

## EĞİTİMDE ETKİLİ İLETİŞİM

**Dr. Mustafa OTRAR**

Marmara Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi

İnsan fizikî, biyolojik, psikolojik ve sosyal yönleri olan çok boyutlu ve çok fonksiyonlu bir varlıktır. Varlığını devam ettirebilmek, daha doğrusu yaşayabilmek için çevresi ile ilişki kurmak zorundadır. İnsanın içinde bulunduğu çevreyi fizikî ve sosyal çevre olarak ikiye ayırmak mümkündür. İnsan, çevresi ile kurduğu ilişki ve etkileşim sonunda yeni şeyler öğrenir ve öğretir. İnsanın yeni bilgileri, düşünceleri, duyguları ve becerileri öğrenmesi ve kendi bildiklerini aktarması karşılıklı etkileşimin oluşturduğu iletişimle sağlanmaktadır. Kısaca insanlar fiziksel, sosyal, psikolojik ve pratik ihtiyaçlarını karşılamak için iletişimi kullanmak zorundadır.

İnsanoğlu doğduğu andan itibaren çevresi ile karşılıklı iletişime geçer. Kişiler arası iletişimin ilk olduğu ortam ailedir. Çocuğun annesi ve babası ile kurmuş olduğu iletişimin biçimi onun kişiliğini ve geleceğini belirler.

Daha sonra oturduğu semt, gittiği okul, edindiği arkadaşları ve çalışma hayatında karşılaşacağı iş arkadaşları ile çok yönlü ilişkiler geliştirir. Bütün bu farklı ortamlarda kuracağımız sosyal ilişkilerde bizim iletişim kurma yeteneklerimizin etkisi vardır.

Çevremizle kurduğumuz iletişim bizim ruh sağlığımıza olumlu veya olumsuz yönde tesir eder. Başarılı ve mutlu olmanın yolu iletişimin ne olduğunu, önemini ve iletişim becerilerini iyi bilmekten ve onları etkin bir şekilde kullanmaktan geçer.

İletişim becerilerini bilmek onları bilinçli kullanmak için gereklidir. Aynı biçimde iletişim engellerini tanımak da iletişim kazalarını önler. Peki nedir bu iletişim?

Kavram olarak iletişim, *en az iki taraf arasında meydana gelen bilgi veya beceri alış-veriştir*. Başka bir ifade ile *insanlara ait, sembollerin kullanıldığı cevap gerektiren karşılıklı bir oluşumdur*. *İki taraf arasında sembollerle sağlanan mesaj (bilgi, duygu, vb.) alış veriştir*. Mesajı gönderen taraf geri-bildirim yolu ile mesajın etkilerini hakkında fikir sahibi olabilir.

## İLETİŞİMİN ÖZELLİKLERİ

- İletişim insanlarla ilgili bir oluşumdur.
- Karşılıklı (yüz yüze) bir etkileşimdir.
- Bir süreçtir. Anlık değil, karşılıklı devam eden bir olay yaşanmaktadır.
- Jest, mimik, beden dili, kelimeler gibi semboller kullanılmaktadır.
- Karşılık(cevap) gerektirir.

## İLETİŞİMLE İLGİLİ YANLIŞ İNANIŞLAR

- İletişim bütün problemleri çözer.
- Çok iletişim daima iyidir.
- İnsanlar değil, kelimeler önemlidir.
- İletişim basittir.

## İLETİŞİMDE TEMEL KAVRAMLAR

**Kaynak (gönderen):** Mesajı göndererek iletişimi başlatan taraf, kişi ya da kişiler; kodlayan taraf.

**Mesaj:** Sözlü veya sözsüz sembollerle anlatılan içerik.

**Kanal:** Beş duyu ve onları destekleyen radyo, televizyon gibi araçlardır. Birden çok kanal kullanımı iletişimi daha etkin kılar.

**Hedef (alıcı):** Mesajı alan taraf, kişi ya da kişiler, kod açıcı taraf.

**Geri-Bildirim:** Alıcıdan gönderene kanallarla verilen cevabî mesaj.

## İLETİŞİM ÇEŞİTLERİ

### (a) Sözlü İletişim

Konuşulan ve yazılan kelimeler ile sınırlıdır. Mesajın içeriği, yani kelimeler ve kelimelerin ifade ettiği anlamlar sözlü iletişimi oluşturur. Kişiler arası iletişimin çok az bir oranı sözlü iletişimle ilgilidir. “Ben” ve “biz” ifadeleri sözlü iletişimin gücünü artırır. Üçüncü şahıs zamirlerinin kullanıldığı ifadelerde mesajın içeriğine yeterince sahip çıkmama vardır.

**(b) Sözlü İletişim**

Sesin tonu, şiddeti, duygusu ile vücudun hareketleri, yüz ifadesi, görünüş vb. sözsüz iletişimi oluşturur. Kişiler arası iletişimin çok büyük bir oranını bu tür iletişim oluşturur.

- Sözlü iletişim tek kanalı kullanırken sözsüz iletişimde birden çok kanal vardır.
- Sözlü iletişimin sınırlı mesajına karşılık sözsüz iletişimde sınırsız anlamlar vardır.
- Sözlü iletişim bilinçli anlam taşımaya karşılık, sözsüz iletişim bilinç dışı anlamlar içerir.
- Sözlü iletişim açık seçiktir, sözsüz iletişim muğlâktır.

**Sözsüz İletişim Yolları**

- Hareketler
- Yüz ifadesi
- Göz teması ve hareketleri
- Ses tonu, vurgulama, konuşma sürati
- Dokunma
- Giyim
- Statü sembolleri (marka vb.)
- Mesafe (yakın, şahsî, sosyal, kamusal)
- Bölge işgal etme
- Çevre
- Kelime seçimi
- Duruş biçimi

**ETKİN İLETİŞİMLER TEMEL İLKELER**

- Yakın ilişki (samimiyet)
- Baskısız ortam
- Gerçekçilik-doğallık
- Şartsız olumlu kabul-saygı
- Duygudaşlık-empati

## İLETİŞİM BECERİLERİ

- **Dikkatin sağlanması**
- İlk karşılaşmada kişiye ilgi göstermek ve değer verildiğini anlatmak için o kişiye dikkatin yöneltmesi
- Tek mesaja yoğunlaşma
- Gürültü ve dikkat
- Fizikî, fizyolojik ve psikolojik gürültü
- Karşılıklı Güvene Dayalı İlişki (Rapport) kurulması
- **Duruş**
- Oturma Biçimi
- Açık
- Eğilme ve eş zamanlı hareket
- Göz teması
- Engellerden kaçınma
- Rahat nefes alma
- Karşıdaki kişinin rahat olmasını sağlama
- **Basit kabul ve cesaretlendirme**

Yerinde gülümseme, baş sallama, “evet, anlıyorum, dinliyorum” gibi sözler konuşan durma noktasına geldiğinde onun devam etmesine yardımcı olur. Konuşan konuşmasının takip edildiğini düşünür ve devam etmek için teşvik görür.

- **Sessizlik**

İletişimde en zor becerilerden birisi susma veya dinlemedir. Dinlemede hemen karşıdaki kişi konuşurken sözünü kesmemek, bitirdikten sonra biraz beklemek gerekebilir. Yine dinlemeyi kulağımızın yanında beden dilimizle, açık ve kapalı sorular sorarak gösterebiliriz. Dinleyerek karşıdaki kişinin deşarj olmasına, rahatlamasına yardım ettiğimiz gibi, onun kendi durumunu anlamasına da yardımcı oluruz. Tarihte Marko Paşa insanları sadece dinleyerek yardımcı oluyordu. Kişi problemle ilgili konuştuğu zaman olaylara rasyonel bir bakış elde eder ve tekrarlarında ise olayın farklı boyutlarını görerek bir iç görü kazanır.

- **Açık ve kapalı uçlu sorular**

Soru sorarak kişiyi dinlediğimizi gösterdiğimiz gibi, konunun açılmasına da yardımcı oluruz. Özellikle “niçin” sorusu yerine “nasıl” sorusunu tercih etmeliyiz. ”Niçin” sorusu kişiyi savunmaya itebilir. Soru tipleri ve iletişime etkileri aşağıda belirtilmiştir.

**Açık uçlu soru:** Kişinin istediği uzunlukta ve istediği şekilde cevapladığı soru tipidir.

**Kapalı uçlu soru:** Evet, hayır, doğru yanlış gibi kısa cevaplı sorulardır.

**Dar cevaplı soru:** Bir iki cümle ile cevaplanabilen sorulardır.

**Doğrudan soru:** Ne, ne zaman, nerede ve kim gibi kesin cevap gerektiren sorulardır.

**Dolaylı soru:** Kişiyi zorlamayan ve kişinin kendini rahat hissettiği sorulardır.

#### ▪ İçeriğin yansıtılması

Doğru empatinin yollarından birisi, karşıdaki kişi ne söylüyorsa, onun söylediğinin ana hatlarının geri bildirimini yapılmasıdır. Kişinin size söylediklerini değerlendirmeden ve yargılamadan yansıtmak hem sizin dinlediğinizin bir göstergesi hem de, onun hakkında bir ön yargı sahibi olmadığınızın bir kanıtıdır. İçeriği yansıtmakla konuşan kişinin doğru anlaşılıp anlaşılmadığını ona belirtmiş oluruz.

**Olduğu gibi tekrar:** Konuşanın söylediklerini sadece öznesini değiştirerek olduğu gibi yansıtırız.

**Rafine tekrar:** Ayrıntıları, tekrarları çıkartarak konuşanın asıl ifade etmek istediği ana unsurları anlayış içerisinde yansıtırız.

**Özetleme:** Konuşmanın sonuna doğru, konuşan kişinin bütün anlattıklarının bir özetiyle geri bildirimde bulunuruz.

#### ▪ Duyguların açıklanması

Dinleyen kişi olayla ilgili kendi duygularını açarak konuşan kişinin daha iyi duygu ifadesinde bulunmasına yardımcı olur. Duyguları ifade ederken *iletişim engellerinden* kaçınmak gerekir. Duygu açıklamalarında beden dili ve sözlü iletişimden yararlanır. Duyguları ifade etmek için zengin bir kelime dağarcığına sahip olmak gerekir.

#### ▪ Duyguların yansıtılması

Konuşan kişinin genellikle farkında bile olmadığı, ancak konuşma ve bedensel ifadelerinin altında yatan duygu ve tutumları ona geri yansıtarak konuyu daha iyi anlamasına yardımcı olur. Yansıtılan duygular genellikle içeriğin bir parçasıdır. Yansıtma yolu ile kişinin duygu ve düşüncelerini tanımasına ve kendisi hakkında gerçekçi bir benlik anlayışı geliştirmesine yardımcı oluruz.

#### ▪ Kendiliğinden açılım

Dinleyen kişi, konuşanın yalnız olmadığını, benzer yaşantıları diğer insanların da tecrübe ettiklerini göstermek amacı ile kendi hayatından örnekler paylaşır. Konuşan

kişi, kendini açan dinleyicinin olumlu ve olumsuz yönleriyle bir insan olduğunu görerek rahatlar. Dinleyen kişinin kendini açması az zaman almalı ve konuşana yardım amacı ile olmalıdır.

- **Yüz yüze getirme**

Görüşmenin ilerlemiş süreçlerinde konuşan kişiyi kırmadan onun anlattıkları arasındaki mantıksal çelişkileri veya anlattıkları ile beden dili arasındaki çelişkileri ifade ederek kişinin gerçekleriyle yüz yüze gelmesine yardımcı oluruz. Bu beceriyi hassasiyetle kullanmak gerekir, aksi hâlde iletişim kesilebilir. Yüzleştirme türleri şu şekilde sıralanabilir:

1. Konuşanın gerçek benliği ile ideal benliği arasındaki çelişkiler
2. Sözlü ifade ile beden dili arasındaki çelişkiler
3. Sözlü ifadede meydana gelen mantıksal çelişkiler
4. Konuşanın kendisini algılaması ile dinleyenin konuşanı algılaması arasındaki çelişkiler

- **Atılganlık**

Kişinin içinde bulunduğu şartları ona yansıtırken farklı tutumlar sergileyebiliriz. Bu tutumları dört grupta toplamak mümkündür.

**Atılgan tutum:** Doğruları çekinmeden, fakat karşıdaki kişiyi incitmeden ifade etme.

**Saldırgan tutum:** Doğruları karşıdaki kişiyi yaralamak amacıyla kullanma

**Pasif tutum:** Tartışmadan kaçınma, haklarından vazgeçme.

**Maniple edici tutum:** Dolaylı yollardan ve ima ederek tartışma.

Etkin ve başarılı bir iletişimde atılgan-güvenli tutum vardır. Kişinin sahip olduğu tutumlar, sadece davranışlarına değil, sözlerine de yansiyabilir.

## KENDİMİZİ GÖZDEN GEÇİRME ZAMANI: İLETİŞİM ENGELLERİ: İLETİŞİMDE NEREDE HATA YAPIYORUZ?

Şunlar iletişim kurmamızı ya da iletişimin kalitesini olumsuz yönde etkiler:

**Emir vermek, yönlendirmek:** *Çabuk yerine geç ve kes sesini!*

**Uyarmak, gözdağı vermek:** *Bir daha ağladığını / kalemini kaybettiğini görürsem...*

**Ahlâk dersi vermek, öğüt vermek:** *Eğer böyle dağınık olursan başka şeylerini de kaybedebilirsin, bir dahaki sefere ...*

**Çözüm önerisi getirmek:** *Gidip çantayı iyice ararsan bence ...*

**Nutuk çekmek:** *Her zaman söylüyorum, eşyalarınıza sahip olun diye...*

**Yargılamak, eleştirmek, suçlamak:** *Sen zaten hep böylesin, her şeyini kaybediyorsun, sinir şey!*

**Övmek:** *Benim güzelim akıllıdır, kalem kayboldu diye hiç ağlamaz...*

**Alay etmek:** *Seni maymun seni. Demek kalem ayaklanıp gitti ha!*

**Yorumlamak, analiz etmek, tanı koymak:** *Sen son günlerde çok yalan söylüyorsun, zaten dağınık bir çocuksun.*

**Güven vermek, avutmak:** *Hadi güzelim, sana söz veriyorum, bulacağım kalemini. Şimdilik sus istersen.*

**Soru sormak, sınamak, sorgulamak:** *Nerede kaybettin, nasıl oldu, ne zaman?*

**Oyalamak, konuyu saptırmak:** *Aa sus artık, bak şimdi müzik dersimiz var, sana da şarkı söyleteyim mi?*

**Damgalama:** “Bu yaptığın aptallık”, “sakar”, geri zekâlı” vb. ifadelerle karşımızdaki kişinin bazı davranışlarını tanımlamaya çalışmak, o kişinin bize olan güven duygusunu olumsuz etkiler.

## ÖNERİLER

1. Konuşurken yüzünüz karşınızdaki kişiye dönük olsun.
2. Bedeninizin de mümkün olduğunca karşınızdaki kişiye dönük olmasına özen gösterin.
3. Karşınızdaki kişiyle göz kontağı kurun. Göz kontağı hem karşınızdaki kişinin ciddîye alındığını, önemsendiğini gösterir, hem de sizin söylediklerinizin önemli olduğu anlamını taşır. Hitap ettiğiniz bir grupsa, göz kontağınızın belirli kişilere takılmamasına özen gösterin.
4. Olumlu kabul tepkileri gösterin (seslerle ve beden dilini kullanarak).
5. Karşınızdakinin konuşmasını kesmeyin, konuşmasına ara verdiğinizde ya da konuşmanın sonunda aklınıza takılanları sorun veya katkıda bulunun.
6. Gerektiğinde geri bildirim verin, bunu yaparken yargılayıcı olmamaya dikkat edin.
7. Samimî, gerçekçi ve doğal olun, yapay ya da abartılı davranmayın.
8. Duruma uygun bir ses tonu (ne alçak ne yüksek) kullanın; ancak monotonluğa ve tekdüzeliğe kapılmayın. Uygun vurgulamalara özen gösterin.
9. Sözlü iletişimle beraber sözsüz iletişimi de kullanın. Bedeniniz de her hâliyle karşınızdaki kişi/kişilere mesaj göndermektedir. Bunu kullanın. El kol hareketleri ile anlatımınızı destekleyin; ama abartmadan.
10. Temponuzu iyi ayarlayın. Duruma göre karşınızdaki gruba ve konuya bağlı olarak yavaş ya da hızlı olabilirsiniz. Önemli olan, iyi bir zaman yönetimi sergilemeniz.