



İLETİŞİM BECERİLERİ

DOÇ. Dr. Bahar Başıuğ

İŞİTMEK VE DİNLEMEK

İki ya da daha fazla kişi arasındaki iletişimin gerçek bir diyalog olabilmesinin bir koşulu: söz hakkının tanınması
diğer kořulu: konuşanın dinlenmesidir.

İletişimdeki pek çok sorun gerektiği gibi dinlemeyi bilmememizden kaynaklanır.

Dinlemedeki temel sorun fiziksel ya da biyolojik engeller değildir. Asıl sorunumuz psikolojik engellerimizden kaynaklanır.

ZAYIF DİNLEME NEDENLERİ

Dinleme hakkında yanlış bildiklerimiz:

1. İşitme ile dinleme aynı ve tek bir olgudur.
2. Dinleme doğal bir süreçtir.

İşitme ve dinleme birbirine karıştırılır.

Birisi konuşurken başka bir şeyle ilgileniyorsak «Dinliyorum, kulağım sende» deriz.

Belki sözlerin tümünü işitiriz, ama hepsini algılayamayız. İşitme ve dinleme birbiriyle ilişkili, ancak ayrı iki süreçtir.

İşitme doğal ve akustik enerjinin iç kulakta elektrokimyasal bir enerjiye dönüştüğü bir süreçtir.

Dinleme bilişsel bir süreçtir ve denetimimiz altındadır.

ZAYIF DİNLEME NEDENLERİ

Bazen konuşandan hoşlanmadığımız için, bazen ona kızgın olduğumuz ya da canımız sıkın ya da yorgun olduğumuz için dinlemeyiz.

Dinlememizin yetersiz olması bilinçli bir seçimin sonucu değildir.

Etkin Dinleme

Seni ve anlattıklarını anlıyorum mesajı

Konuşanın yüzüne bakarak/göz teması kurarak dinleme

Uygun aralıklarla başını sallama

Sözünü kesmeden 'Anlıyorum' , 'evet' , 'hı hı' gibi ilgiyi gösteren kısa geri bildirimlerde bulunma

Uzun boşluklarda söylediğini tekrarlama gereklidir.

Yakalanan duyguları bir cümlede özetlemek.

DİNLEME BİÇİMLERİ

GÖRÜNÜŞTE DİNLEME	<ul style="list-style-type: none">•Gözü konuşmacıda düşünceleri başka yerde yapılan dinleme. Söz sırası kendisine geldiğinde ilgili ya da ilgisiz kendi söylemek istediklerini söyler.
SEÇEREK DİNLEME	<ul style="list-style-type: none">•Dinleyici duyarlı olduğu konu, kişi vb şeylerle ilgili söylenenleri dinler, gerisini dinler gözükür.
SAPLANTILI DİNLEME	<ul style="list-style-type: none">•Dinleyici söylenenleri kendi saplantılarına göre dinler ve anlamlandırır.
SAVUNUCU DİNLEME	<ul style="list-style-type: none">•Söylenenleri kendi benliğine, kişiliğine yönelik bir eleştiri, saldırı sayarak dinleme. Her sözün altında ima arama. Yanıtları kendini savunmayı amaçlar.
TUZAK KURUCU DİNLEME	<ul style="list-style-type: none">•Konuşmacının eksiğini, yanlışını çıkarmak için sessizce dinleme. Amaç anlamak değil, konuşmacıyı zor durumda bırakacak ipuçlarını yakalamaktır.
YÜZEYSEL DİNLEME	<ul style="list-style-type: none">•Konuşmacının söylemek istediklerini ve ortam koşullarını göz önüne almadan dinlemek, söylenenleri düz anlamları içinde değerlendirmek.

SAVUNUCU İLETİŞİM

Karşılıklı bir etki tepki sürecinde gelişir. Taraflardan birinin savunucu bir tutumu benimsemesi ve davranması, diğer tarafta da benzer davranışlara yol açar.

Savunucu konuşma savunucu dinlemeye ve yanıt geliştirmeye yol açar. Böyle bir savunucu iletişim ortamında iletişim süreci artan bir gerilim içinde gelişip kopabilir.



Savunucu iletişim ortamı

- Yargılayıcı davranış
- Denetimci davranış
- Strateji izleyen davranış
- Umursamaz davranış
- Üstünlük taslayan davranış
- Kesinlik taşıyan davranış



Destekleyici iletişim ortamı

- Tanımlayıcı davranış
- Soruna yönelik davranış
- Kendiliğinden (içten gelen) davranış
- Anlamaya yönelik davranış
- Eşitlikçi davranış
- Araştırıcı davranış

Yargılayıcı Davranış X Tanımlayıcı Davranış

Kaynağın iletileri yargılayıcı, değerlendirci ise hedefte savunma tepkisi yaratabilir.

Kaynağın yaşı, toplumsal konumu, hedefle ilişkisi savunma tepkisinin oluşmasında etkilidir.

Konuşmacının duygularını, düşüncelerini, olayları yansız biçimde tanımladığı iletiler savunucu tepki olasılığını azaltır.

Denetimci Davranış X Soruna Yönelik Davranış

Kaynağın hedefin bir tutumunu değiştirmek, davranışını etkilemek sınırlandırmak amacını taşıyan iletileri savunucu bir iletişim ortamı yaratabilir. Denetimci davranışın uyandırdığı savunucu tepki, hedefin, kaynağın iletilerinde gizli amaçlardan kuşkulananması boyutuna varabilir.

Soruna Yönelik Davranışta, belli bir durumla ilgili olarak kaynağın alınacak kararda, verilecek yargıda, çözümde sorumluluğu hedefle birlikte paylaşma isteğini yansıtır.

Bir Strateji İzleyen Davranış X Kendiliğinden Davranış

İletişimde önceden korkutma, sevindirme, gönül alma vb taktikler, sonradan bir şey yaptırmaya istemeye yönelik olursa stratejik bir iletişim davranışından söz edebiliriz. “Sözü nereye vardırmaya çalışıyor?”

Kaynak dürüst, içten davranırsa savunucu ortam gelişmesi tehlikesi azalır.

Umursamaz Davranış X Anlamaya Yönelik Davranış

Taraflardan birinin diğerine onun duygu ve düşüncelerini umursamaz bir tavır göstermesi savunucu iletişim ortamının doğmasına yol açar.

Karşılıklı anlayış ve ilgi dolu sözler, davranışlar, karşı tarafın görüşüne değer veren iletiler savunucu tutumun önlenmesinde önemli rol oynar.

Üstünlük Taslayan Davranış X Eşitlikçi Davranış

Bir insan başkalarına, kendisini onlardan toplumsal konumu ve gücü, zekası, bilgisi fizik özellikleri açısından daha üstün bulduğunu iletirse, böyle bir izlenim yaratırsa savunucu tutum doğmasına neden olur.

İletişimde eşitlikçi bir ortam oluşturulursa, işbirliği ve anlaşma gerçekleşir, istenen amaçlara ulaşılır.

Kesinlik Taşıyan Davranış X Araştırmacı Davranış

Bütün soruların yanıtlarını bildiğine inanan, kendi doğrularını tartışmayan, karşısındakileri öğrenci kendisini öğretici gören ve başkalarından öğrenecek bir şeyi olmadığını düşünen kişiler, hedefte savunma duygu ve davranışlarını geliştirirler.

Araştırmacı iletişimde taraflar kendi bakış açılarını, düşünce ve yargılarını sorgularlar.