- ◆ **Charles c.Finn**
- ◆ **( Çeviren D.C)**

- ◆ **Dengeli bir kişi üç benlik/ ego durumunu da uyumlu bir biçimde kullanan kişidir.**

Bizdeki Karagöz – Hacivat oyunları, çocuk – ana babalar toplumuna iyi bir örnektir. Karagöz çocuk – ana baba rolünde, Hacivat ise yetişkin rolündedir. Karagöz ile Hacivat oyunlarında varoluş ve aktif çatışma görülür. Karagöz ile Hacivat arasında iyi bir iletişim kurulmaz. Karagöz Hacivat'ı anlamaz veya yanlış anlar. Fakat cevapları kendi düşüncesine

göre verir.

1088 yılında Yusuf Has HACİB' in yazdığı Kutadgu Bilig adlı eser de toplumsal hayattaki iletişime örnektir. Eserde genellikle öğüt verici mesajlar olduğu için çocuk – ana baba benliğinin örnekleri görülür.

- ◆ **Açık benlik:** Bilinçli olarak yaptığımız davranışlar ve sarf ettiğimiz sözlerdir. Bunlar hem kendimiz tarafından hem de başkaları tarafından bilinen özelliklerimizdir.
- ◆ **Kör benlik:** Farkında olmadığımız ancak başkaları tarafından bilinen özelliklerimizdir. (Genellikle bunlar alınganlık vb. savunma mekanizmaları ve kaçamak yollarıdır.)
- ◆ **Gizli benlik:** Başkalarının bilmediği ama bizim için açık olan düşüncelerimiz, duygularımız ve özlemlerimizdir.
- ◆ **Bilinmeyen benlik:** Bu benlik ne başkaları ne de kendimiz tarafından bilinmez. Buna bilinçaltı da denir.

Araştırmalar, bir insanın açık benliği ne kadar geniş ve büyükse, iletişim kurma olanaklarının da o kadar zengin olduğunu gösteriyor.

Tersine, açık benliği çok dar ve küçük olan bir kişi iletişim kurmakta büyük zorluk çeker.



# Kendini Tanımanın Yolları

## İLETİŞİM BENİMLE BAŞLAR..

- ◆ Etkili iletişimin temelinde farkında olma, ayrıntılı olarak iç ve dış dünyanın bilincinde olma yatar.
- ◆ İyi iletişimci hem kendi dünyasını (Duygu düşünce ve tutumlarını iyi tanır.) hem de karşısındaki kişinin davranışlarını gerçekçi bir biçimde değerlendirmesini bilir.

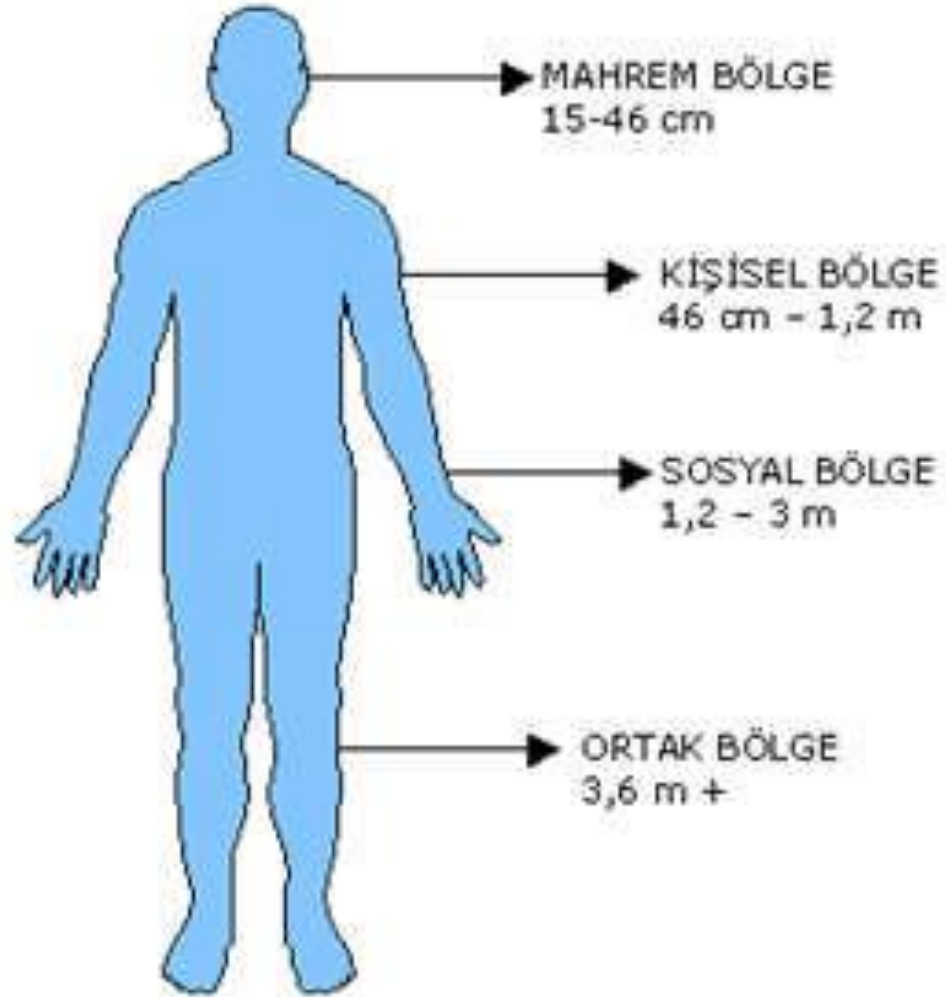
# İlgi Alanları



**Kişi hem kendisiyle hem de dış çevresiyle sürekli iletişim halindedir**

- ◆ **Yaklaşımlar Görüşler:** Dini ve siyasi inançlarınız, ahlak anlayışınız, güzellikten ne anladığınız, neleri hoş gördüğünüz, nelere karşı olduğunuz sizin diğer kişilere göre yaklaşımınızı ve görüşünüzü ortaya koyar.
- ◆ **Maddi Durum:** Hayatta en çok paraya mı önem verdiğiniz; yoksa başka değerler de arayıp aramadığınız sizi diğer insanlardan ayıran özelliklerdir.
- ◆ **Kişilik:** Kendinizde en hoşunuza giden ya da en hoşunuza gitmeyen özelliklerinizi, ifade etmekte zorlandığınız, bastırdığınızı veya kontrol edemediğiniz duygularınızı, bunların nelerden kaynaklandığını
- ◆ **Vücudumuz ve Vücut Dili(Beden Dili)** Bedeninizin genel görünümü,





## **Kişiler arası mesafeler**

# Kendini Doğru İfade Etmenin Öğeleri

- ◆ **Gözlem**
- ◆ **Düşünceler**
  - Aşırı Genelleme
  - Kutuplaştırma (Ya hep ya hiç)
  - Kişiselleştirme (Üzerine alınma)
  - Mutlakacılık (“Meli”-“Malı” kurallar)
  - Değiştirme Gayreti
  - Aşırı Fedakârlık
  - Keşkecilik
  - Toptancılık (Bütün yumurtaları aynı sepete koymak)

## ◆ Duygular

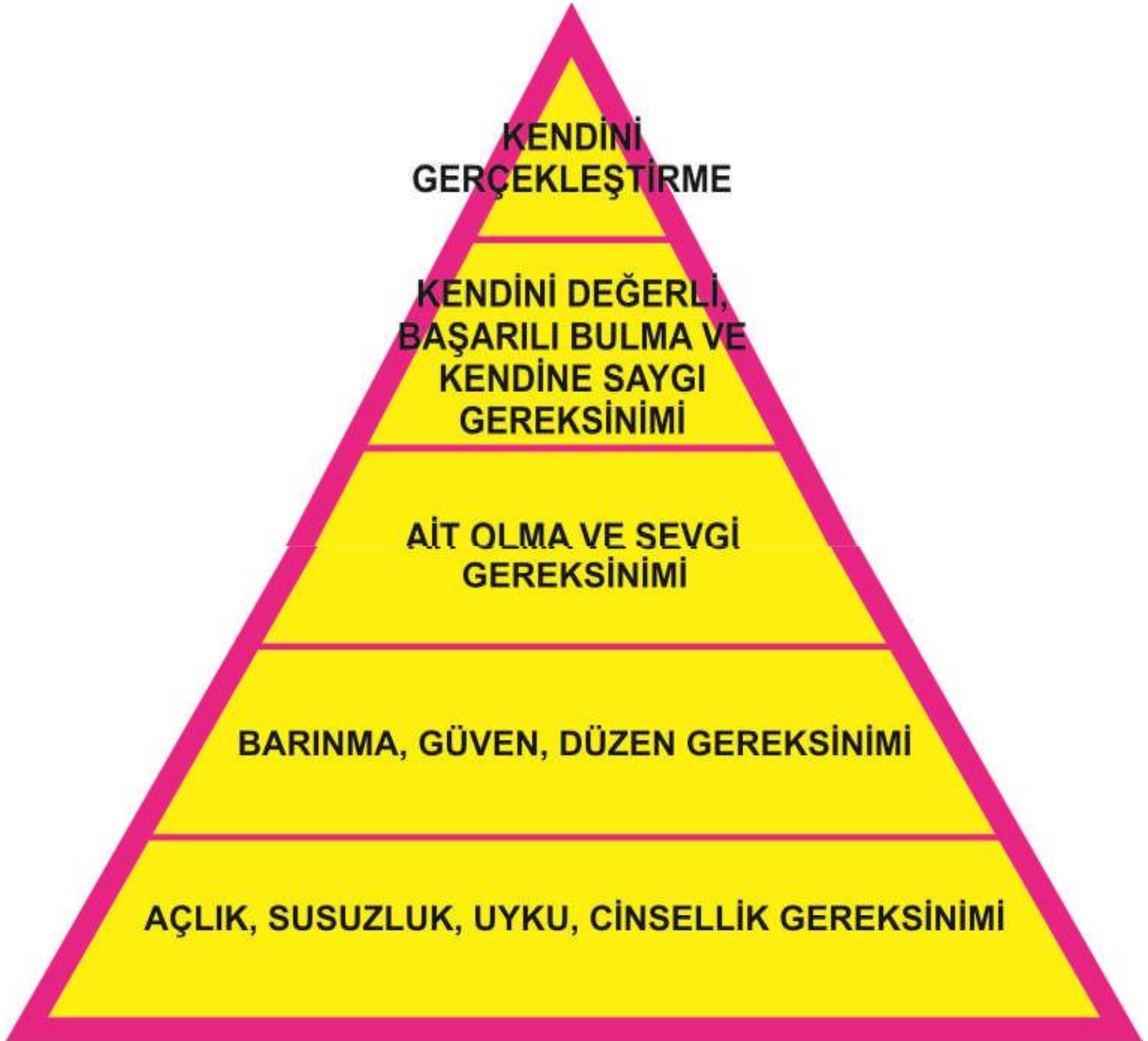
Kişiler arası ilişkilerde duygularımızı 3 yolla ifade ederiz:

- **Duyguları dikkate almamak ya da bastırmak:** Bu tutum, iletişim açısından bir sonuç vermez; ama duygunun yol açtığı enerji bilinç altına itilir.
- **Duyguları dolaylı yollarla açığa vurmak:** Öfkenizi açıklayacağınıza kinayeli konuşursunuz; utandığınızı söylememek için gülersiniz. İletişiminizde bir aksama oluşur. Çünkü karşınızdaki aslında ne hissettiğinizi tam olarak algılayamadığı için nasıl yanıt vereceğini bilemez.
- **Duygularınızı açıklarsınız:** Burada "Ben" ile başlayan cümleler kurmak çok önemlidir. "*Dersini çalışmadığında çok üzülüyorum.*"

- ◆ **İhtiyaçlar** Dünyaya gelişimizle birlikte bir öğrenme süreci içine gireriz ve gereksinimlerimizi karşılamak için keşfe çıkarız. Gereksinimlerimizi karşılamak için kendimizin dışındaki bir varlıkla etkileşime gireriz.
- ✓ Kendisini bir ölçüde de olsun gerçekleştirmiş insan, desteğini kendisinden alır, zamanını iyi kullanır, kendisinden hoşnuttur, yaşama olgun ve olumlu gözle bakar, doğayı ve insanları sever ve anlamaya çalışır, yaşamaktan haz duyar.

### **Tam Mesaj - Kısmi Mesaj - Kirli Mesaj**

- ✓ Tam mesajlar, ifade öğelerinin dördünü de içeren mesajlardır. **Gözlemlerinizi, düşüncelerinizi, duygularınızı ve ihtiyaçlarınızı** yansıtır.



# DİNLEME VE ÇEŞİTLERİ

Madem iki gözün, iki kulağın ve bir ağzın var, O halde; iki dinle, iki izle, bir söyle” (Anonim)

- ✓ Görünüşte Dinleme:
- ✓ Savunmada Dinleme:
- ✓ Seçerek Dinleme:
- ✓ Tuzakçı Dinleme:
- ✓ Denetçi Dinleme:
- ✓ Nezaketten Dinleme:
- ✓ Ürkek Dinleme:
- ✓ Yaltaklanmacı Dinleme:



# Dinleme Becerileri ve Yöntemleri

- ◆ Pasif (Edilgin) Dinleme
- ◆ Kapı Aralayıcı Mesajlar
- ◆ Etkin (Aktif) Dinleme

**Etkin dinlemenin dört temel noktası vardır:**

- ✓ Bütün bedeniyle dinlemek:
- ✓ Gerektiğinde soru sormak üzere dinlemek:
- ✓ Geribildirim vererek dinlemek:



# **Dinlemeyi Engelleyen Tutum ve Davranışlar**

**Söz söylemek için önce duymak, dinlemek gerek.**

**Sen de söze, dinlemek yolundan gir.**

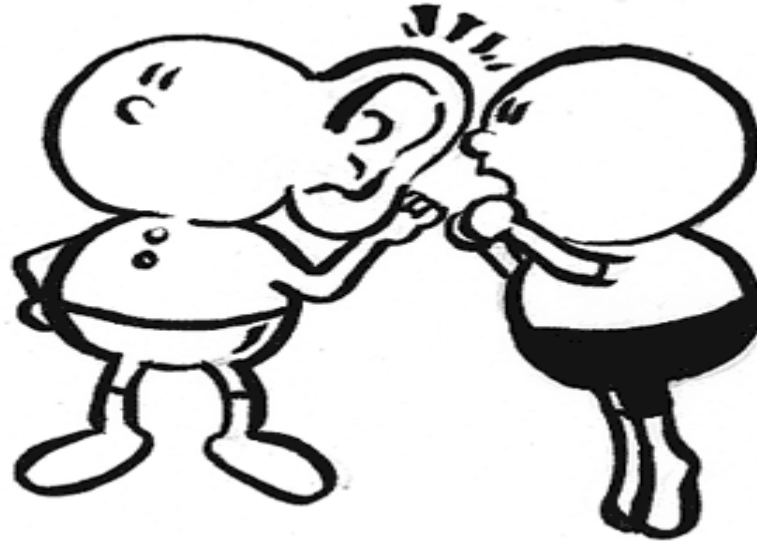
**Ne kadar anlattırsan anlat; söylediklerin karşındakinin anlayabildiği kadardır.**

**MEVLANA**



# Dinlemeyi Engelleyen Tutum ve Davranışlar

- ✓ Öğüt Vermek, Çözüm Getirmek, Yönlendirmek
- ✓ Yargılamak, Eleştirmek, Ad Takmak
- ✓ Soru Sormak, Araştırmak, İncelemek
- ✓ Teşhis, Tanı Koymak, Tahlil Etmek
- ✓ Teselli Etmek, Konuyu Değiştirmek

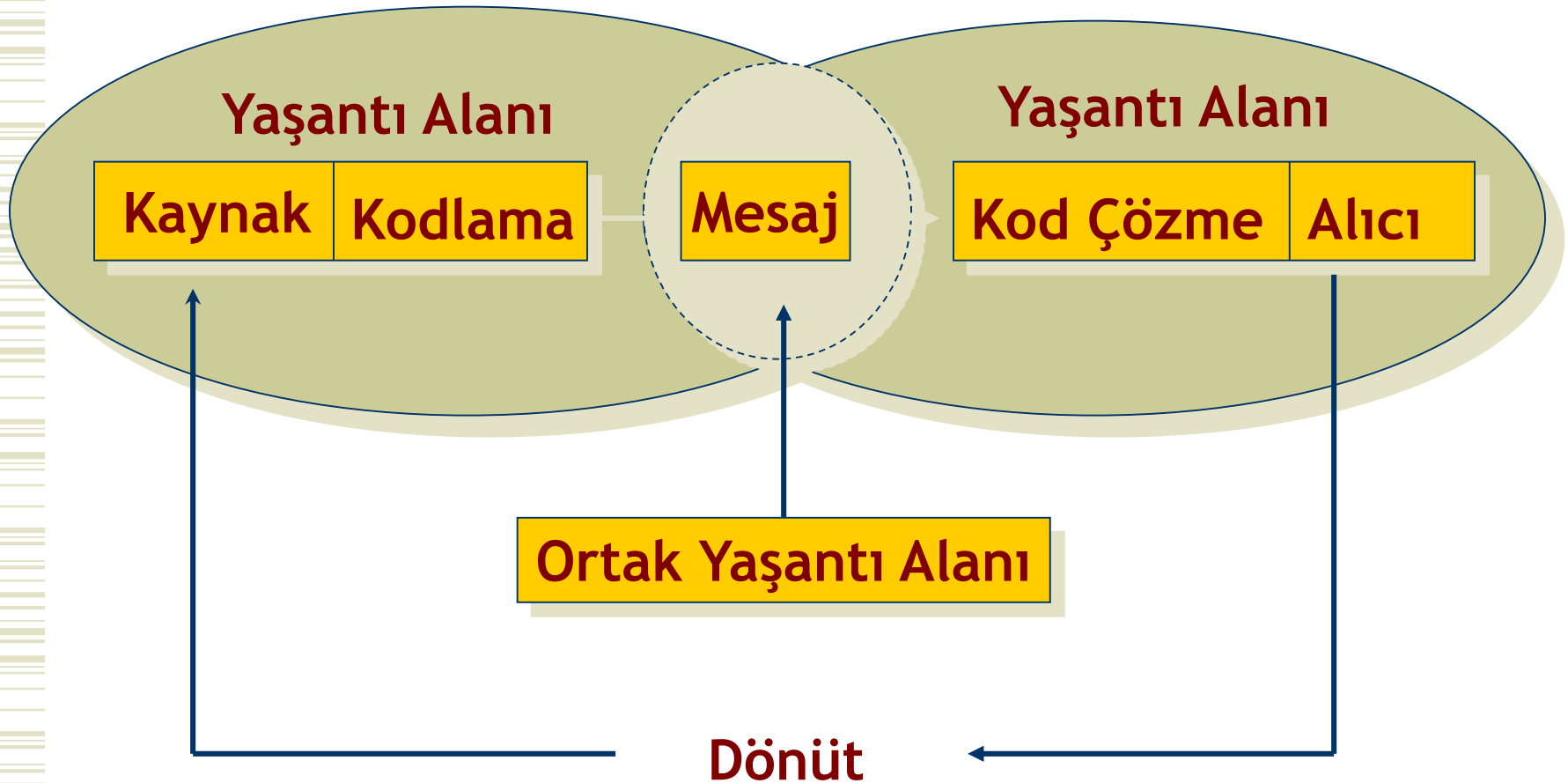


# İKNA

- ✓ İkna etmek kimi zaman başkasını kandırmakla eş anlamlıymış gibi görün. Oysa kandırmada iş birliği değil kontrol söz konusudur
- ✓ İkna etmek beceri gerektirir. Çünkü bir insandan farklı bir şey yapmasını, bir değişiklik gerçekleştirmesini talep etmektesiniz.
- ✓ Çoğumuz değişime direniriz. Tutumumuzu, alışkanlıklarımızı, görüşlerimizi değiştirmemiz çok zordur. Ancak çıkarlarımıza denk düşüyorsa değişimden yana oluruz.



# İletişim Süreci ve Yaşantı Alanı

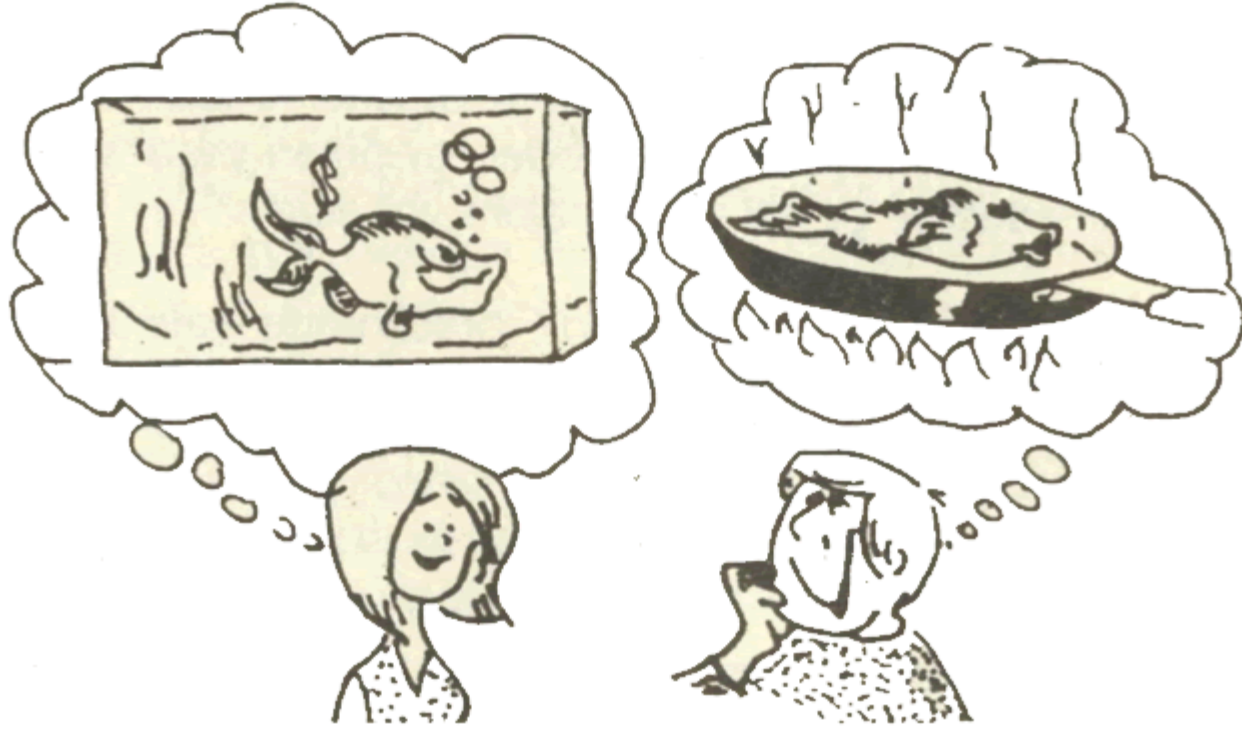


İkna edici mesaj stratejilerinde yaygın olarak Őu üç teknik kullanılır:

- ◆ **Korku çekiciliği tekniği:** insanlar bir Őeye ikna edilirken korku uyandırılmaya çalışılmakta ve belli bir davranışı yapması sonucunda ortaya çıkabilecek zararlar sıralanmaktadır.
- ◆ **Kapıyı aralama tekniği;** insanların küçük bir isteğin yerine getirilmesine razı edildikten sonra, daha büyük bir isteği ileride yapabilecekleri varsayımına dayanır.
- ◆ **Mesaj tekrarı tekniği ;** iknanın başarılı olabilmesi için mesajın devamlı olarak tekrar edilmesini esas alır.

# İkna Temelde Beş Karakteristik Özelliğe Bağlıdır

- ◆ **Dikkat:** Eğer ikna edilmek istenen kesim, iletiye dikkat etmezse,
- ◆ **İdrak:** Eğer ikna edilecek kitle gönderilen iletiyi anlayıp idrak etmezse,
- ◆ **Kabul:** Eğer ikna edilecek kitle, iletinin vermek istediğine karşı gelip, bunu kafasına kilitlerse; başka deyişle kabul etmezse,
- ◆ **Alıkoyma:** Çoğu zaman ve durumda insanlar iletiyi idrak edip, kabul ettikten sonra, kendi davranışlarına birtakım kısıtlamalar getirir.
- ◆ **Davranış:** Diğer dört karakteristik özelliğin getirdiği sonuçtur



-Baliđı çok severim

- Ben del

# Gönderilen Mesaj ve Alıcı İlişkisi

