

# Etkili Mesleki İletişim ve Kariyer Planlaması – V

# ETKİLİ VE İKNA EDİCİ İLETİŞİM

- Etkili İletişimin Boyutları
- Etkili İletişimde Dinlemenin Rolü ve Empati
- İkna Edici İletişim

# ETKİLİ VE İKNA EDİCİ İLETİŞİM

## ▪ ETKİLİ İLETİŞİM

- Gönderenin alıcıya mesajı tam anlamıyla gönderebilmesi, alıcının da gönderenden gelen mesaja tam anlamıyla karşılık verebilmesi durumudur.
- Bir başka deyişle, **gönderenden alıcıya iletilen mesajın gönderenin düşündüğü şekliyle anlaşılmasıdır.**

## ▪ KİŞİLER ARASI ETKİLİ İLETİŞİMİN 2 BOYUTU VARDIR:

- Sözel İletişim Becerileri
- Sözel Olmayan İletişim Becerileri (Güven, 2016, s.53-54).

# ETKİLİ VE İKNA EDİCİ İLETİŞİM

- **Sözel İletişim Becerileri:** Konuşma diline dayalı iletişim becerileridir. Öne çıkması gereken bazı özellikler şunlardır (Güven, 2016, s.54-5):
  - Konuşmadan önce iyi düşünülmelidir.
  - Sözel iletişimde üslup çok önemlidir. İnsanlar bizim ne söylediğimiz kadar nasıl söylediğimiz ile de ilgilenirler.
  - Kişiler arası iletişimde sen dili yerine ben dili kullanılması gerekir (-meli, -malı cümleleri yerine ben dili).
  - Herhangi bir problemle karşılaşıldığında olumlu-pozitif kalabilmek.

# ETKİLİ VE İKNA EDİCİ İLETİŞİM

- **Sözel Olmayan İletişim Becerileri:** BEDEN DİLİ etkili iletişimin olmazsa olmazıdır. Öne çıkan unsurları şunlardır (Güven, 2016, s.55-58):
  - **Kişinin duruşu ile verdiği mesaj önemlidir.** İnsanların iletişim sürecinde karşısındaki kişiyle ilgili edindikleri ilk izlenim ve özgüvenine ilişkin fikirlerin oluşumunda duruş belirleyicidir.
  - **İkinci önemli unsur kıyafetlerimizdir.** İnsanlar hiç tanımadıkları kişiler hakkında öncelikle dış görünüşüne yani kıyafetine bakarak yargıda bulunurlar, sonrasında onunla iletişime geçtikçe kişiliği hakkında fikir sahibi olurlar. İş başvurularında ve mülakatlarda oldukça önemlidir.

# ETKİLİ VE İKNA EDİCİ İLETİŞİM

- **Sözel Olmayan İletişim Becerileri:** BEDEN DİLİ etkili iletişimin olmazsa olmazıdır. Öne çıkan unsurları şunlardır (Güven, 2016, s.55-58):
  - **Beden dili açısından üçüncü önemli unsur göz temasıdır.** Etkili iletişim kurmak isteyen bir kişi iletişim süreci içerisinde göz temasını kaybetmemeli; karşısındakini dinlerken ya da onunla konuşurken gözleriyle onu takip etmelidir. Bu sayede kişi gözleriyle karşısındakini dinlediğini ve söylediklerine önem verdiğini hissettirecek ve iletişimin niteliği yükselecektir.
  - Özellikle kendine güveni olmayan, konuşmasında da samimiyet bulunmayan kişiler karşısındakilerle göz teması kurmaktan çekinirler.

# ETKİLİ VE İKNA EDİCİ İLETİŞİM

- **Sözel Olmayan İletişim Becerileri:** BEDEN DİLİ etkili iletişimin olmazsa olmazıdır. Öne çıkan unsurları şunlardır (Güven, 2016, s.55-58):
  - **Dördüncü bir unsur da el ve kolların kullanımınıdır.** Konuşmamızın ahengini, duygu ve düşüncelerimizi karşı tarafa aktarmak istediğimizde el ve kollarımızdan yararlanırız. Örneğin ellerimizin çiçek olma şeklinde bağlanması savunmaya geçtiğimizi gösterir.
  - **Son olarak da el sıkışma-tokalaşma da beden dilinin önemli bir unsurudur.** İnsanlar arasındaki ilişkilerde güven, samimiyet ve sevgi belirtileri gösteren bir tür selamlaşma biçimi olup el sıkışma esnasında eli üstte ya da alta olması, uzun süre sallanması, diğer elin karşısındakini kavraması, koldan tutulması, omuza dokunulması gibi durumlar ilişkinin statüsünü belirleyen etkenlerdir (Tayfun, 2011 aktaran Güven, 2016, s.58).

# ETKİLİ VE İKNA EDİCİ İLETİŞİM

- **Etkili İletişimde Dinlemenin Rolü ve Empati**
- Bireyler arasındaki iletişimi etkili bir şekilde sağlamada, insanlardan bilgi alma, başkalarını tanıma, anlama ve onlara yardım etmede en temel süreç etkili dinlemedir (Cihangir, 2004 aktaran Güven, 2016, s.58).
- Dinleme edilgin dinleme ya da etkin dinleme şeklinde olabilir.



# ETKİLİ VE İKNA EDİCİ İLETİŞİM

- **Etkili İletişimde Dinlemenin Rolü ve Empati**
- Etkili bir dinlemenin ilkelerini şu şekilde sıralayabiliriz (aktaran Güven, 2016, s.60):
  - Konuşana güven aşılama
  - Konuşanda rahatlık duygusu yaratma
  - Dinlediğini gösterme
  - Dikkatini konuşana verme
  - Konuşanı anlamaya çalışma
  - Sabırlı olma
  - Sakin olmayı sürdürme
  - Soru sorma
  - Eleştiriye açık olma
  - Konuşmayı kesmeden dinleme.

# ETKİLİ VE İKNA EDİCİ İLETİŞİM

## ■ Etkili İletişimde Dinlemenin Rolü ve Empati

- Dinleme becerisinin amaçları ile etkili iletişim becerilerinin amaçları örtüşür. Oğuz (2012), bu amaçları **ÖĞRENMEK, İLİŞKİ KURMAK, EĞLENMEK, ETKİLEMEK ve YARDIM ETMEK** olarak sıralar (Güven, 2016, s.61).
  - **ÖĞRENMEK**: Dinlemenin temel amacı, söylenilen şeyleri anlamak olmalıdır.
  - **İLİŞKİ KURMAK**: Söylenilen şeyler arasında manidar/anlamalı ilişkiler kurup söylenilenleri anlamlandırabilmektir.
  - **EĞLENMEK**: Buradaki dinleme amacı sadece eğlenmek amaçlıdır.
  - **ETKİLEMEK**: Karşıdaki kişinin tutum, duygu, düşünce ve davranışlarını etkilemek amaçlıdır.
  - **YARDIM ETMEK**: Başkalarına yardım etmek maksadıyla dinlemek.

# ETKİLİ VE İKNA EDİCİ İLETİŞİM

- **Etkili İletişimde Dinleme Becerisini Daha Etkin Hala Getirmek İçin Uygulanabilecek Teknikler (Güven, 2016, s.61-2):**
  - 1) Anlatılanların basit birkaç kelime ile tekrarı ve duyulduğuna ilişkin bir mesaj verilebilir.
  - 2) Anlatılanların kısa bir özeti yapılabilir.
  - 3) Duyguların dile getirilmesi-empati kurulduğuna dair "hissediyorsun..." cümleleri kurulabilir.
  - 4) Soru sormak.
- **SONUÇ:** Etkili iletişimin en önemli şartı **İYİ BİR DİNLEYİCİ** olmaktır.

# ETKİLİ VE İKNA EDİCİ İLETİŞİM

## ■ Etkili İletişimde Dinlemenin Rolü ve Empati

- **Empati:** Bireyin olaylara karşısındaki kişinin duygu ve düşüncelerine onun gözünden bakabilmesidir. Burada karşındaki kişiye sempati ya da sevgi duymak gerekmez.
- Empati kurabilmek ve empatik davranabilmek için **C. Rogers 3 süreç tanımlar:**
  1. Bireyin karşısındaki kişinin olaylara ve yaşantılara onun bakış açısıyla bakabilmelidir. Kendimiz karşımızdakinin rolüne geçip anlamalı ve sonra kendi bakış açımızla düşünmeye dönmeliyiz. Bilişsel-Duyuşsal olmak üzere iki süreç vardır.
  2. Empati kurduğumuz kişinin duygu ve düşüncelerini tam ve doğru bir şekilde anladığımıza emin olmalıyız.
  3. Duygu ve düşüncelerini anladığımız kişiye bunları anladığımızı tam olarak ifade etmemiz gerekir (aktaran Güven, 2016, s.62).

# ETKİLİ VE İKNA EDİCİ İLETİŞİM

## ■ İkna Edici İletişim:

- **İkna:** Bir konuda birinin inanmasını sağlama, inandırma, kandırma olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2019).
- En basit konuşma eylemi bile kişiler arası iletişimde bir ikna etme sürecidir. İnsanlar ya birisini verdikleri bilginin doğruluğuna, ya davranışlarını değiştirmesine ya da başka bir konuda ikna etmeye çalışırlar (Yüksel, 2003, s.70).
- İkna edici iletişim matrisi insan ilişkileri boyunca sahip olunan tüm bağımlı ve bağımsız değişkenler hakkında oluşan kesin ve tam verilerdir. Bağımsız değişkenler iletişimin pek çok yönü ve ögesi bakımından ele alınmalıdır ancak bağımlı değişken yalnızca ikna edici bir ileti alındığı zaman oluşur (Yüksel, 2003, s.71).

# ETKİLİ VE İKNA EDİCİ İLETİŞİM

## ■ İkna Edici İletişim:

- Her ikna edici iletişim durumunu oluşturan bağımsız değişkenler: kaynak-ileti-kanal-alıcı-amaç olarak karşımıza çıkar.
- İkna edici iletişim matrisinin bağımlı değişkenleri, kişinin ikna edildiği yeni davranış, olay ve olguların özelliğine göre altı basamağa ayrılır:
  1. İkna edici iletinin sunulması.
  2. İletiyeye hedefin katılması ve neyin tartışılacağını kavraması.
  3. Gönderilen iletinin sonucunu kavrayana kadar alıcının iletişimi desteklemesi
  4. Alıcının iletiyi kabul etmesi ya da sözel düzeyde uyum sağlaması
  5. Etkinin ölçülebildiği zamana kadar kabullenmenin varlığını sürdürebilmesi
  6. Hedefin yeni davranışı açık davranış olarak sergilemesi (Yüksel, 2003, s.71).

# Kaynakça

- Güven, A.Z. (2016). Etkili İletişimin Kuralları ve Etkili İletişim Kurma Süreci. İçinde (Der.) Bülent Güven. *Etkili İletişim*. Ankara: s.53-66.
- Yüksel, A.H. (2003). İkna Kavramı ve İkna Edici İletişim. İçinde (Der.) Uğur Demiray, *Meslek Yüksekokulları İçin Genel İletişim*. Ankara: Nobel, s.67-85.