

# İletişim Becerileri ve Empati

## 1. İletişim Becerileri

İletişim, bireyler, gruplar ve toplumlar arasında söz, yazı, görüntü, el – kol hareketleri ve benzeri simgeler aracılığıyla duygu ve düşüncelerin karşılıklı olarak iletilmesini sağlayan bir etkileşim sürecidir. Bu süreçte *kaynak (gönderici)*, iletişimi başlatan, mesaj içeriğini sözlü veya sözsüz olarak kodlayıp hedefe gönderen kişidir. *Hedef (alıcı)*, vericinin kodladığı bilgiyi çözen ve değerlendiren yani dinleyen kişidir. *Mesaj (ileti)*, bilginin kodlanarak sözlü ya da sözsüz bir anlatımla alıcıya ulaştırılmasını sağlayan sembollerdir. *Geri bildirim*, alıcı ve gönderici arasındaki geriye bilgi akışıdır. Böylece gönderici, mesajın anlaşılıp anlaşılmadığını öğrenir. *Kanal*, mesajın göndericiden alıcıya iletildiği yoldur. Yüz yüze iletişimde sesimiz ve bedenimiz kanaldır.

o Koşulsuz kabul / saygı ile kastedilen karşıımızdakiinin söylediği her şeyi onaylama, ileri sürdüğü fikirlere katılma ve tüm yorumlarını kabullenme demek değildir. Karşıımızdakiini yargılamadan ve eleştirmeden olduğu gibi kabul etmek ve ona saygı duymaktır. Koşulsuz kabul ve saygıda kabul edilen şey öğrencinin yanlış davranışı değil, öğrencinin kendisidir. Öğrenci hatalı davranışlarda bulunsa da değerli biridir.

o Empatik anlayış, kişinin objektifliğini kaybetmeden karşıımızdakiinin duygu ve düşüncelerini doğru bir şekilde anlamaya çalışması ve duyarlı bir yaklaşım içinde olmasıdır. Sempatide karıştırılmamalıdır. Çünkü kişi sempati duyduğunda objektifliğini kaybeder. Sempatide karşıımızdakiinin duygularına benzer duygular hissetmek varken empatide karşıımızdakiinin neler hissetmiş olabileceğini anlamaya çalışmak vardır. Empatik anlayışın özünü “ona onu anlatmak” oluşturmaktadır. Öğüt verme, tercih sunma, kendinden bir şeyler katma söz konusu değildir.

- Kendimizi karşıımızdakine anlatma:

**o Saydamlık / içtenlik / dürüstlük:** Kişinin başkaları tarafından onaylanma ya da dışlanma korkusu yaşamadan kendini ortaya koyması ve başkalarıyla ilişkilerinde kendi duygularını ifade etmesidir. Rogers'a göre içtenlik, kişinin başkalarıyla ilişkilerinde onların davranışlarının kendinde meydana getirdiği olumlu ya da olumsuz duyguları onlarla paylaşabilme açıklığı olarak tanımlanmıştır. Kişi bunu yaparken saygısızlık yapmamalı ve ben dilini kullanmalıdır.

- **Ben dili:** Kişinin kendini rahatsız eden davranışın kendisinde nasıl bir duygu uyandırdığını ifade eden söyleyiş biçimidir. Ben mesajları, hislerimize ve karşıımızdakiinin davranışına odaklanır, karşıımızdakiinin kişiliğine odaklanmaz. Ben dili üç soruya yanıt verir: Sorunu yaratan davranış hangisidir? Bu davranış bizi nasıl etkilemektedir? Ve Bu etkinin bizde uyandırdığı duygular nelerdir? Ben dili sayesinde karşıımızdaki kişi savunmaya geçmez, birey karşıımızdakiini suçlu hissettirmez, ben dilini kullanan kişinin neden o duyguyu yaşadığı anlaşıldığı için iletişim sağlıklı olur, ben mesajını alan kişi başkalarını düşünmeyi de öğrenir, yakınlığı artırır, anlaşmazlıkları azaltır ve kişiyi duygularını biriktirmediği, etkili olarak dile getirdiği için rahatlatır.

o **Sen dili:** Kızgınlık içinde hareket eden insanlar genellikle ne hissettiğini söylemeden hemen karşısındakini suçlamaya yönelirler. Karşıdaki kişi de suçlandığını hissedince savunma mekanizması geliştirir ve diğerini dinlemez. Sen dili kişiyi suçlayıcıdır. Davranıştan çok kişiliğe yöneliktir. Yeniden konuşma isteğini engelleyicidir. Kişi kendini suçlanmış ve anlaşılmamış hisseder. Neye kızıldığının anlaşılmamasına neden olur. Kişiyi gücendirir ve kırar. Kişinin direnmesine neden olur.

o **Soru sorma:** Kişilerarası iletişimi zenginleştirmek, karşıdakini etkin dinlemeyi kolaylaştırmak, karşıdaki kişinin etkin dinlediğini ve anlaşıldığını anlamasını sağlamak, bir problemin kaynağını araştırmak amaçlarıyla soru sormadan yararlanılabilir. Açık uçlu sorular; yönlendirici olmayan, konuşmayı sürdüren soru tipidir. Daha fazla bilgi almayı sağlar ve konuşanın keşif yapmasına yarar. Dinleyen dikkatli dinlediğini gösterir. Kapalı uçlu sorular; evet ya da hayır gibi kısa sözcüklerle yanıtlanır. Yanıtlayıcı az düşünür. İstenen belli bir alanla ilgili konuşmayı yönlendirir.

**İletişim engelleri:** Emretme, hükmetme, yargılama, eleştirme, suçlama, ahlak dersi verme, tehdit etme, gözdağı verme, öğüt verme, teselli etme, ad takma, gülünç duruma düşürme, mantık yoluyla inandırma, tartışma, tahlil etme, teşhis koyma, inceleme, soruşturma, hesaplayıcı konuşma (hissetmeme), dikkat dağıtıcı konuşma.

### **İletişimde yaşanan çatışma ve taktikler**

- **Kaplumbağa taktiği (geri çekilme) (- -):** İsteklerimizden ve ilişkilerimizden vazgeçme taktiğidir. Kendimizi önemsemediğimiz gibi karşımızdakiyle olan ilişkiyi de önemsemekteyizdir. Bu stratejiyi kullanan bir kişi ne kendi çıkarlarında ne de diğer kişinin çıkarlarında ısrarcı olmaz. Çatışmanın üzerine gitmez, çatışmayı geçiştirir, erteler ya da geri çekilir.

- **Köpekbalığı taktiği (zorlama) (+ -):** Asıl olan kendi isteklerimiz ve kazanmamızdır. İlişki bunun için feda edilebilir. Ne pahasına olursa olsun amaçlarına ulaşmayı ister ve başkalarının ihtiyaçlarıyla ilgilenmezler. Başkalarının kendisini sevmesi ya da kabul etmesi onlar için önemli değildir. Gücü elinde bulunduranların kullandığı taktiktir. Genellikle patronlar, üstler tarafından kullanılır.

- **Aycık taktiği (alttan alma) (- +):** Kendi gereksinimlerinden vazgeçerek karşı tarafın gereksinimlerini karşılmasına izin vermektir. İlişkilerini sürdürebilmek için kendi amaçlarından vazgeçerler. Genellikle memurlar, astlar kullanır.

- **Tilki taktiği (uzlaşma) (+ +):** Ortak bir paydada buluşmayı sağlar. İstekler ve ilişki orta derecede önemli ise biraz ilişkiden biraz isteklerden vazgeçerek ortak yolun bulunmaya çalışıldığı taktiktir. Orta derecede girişimcilik ve işbirliği içerir. Amaç, karşılıklı olarak kabul edilebilir uygun bazı çözümler bulmaktır. Psikolojide genellikle baykuş taktiği ile birlikte bu taktik kazandırılmaya çalışılır. Bu taktiğin, tilkinin kurnazlığıyla hiçbir ilgisi yoktur.

- **Baykuş taktiği (yüzleşme) (+ +):** İstekler ve ilişki önemlidir. Her iki tarafın gereksinimlerinin de tümünden karşılanmaya çalışıldığı taktiktir. Hem girişkenlik hem de işbirliği içerir ve kaçınmanın tam tersidir. Psikolojide genellikle tilki taktiği ile birlikte bu taktik kazandırılmaya çalışılır.

Modelde pencereler arası ilişkileri düzenleyen iki değişim aracı vardır: **Açılım** ve **geri bildirim**. Açılım, insanın iç dünyasını diğerlerine açıklama sürecidir. Geribildirim ise kişinin iş arkadaşlarının düşünce ve duygularını ve onlardaki bilgiyi öğrenme sürecidir. Kişi, geri bildirimden yararlanarak kör nokta bölgesinde bulunmayı önleyebilir.

## **Çatışma Gösterilen Tepkiler**

Çatışma durumlarında gösterilen tepkiler 3 temel grupta ele alınır.

1. *Kaçma Tepkisi*: Çekilme, inkar etme ve görmezden gelme tepkileri gösterilir. İki olası sonucu vardır.
2. Kaybet – kaybet: Taraflardan biri ilişkinin sürmesi adına çatışmadan kaçınır. Her iki tarafın da temel gereksinimleri karşılanamaz.
3. Kaybet – kazan: Taraflardan biri karşısındakine boyun eğerek uyma davranışı gösterir.
4. *Kavgı Etme Tepkisi*: Tehdit, saldırganlık ve öfke tepkileri gösterilir. Olası iki sonucu vardır.
5. Kazan – kaybet: daha saldırgan olan taraf kazanır, karşı taraf kaybeder.
6. Kaybet – kaybet: Saldırgan davranışlar bazen bireyin kendisine de zarar verir. Çünkü kaybedenin üzüntüsünü görür ya da bir ilişki sona erer.
7. *Sorun Çözme Yaklaşımı*: Anlayış, saygı ve çözüm getirme tepkileri gösterilir. Genellikle tek bir sonucu vardır: Kazan – kazan. Çatışma çözme sürecinin kullanan taraflar ilişkilerini bozmadan, belli bir tavır almak zorunda kalmadan, birlikte kabul edebilecekleri bir çözüm üzerinde anlaşabilirler. Böylece her iki tarafın da gereksinimleri karşılanmış olur.