

ÖNEMLİ KAVRAMLAR

İletişim · İleti · Kitle iletişim araçları · Etkili iletişim · Empati · Ben dili · Sen dili · Farklılıklara saygı · Etkin dinleme · Beden dili · Jest · Mimik · İletişim engeli

1. İLETİŞİM NEDİR?

İletişim; insanların duygu, düşünce, bilgi ve deneyimlerini sözlü, yazılı ya da sözsüz yollarla karşılıklı olarak paylaşma sürecidir. Bu süreçte karşı tarafa aktarılacak istenen duygu, düşünce veya bilgiye ileti denir.

İnsan, toplumun bir üyesi olarak dünyaya geldiği andan itibaren diğer insanlarla iletişim ve etkileşim hâlinindedir. Bu etkileşim sayesinde hem kendini ifade eder hem de çevresini anlamayı öğrenir. Günlük yaşamda insanlar birbirleriyle iletişim kurarak toplumsal bağlarını güçlendirir.

GÜNLÜK HAYATTAN ÖRNEKLER: Komşunuza "Günaydın!" demeniz, otobüste birine yer vermeniz, öğretmeninizin sorusunu cevaplamak için söz istemeniz ya da bir arkadaşınıza mesaj göndererek fikir alışverişinde bulunmanız birer iletişim örneğidir.

2. KİTLE İLETİŞİM ARAÇLARI

Duygu, düşünce ve bilgilerin geniş kitlelere ulaştırılmasını sağlayan telefon, gazete, radyo, televizyon, genel ağ gibi araçlara kitle iletişim araçları denir. Bu araçlarla geniş kitlelere çok kısa sürede ulaşmak mümkündür.

3. İLETİŞİM ÇEŞİTLERİ

İnsanlar iletişim kurarken farklı yollar kullanabilir. İletişim genel olarak üç grupta incelenir:

SÖZLÜ İLETİŞİM

İletinin dile özgü sesler ve sözcükler kullanılarak
konuşma yoluyla
karşı tarafa aktarılmasıdır.
Örnek: Sınıfta söz alıp fikrini anlatmak.

YAZILI İLETİŞİM

İletinin
yazı aracılığıyla
karşı tarafa aktarılmasıdır.
Örnek: Mesaj, mektup, e-posta, duyuru panosu.

SÖZSÜZ İLETİŞİM

İletinin beden hareketleri, jestler, mimikler, fiziksel görüntü, kıyafetler gibi
sözel olmayan
unsurlarla aktarılmasıdır.
Örnek: Gülümsemek, başını onaylar gibi sallamak.

DIKKAT: Bir iletişimde bu üç çeşit çoğu zaman birlikte kullanılır. Konuşurken (sözlü) el hareketi yapmak (sözsüz) buna örnektir. İletişimin yüz yüze ya da teknolojik araçlarla gerçekleşmesi çeşidini değiştirmez.

4. BİRLİKTE YAŞAMA KÜLTÜRÜ VE İLETİŞİM

Yapboz parçaları gibi insanlar da toplumda birlik ve beraberlik içinde yaşar. Birlikte yaşama kültürünün gelişmesi, bireyler arasındaki ilişkileri güçlendiren unsurlara bağlıdır ve iletişim bu unsurların en başında gelir.

ÖRNEK: Birbirinin haklarına ve düşüncelerine saygı göstermek, toplumda birlikte yaşama kültürünü güçlendirir.



5. ETKİLİ İLETİŞİM

Etkili iletişim; bireylerin birbirlerini açık, doğru ve samimi bir biçimde anlayabilmeleri anlamına gelir. Burada önemli olan sadece duygu, düşünce ve bilgilerin aktarılması değil, iletişimin karşılıklı gerçekleşmesidir. Etkili iletişimde amaç, karşıdaki kişiyi gerçekten anlamaktır.

ETKİLİ İLETİŞİMİN TEMELİ

1

EMPATİ

Kendini onun yerine koymak

2

BEN DİLİ

Suçlamadan duygunu söylemek

3

FARKLILIKLARA
SAYGI

Ön yargısız yaklaşmak

4

ETKİN DİNLEME

Anlamak için dinlemek

5

BEDEN DİLİ

Jest, mimik, duruş

UYARI: Sen dili bu temelin parçası değildir. Sen dili, iletişimi genellikle olumsuz etkileyen bir ifade biçimidir.

6. EMPATİ

Empati; kişinin kendini karşıdaki kişinin yerine koyarak olaylara onun gözünden bakması, duygu ve düşüncelerini anlamaya çalışması ve bunu karşıdakine yansıtmasıdır.

ÖRNEK OLAY - GİZEM İLE EMİNE

Gizem ders çalışırken kardeşi Emine oyun oynamak ister. Gizem meşgul olduğunu söyleyince Emine üzülüp odadan çıkar. Gizem, kardeşinin tek başına oturduğunu fark edip yanına gider:

- “Emine, ben ders çalışırken sessiz olmanı söylemiştim. Neden üzülüyorsun ki?” (suçlayıcı)
- “Sen de hep oyun oynamak istiyorsun, biraz sabretmelisin.” (yargılayıcı)
- “Canın sıkılmış olmalı Emine. İstersen derslerim bittikten sonra birlikte oyun oynayalım.” ✓ (empati)

Neden? Gizem kardeşinin duygusunu adlandırıp ona yansıtıyor; empatinin göstergesi budur.

7. BEN DİLİ

Ben dili; bireyin duygu ve düşüncelerini karşıdaki kişiyi suçlamadan, yargılamadan ve saygı çerçevesinde ifade ettiği iletişim biçimidir. Ben dili anlayış ve empatiyi güçlendirir, iletişimi olumlu etkiler.

BEN DİLİNİN ÖZELLİKLERİ	ÖRNEK CÜMLELER
Olumlu ve yapıcıdır.	“Eşyalarımın izinsiz kullanılmasından rahatsız oluyorum.”
Kişiliği değil davranışı merkeze alır.	“Odanın dağınık olmasından rahatsız oluyorum.”
Kişi iletişim kurmaya açıktır.	“Sınıfta yüksek ses olduğunda kendimi huzursuz hissediyorum.”
Benlik saygısını olumlu yönde etkiler.	“Ödevlerini zamanında yapmadığında başarının düşeceğinden endişe ediyorum.”

FORMÜL: Ben dili cümleleri genellikle durum + duygu şeklinde kurulur: “... olduğunda / ... yapıldığında, ben ... hissediyorum.”



8. SEN DİLİ

Sen dili; karşıdaki kişiyi suçlayan, yargılayan, eleştiren ve hedef alan ifadelerin kullanıldığı iletişim biçimidir. Sen dili ile kurulan cümleler genellikle yanlış anlaşılmalara ve tartışmalara neden olur. Davranışa değil, doğrudan kişiliğe odaklanır.

BEN DİLİ ✓	SEN DİLİ ✗
Olumlu ve yapıcıdır.	Olumsuz ve suçlayıcıdır.
Kişiliği değil davranışı merkeze alır.	Davranıştan çok kişi odaklıdır.
Kişi iletişim kurmaya açıktır.	Karşıdaki kişinin iletişim kurmaktan kaçınmasına neden olur.
Benlik saygısını olumlu yönde etkiler.	Benlik saygısını zedeler.
"Odanın dağınık olmasından rahatsız oluyorum."	"Odanı hiç toplamıyorsun, her yeri dağınık bırakıyorsun."
"Dinlenmediğimi hissedince üzülüyorum."	"Beni hiç dinlemiyorsun, sürekli telefonla ilgileniyorsun."

9. FARKLILIKLARA SAYGI

Farklılıklara saygı; insanların düşünce, inanç, yaşam biçimi ve değerlerine ön yargısız şekilde yaklaşmayı gerektiren iletişim biçimidir. Farklılıklara saygı, insana insan olduğu için değer vermenin bir göstergesidir; hem insan haklarının hem de toplumsal barışın korunmasına katkıda bulunur.

ÖRNEK OLAY - MARIA'NIN SINIFI

İspanya'dan Türkiye'ye taşınan Maria, dil ve kültür farklılıkları nedeniyle ilk günlerde tedirgindir. Bazı arkadaşlarının aksanına gülmesi onu üzer. Ancak Sıla, Seyhan, Göksu ve Irmak teneffüslerde ona Türkçe kelimeler öğretir; Maria da arkadaşlarına İspanya'nın kültürünü ve oyunlarını anlatır.

Sonuç: Sınıf, farklı bir milletten olmanın bir zenginlik olduğunu anlar. Hem Maria kendini mutlu hisseder hem de dostluk bağları güçlenir.

10. ETKİN DİNLEME

Etkin dinleme; konuşan kişiyi doğru anlamak amacıyla kurulan bir iletişim biçimidir. Etkin dinleyen kişi yalnızca söylenen sözlere değil, karşındakinin duygu ve düşüncelerine de dikkat eder. Bu tutum iletişimde güven ve saygı ortamı oluşturur.

ETKİN DİNLEYİCİNİN DAVRANIŞLARI

- Göz teması kurar.
- Sözü kesmeden dinler.
- Gerekliğinde "Seni anlıyorum." der.
- Konuşmadan önce sabırla dinler.

İYİ BİR KONUŞMACININ ÖZELLİKLERİ

- Kelimeleri doğru telaffuz eder.
- Ses tonunu ayarlar, vurgulamayı doğru yapar.
- Düşüncelerini açık ve net ifade eder.
- Anlattığını jest ve mimikleriyle destekler.

ATASÖZÜ: "İki dinle, bir söyle." – Konuşmadan önce dikkatlice ve sabırla dinlemenin önemini vurgular. Etkili dinlemede dinleyen kadar konuşan da önemlidir.



11. BEDEN DİLİ

Beden dili; bireyin duygu ve düşüncelerini jest, mimik, duruş, fiziksel mesafe gibi sözel olmayan yollarla ifade eden iletişim biçimidir. Sözlü ifadelerin yanında bedenin verdiği mesajlar da iletişimi şekillendirir.

KAVRAM	TANIM	ÖRNEK
Jest	El, kol, baş gibi vücut hareketleri	Başını onaylar gibi sallamak, el sallamak
Mimik	Yüzdeki ifadeler	Gülümsemek, kaş çatmak, şaşkırmak

OLUMLU BEDEN DİLİNE ÖRNEKLER: Konuşurken gülümsemek, karşısındaki kişiye yönelmek, göz teması kurmak, onaylayıcı şekilde başını sallamak.

12. İLETİŞİM ENGELLERİ

İletişim engeli; bireyler arasında duygu, düşünce, bilgi ve ihtiyaçların doğru, açık ve etkili bir şekilde aktarılmasını zorlaştıran ya da tamamen engelleyen tutum, davranış, sözlü veya sözsüz etkenlerin tümüdür. Dikkatsizlik, sabırsızlık, empati kuramama ve düşüncüyü yanlış ifade etme iletişim çatışmalarına yol açar.

GÜNLÜK HAYATTA

- Konuşurken sürekli telefonu kontrol etmek
- Karşıdaki kişinin sözünü kesmek
- Sık sık öğüt vermek
- Alaycı bir üslup kullanmak

DİJİTAL ORTAMLARDA

- Mesajların net olmaması
- İnsanların daha kolay kırıcı olabilmesi
- Ağ bağlantısının kopması, iletinin geç gitmesi
- Dijital dili herkesin bilmemesi

13. BARIŞÇIL VE SEVGİ TEMELLİ İLETİŞİM

Etkili iletişim yalnızca sözcüklerle kurulmaz; bakışlar, ses tonu, beden dili ve davranışlar da iletişimin bir parçasıdır. Sevgi, saygı ve anlayış temelli bir tutum iletişimi güçlendirir; bu şekilde kurulan iletişimle sevgi, saygı, yardımlaşma ve dostluk gibi değerler gelişir.

BARIŞÇIL İLETİŞİME ÖRNEKLER

- Kardeşiniz eşyanıza yanlışlıkla zarar verdiğinde kızmak yerine: "Bir dahaki sefere daha dikkatli ol, olur mu?"
- Grup çalışmasında soruyu yanlış anlayan arkadaşınıza: "İstersen birlikte tekrar bakalım."

14. HIZLI TEKRAR

- İleti: Aktarılmak istenen duygu, düşünce veya bilgi.
- Kitle iletişim araçları: Gazete, radyo, TV, genel ağ.
- İletişim çeşitleri: Sözlü, yazılı, sözsüz.
- Etkili iletişimin temeli: Empati, ben dili, saygı, etkin dinleme, beden dili.
- Ben dili: Davranış odaklı, yapıcı.
- Sen dili: Kişi odaklı, suçlayıcı.
- Jest: Vücut hareketi | Mimik: Yüz ifadesi.
- Engel: Söz kesmek, alay etmek, dinlememek.

"İki dinle, bir söyle."

— Türk atasözü · Konuşmadan önce sabırla dinlemek, etkin dinlemenin ilk adımdır.