

Etkili Mesleki İletişim ve Kariyer Planlaması – II

İletişim Türleri

- Sözlü İletişim
- Sözsüz İletişim
- Sözlü ve Sözsüz İletişimin Ötesinde: Beden Dili
- Yazılı İletişim

İletişim Türleri

- İyi ve etkili iletişimin olması için konuşan ve dinleyen arasında gerçek etkileşimin olması gerekmektedir.
- Etkili iletişimden bahsetmek için karşılıklı bir alışveriş olayının gerçekleşmesi zorunludur (Alkan, 2016, s.21).
- İletişim sisteminde iletişime geçen kişiler arasında sözlü ve sözsüz iletimler vardır. İletişim bir kişinin diğer kişiye sözlü ya da sözsüz cevap vermesini içerir.
- İletişim sürecinde konuşan ya da arasında birbirlerini anlayan ve sonrasında anladıklarını yorumlayan bir yapı olmalıdır (Alkan, 2016, s.22).

Sözlü İletişim

- Sözlü iletişim, sesin iletilmesi ve duymanın gerçekleşmesi eylemlerini kapsar.
- Bir tarafın konuşan diğer tarafın dinleyen rollerini aldığı bu iletişim yapısında, konuşanın ifade etmeye çalıştığı duygu, düşünce, tutum ve bilgilerin dinleyen tarafından anlaşılması gerekmektedir.
- Sözlü iletişim, konuşma dili olarak adlandırılır. Sözlü iletişim; yüz yüze görüşmeler, toplantılardaki konuşmalar, sözlü brifingler, sözlü sunumlar, resmi konuşmalar gibi çeşitli biçimde kurulur (Tutar, 2003, s.21-23).

Sözlü İletişim

- Duygu, düşünce ve bilgilerini etkili bir şekilde karşısındakine aktarmak isteyen bir kişide bulunması gereken konuşma becerisi özellikleri:
 1. Sesleri doğru boğumlama
 2. Sesleri yutmama
 3. Sesleri karıştırmama
 4. Başlanılan cümleyi anlamlı yargılarla bitirme
 5. Yabancı kelime kullanmama

Sözlü İletişim

- Duygu, düşünce ve bilgilerini etkili bir şekilde karşısındakine aktarmak isteyen bir kişide bulunması gereken konuşma becerisi özellikleri:
 6. Gereksiz kelime kullanmama
 7. Mantıkça çelişik cümle kurmamam
 8. Yineleme yapmama
 9. Sesin alçaklık ve yükseklik olanaklarını kullanma

Sözlü İletişim

- Duygu, düşünce ve bilgilerini etkili bir şekilde karşısındakine aktarmak isteyen bir kişide bulunması gereken konuşma becerisi özellikleri:

11. Derin, çabuk, düzenli soluk alma

12. Soluk alırken konuşmama

13. Kelimeleri doğru ve anlaşılır biçimde söyleme

14. Sözcük ve cümleleri doğru ve anlamına göre vurgulama

15. Açık, anlaşılır ve doğru cümleler kurma

Sözlü İletişim

- Duygu, düşünce ve bilgilerini etkili bir şekilde karşısındakine aktarmak isteyen bir kişide bulunması gereken konuşma becerisi özellikleri:

16. Konuya uygun bir tonla konuşma

17. Konuşmanın akışını bozacak duraksamalar yapmama

18. Söz, jest, mimik uyumunu sağlayarak konuşma

19. Tekrarlara yer vermeden konuşma

Sözlü İletişim

- Duygu, düşünce ve bilgilerini etkili bir şekilde karşısındakine aktarmak isteyen bir kişide bulunması gereken konuşma becerisi özellikleri:

20. Yerel ağız ve argo söyleyişlere yer vermeme

21. Konuşurken gereksiz sesler çıkarmama

22. Gereksiz ayrıntılara girmeme

23. İşitilebilir bir sesle konuşma (Alkan, 2016, s.26).

Sözlü İletişim

- **Sözlerin Söyleniş Tarzı: Vurgu, Tonlama:**

- Karşımızdaki kişi ile iletişime girdiğimiz zaman; söylemek istediklerimizi yalnızca karşımızdakine göndermek için seçtiğimiz sözler ile değil, gözlerimizle, yüz ifademizle, beden hareketlerimizle, ses tonumuzla, mesajımızdaki vurgularımızla ile de söyleriz (Alkan, 2016, s.28).

Sözlü İletişim

- **SES TONU:** Sesin tonu konuşmanın içeriğine heyecan, korku, kızgınlık, sevinç gibi duyguları katar. Sesin yüksek ve alçak tonlarda beraber kullanılması daha etkilidir (Alkan, 2016, s.29).

Sözlü İletişim

- **VURGU:** Konuşurken sözcüklere duyguyu katmak, sözdeki canlılığı göstermek ve anlamı netleştirmek için, bazı sözcükler veya sözcüklerdeki bazı heceler, daha baskılı ve şiddetli hale getirilerek vurgulanır.

Sözlü İletişim

- **Konuşma Hızı:**

- Bir konuşmacı dakikada ortalama 120-150 kelime konuşabilir. Bu yüzden bir konuşmada dakikada yaklaşık 90-120 kelime kullanılması kabul edilendir.
- Daha hızlı konuşan bir kişinin konuşmasında «bu kişi ne kadar hızlı konuşuyor» a odaklanılır.
- Bir konuşmada belirtilen hızdan daha yavaş konuşulması da dinleyenin konuşmayı anlamaya yönelik çabasında etkiyi azaltacaktır (Alkan, 2016, s.29).

Sözsüz İletişim

- Sözsüz iletişim yoluyla; elbiseler, mekan kullanım, kelimelerin vurgulanış biçimi, jest ve mimikler, göz hareketleri ve göz teması mesaj iletimine yardımcı olur.
- Kişilerin çeşitli iç ve dış uyarıcılara karşı sözü ifadelerinin yetersiz kaldığı durumlarda bazı vücut hareketleriyle ifadelerini destekledikleri iletişim türüdür.
- Bir kişinin jest, mimik, el kol hareketi gibi beden hareketleriyle söze ihtiyaç duymadan kendisini ifade edebildiği sözsüz iletişim yapıları aslında bebeklikten itibaren sürekli kullanılmaktadır (Tutar, 2003, s.33; Alkan, 2016, s.31).

Sözsüz İletişimin İşlevi

- **Duyguları İfade Etme:** Duygular, yüzün ifadesi, el hareketleri ve sesin tonu ile ifade edilir. Örn: Öğretmenin işaret parmağını kullanarak sus işareti yapması.
- **Kişiler Arası Tutumların İletişimini Sağlama:** İletişimin akışında düzenleyici etkiye sahiptir. Örn: kişiyi onaylamak için başın sallanması.

Sözsüz İletişimin İşlevi

- **Sözlü İletişimi Destekleme ve Tamamlama:** Sözsüz iletişim, sözel ifadelere ekstra anlam katar, zenginleştirir. Örn: Hayır derken başın yanlara sallanması.
- **Zıtlık Oluşturma:** Örn: Acil olarak dışarı çıkması gereken birinin saatine bakıp zamanı kontrol ederken, karşısındakine «tabi oturup konuşabiliriz» demesi.

Sözsüz İletişimin İşlevi

- **Tekrarlama:** Sözlü ifadeyi vurgulamak veya netleştirmek. Örn: Televizyona dokunma derken işaret parmağını kaldırarak sallaması.
- **Yerine Geçme:** Sözsüz öğeler, konuşmanın yerine geçebilir. Örn: Evet demek yerine baş sallamak.

Sözsüz İletişimin İşlevi

- **Vurgulama:** Sözel ifadelerin bazı yerlerinde vurgulayıcı rolü üstlenir. Örn: Sesin birden yükselmesi.
- **Kimlik Tanımlama:** kişinin giydiği, yediği, içtiği gibi şeyler kişilere kimlik belirleme olanağı sağlar. Örn: Takım elbise giymesi onun resmi bir yerde çalıştığını düşündürür.
- **Ritüeller:** Bazı adetlerin yerine getirilmesinde de kullanılır. Örn: kutlama ya da karşılama sırasında tokalaşmanın yapılması (Alkan, 2016, s.33).

Sözlü ve Sözsüz İletişimin Ötesinde: Beden Dili

- Konuşulan ve yazılan dilin yanında jestler ve mimiklerin hatta giyilen kıyafetin bir dili vardır. Sözsüz iletişimin bir unsuru olan beden dili sözlü iletişimde sürekli kullanılır.
- Çalışmalarda, konuşan ve dinleyen arasındaki alışverişin %7'sinin kelimelerle, %93'ünün beden dili ile olduğu bulunmuştur.
- Sözsüz iletişimin ögesi olan beden, konuşanın duygularını göstermektedir.
- Bir kişinin bedeni aslında sözlerinden daha çok dile gelir ve daha çok kendini ifade eder. Beden, kişinin özgüvenini, korkusunu, yetersizliğini, gücünü, zihinsel çabukluğunu, mutluluğunu, beğenilerini dile getiren hareketler yapar (Alkan, 2016, s.36).

Sözlü ve Sözsüz İletişimin Ötesinde: Beden Dili

- Bedenin verdiği işaretler kendiliğinden oluşur yani sözel iletişimde kullanılan kelimeler gibi değişken değildir. Bu yüzden bedenimiz, diliyle içimizden geçeni hemen dışarıya vurur. Kelimelerimizi kontrol ettiğimiz gibi bedenimizi kontrol etmemiz kolay değildir.

Kaynakça

- Alkan, V. (2016). *İletişim Türleri*. İçinde Etkili İletişim, (der.) Bülent Güven. 2. Baskı. Ankara: Pegem, s.21-51.
- Tutar, H., Yılmaz, M.K. ve Erdönmez, C. (2003). *Genel ve Teknik İletişim*. 1. Baskı. Ankara: Nobel.