

ETKİLİ İLETİŞİM: ANLATABİLMEK VE ANLAYABİLMEK

Aysel UZUNTAŞ

*Marmara Üniversitesi, Atatürk Eğitim Fakültesi, Yabancı Diller Eğitimi Bölümü,
Alman Dili Eğitimi Anabilim Dalı, İstanbul, Türkiye.*

İlk Kayıt Tarihi: 11.08.2011

Yayına Kabul Tarihi: 26.09.2011

Özet

Etkili İletişim, problem çözme, çatışmaları yönetme gibi yetilerin yanı sıra kendini ifade edebilmek, anlatabilmek ve karşısındaki anlayabilmek gibi yetileri de kapsamakta ve öğretmen yeterlikleri arasında bulunmaktadır. Eğitim fakültelerinde 2006 yılında yapılan program değişikliği neticesinde öğretmen adaylarına ders olarak sunulmaktadır. Bu makalede öncelikle iletişimin ne olduğu, iletişimin etkili olması için, anlatabilmek ve anlayabilmek için gerekli olan yetilerin neler olduğu üzerinde durulmaktadır. Böylece anlatabilmek için gönderici neleri dikkate almalıdır; anlayabilmek için yalnız sözlü mesajdaki kelimelerin ya da cümlelerin anlamının çözümlenmesi yeterli midir; kelimeler ile ifade edilemeyen duyu ve düşünceleri de anlamak mümkün müdür; algı ve empati yetisinin bir şeyi ya da birini anlamak için ne gibi önemi vardır gibi sorulara cevap aranmaktadır. Bunun için literatür taraması yapılmış ve betimleme yoluna gidilmiştir.

Çalışma, etkili iletişim bilgisine sahip olmanın etkili iletişim becerisine sahip olmak anlamına gelmediğinden hareketle bilgi ile beceri arasında bir köprü kurmak amacıyla uygulama üzerinde de durmaktadır. Uygulama bölümünde inceleme malzemesi / materyal olarak seçilen Orhan Veli'nin 'Anlatamıyorum' adlı şiiri içerik analizi ve söylem analizi yöntemleriyle analiz edilmiş ve uygulamaya dönük alıştırma örnekleri sunulmaya çalışılmıştır. Belirlenen örnek ve alışırmalar ile algılama, empati, bir konuyu / kendini anlatabilme, birini / bir şeyi anlayabilme gibi yetilerle etkili iletişim becerisinin kazanılmasına yönelik didaktik bir model ortaya konmaya çalışılmıştır.

Anahtar Kelimeler:*Etkili İletişim, anlatabilmek, anlayabilmek, mesaj, algı, empati*

EFFECTIVE COMMUNICATION: EXPLAINING AND UNDERSTANDING

Abstract

Effective communication includes skills as problem solving, conflict management and the explaining (expressing) and understanding, which is one of the teacher competencies. It is offered as a course since the alteration of the curriculum in 2006 of pedagogical faculties. In this article it will be focussed on explaining and understanding as the scope of effective communication skills. It will be examined what communication is, which skills are needed for

an effective communication, and which skills are needed for explaining and understanding. Thus, what is due to the sender; is an analysis adequate to understand the meaning of the words or of the sentence as in the spoken message; is it possible to understand the feelings and thoughts that cannot be expressed with words; it sought answers to questions such as what is like the importance of the ability to perception and to empathize with someone to understand him. For this, Literature search was conducted and described.

This paper is arguing, that having knowledge of effective communication doesn't mean having acquired skills of effective communication. Therefore it focuses on various forms of exercises in order to build a bridge between knowledge and skills. As the material for the practise and exercises it is chosen the poem from Orhan Veli 'I can not explain'. The poem will be analyzed for content analysis and discourse analysis. There are presented examples on exercises to explaining and to understanding. With these examples it is aimed to underlie the skills of perception, of feeling empathy with someone else; to tell a subject, to understand someone or something etc. It tries to present a didactic model for the acquisition of these skills.

Keywords: *EffectiveCommunication, explaining, understanding, messages, perception, empathy*

1. Giriş

Etkili iletişim becerisi, her bireyin özel hayatında ve öğrenim sürecinde olduğu gibi meslek hayatında da kendini ifade edebilmek, anlatabilmek, karşısındakini anlayabilmek, çatışmaları önleyebilmek ya da yönetebilmek, çıkan problemleri çözebilmek için, kısacası kendisiyle ve sosyal çevresiyle anlaşabilmesi için ihtiyaç duyduğu temel beceridir (bk. Lahninger 1999). Bu bakımdan eğitimde önemli yer tutmaktadır (bk. Nünning/ Zierold 2008; Demiray 2008; Ergin 2008).

2006 yılında Eğitim Fakültelerindeki program değişiklikleri ile birlikte yalnız alan ve eğitim dersleri değil, öğretmen adayları için genel kültür dersleri de programa alınmıştır. Bu dersler arasında Etkili İletişim dersi de mevcuttur. Etkili İletişim dersi, öğretmen adayı olan öğrenciyi hayata hazırlayan bir derstir ve öğrencinin etkili iletişim bilgi ve becerisi kazanması ve karşılaşılacak sorunları çözme ve çatışmaları yönetme yeteneği geliştirmesini amaçlamaktadır (bk. Demiray 2008). Öğrencinin etkili iletişim becerisi kapsamında *anlatabilme* ve *anlayabilme* yetisine sahip olması hedeflenmektedir. Etkili iletişim becerisi, öğretmen-öğrenci iletişimi, öğretmen-veli, öğretmen-öğretmen iletişimi vb. için öğretmenlik mesleğinde gerekli olduğu gibi diğer meslek gruplarında ve hayatın her alanında gereklidir.

Ancak bu kadar önemli olmasına rağmen iletişim olanaklarının arttığı çağımızda insanlar arası iletişimsizlikten de sık sık bahsedilmektedir. İletişimsizliğin ya da iletişim çatışmalarının farklı nedenlerini Dökmen kısaca şöyle özetlemektedir:

“... kişilerarası iletişim çatışmalarının nedenleri arasında, bilişsel, algısal, bilinçdışı süreçleri ve kişisel ihtiyaçları saydık. Bunlar, iletişim çatışmalarını ortaya çıkaran derindeki köklü nedenler olabilir. Fakat iletişim çatışmalarının, en azından bir kısmının iletişim kurmadaki bilgi eksikliğinden kaynaklandığı görüşümdedir” (Dökmen 2001: 106).

Dökmen, birçok faktörün yanında “iletişim kurmadaki bilgi eksikliği”ni çatışmaların bir nedeni olarak görmektedir. Öncelikle cevaplandırılması gereken sorulardan biri, bahsedilen bu bilgi eksikliğinin nasıl giderilebileceği ve bunun da uygulamaya nasıl aktarılacağıdır. Çünkü hayata geçirilemediği takdirde bu bilginin varlığı iletişimi etkin hale getiremeyecektir. Nünning / Zierold (2008) beceri kazanmanın hem teori hem de uygulama gerektirdiğini, iletişim bilgisinin etkili iletişim becerisi için bir ön şart olduğunu bildirmektedirler. Demiray (2008) da kitabının önsözünde bu hususu şu sözlerle vurgulamaktadır: “Bilmek yapmanın ön şartıdır; ama yetmez. Çaba göstermek, tekrar tekrar denemek gerekir”.

Yapılan literatür taraması sonucu (Ergin 2008; Demiray 2008; Erdem 2009; Tayfun 2009; Yıldırım 2009; Cüceloğlu 2010) etkili iletişim ile ilgili Türkçe literatürde teorik bilgi verildiği görülmekle birlikte, etkili iletişim becerisi kazanılmasına yönelik uygulama örneklerinin eksik olduğu tespit edilmiştir. İlgili literatürdeki teorik bilgiler hikâye, şiir ve önemli edebiyatçı ve düşünürlerin konu ile ilgili sözlerinden alıntılarla desteklenmektedir, ancak genelde uygulama örnekleri sunulmamaktadır. O halde iletişim bilgisinin yanında etkili iletişim becerisi nasıl kazanılabilir ya da nasıl kazandırılabilir sorusu üzerinde durmak gereklidir. Zira iletişimsizliğin engellenmesi ve iletişimin gerçekleşmesi her bireyin ihtiyaç duyduğu etkili iletişim becerisi ile mümkün olabilmektedir. Buna göre üzerinde durulması gereken diğer sorular şunlardır: Nasıl bir eğitim ve ne tür alıştırmalar ile bu beceri geliştirilebilir? İletişim bilgisi uygulamaya nasıl transfer edilebilir?

Bilindiği gibi diğer birçok faktörün yanı sıra etkili iletişimde *anlatabilmek* ve *anlayabilmek* en temel yetilerdendir. Anlatabilmek ve anlayabilmek, anlaşabilmenin temel anahtarlarıdır. Birçok şeyi anlamamız ya da iletişim çatışmalarının ortaya çıkmasının önemli nedenlerinden olan bir şeyi anlayamamamız veya yanlış anlamamız algılama biçimine bağlıdır (bk. Dökmen 2001; Knechtel 2003). Bu husus etkili iletişim eğitimi alan kişiye nasıl fark ettirilebilir ve birey bu konuda nasıl farkındalık kazanabilir? İletişimde çok önemli bir faktör olan algılama biçimi nasıl çeşitlendirilebilir ve bir olaya farklı perspektiflerden bakma nasıl öğrenilebilir? Bu becerilerin kazanılmasına yönelik çalışmalar için alıştırma örnekleri ve materyale ihtiyaç vardır. Bu problemlerden yola çıkan çalışmanın amacı, bilginin yanı sıra etkili iletişim becerisi kazanılmasına dönük uygulama örnekleri sunmak ve edebî metin türlerinden şiirin etkili iletişim dersinde ya da seminerlerde uygulamaya yönelik bir materyal olarak kullanılabilmesini ortaya koymaktır.

Çalışmada inceleme malzemesi olarak Orhan Veli'nin ‘Anlatamıyorum’ adlı şiiri seçilmiştir. Genel olarak şiirin anlamaya, yorumlamaya ve yorum farkını görebilmeye uygun bir metin olması bakımından edebiyat derslerinin dışında, bilhassa iletişim ve etkili iletişim gibi dersler için materyal olarak kullanımı da önem arz etmektedir. Bunun dışında içerik açısından iletişimi, anlamayı, anlatamamayı ele alan ‘Anlatamıyorum’ şiiri ayrıca etkili iletişim konusunda bilgi edinmek için bir materyal olarak kullanılabilmesi gibi, değişik alıştırma örnekleri ile birlikte etkili iletişim becerisinin

kazanılmasına yönelik somut bir veri olarak da ele alınabilir.

Dil ve edebiyat ve bunlarla ilgili diğer bilim dalları yalnızca ilgili bölümlerde okuyan öğrencileri ya da bölüm uzmanları için değil, genel olarak anlayabilmek, anlatabilmek ve iletişimin içinde olduğu tüm alanlar için, yani sosyal hayatın içinde olan tüm bireyler için gereklidir. Önemli olan bu bilim dallarından nasıl yararlanılabiliyor ve uygulamaya aktarılabilir sorusuna cevap bulmaktır. Bu çalışmada etkili iletişim bilgisi ve becerisi kapsamında yapılan betimleme ve şiir analizi, şiirden hareketle sunulan alıştırma örnekleri de yalnız dil ve edebiyat öğretmenliği bölümü öğrencilerine değil, etkili iletişim becerisi dersi alan bütün öğretmen adaylarına yöneliktir. Zira öğretmen yeterlikleri arasında alan bilgisi, yöntem bilgisinin yanında etkili iletişim bilgisi ve becerisi çok önemli bir yere sahiptir (bk. Demiray 2008; Ergin 2008).

Özetle, hepimizin içinde yaşadığı bir sosyal hayatın varlığı ve bu hayatta da iletişimin vazgeçilmez olduğu düşünülürse, etkili iletişim becerisi, hangi meslek grubundan ve hangi sosyal statüden olursa olsun, toplumdaki her bireyin anlaşmayı sağlayabilmesi ve çatışmaları önleyebilmesi ya da yönetebilmesi için ihtiyacı olduğu bir beceridir.

2. Yöntem

Bu çalışmada öncelikle etkili iletişim ile ilgili literatür taraması yapılarak mevcut bilgi ve kaynakların betimlenmesi yoluna gidilmiştir. Etkili iletişim kapsamında anlatabilmek ve anlayabilmek konuları ile alakalı olarak İletişim, Dilbilim ve Dilbilimin alt dalları olan Psikodilbilim, Edimbilim (Pragmatik) gibi çeşitli bilim dallarının açıklama ve yorumlarından yararlanılmıştır. Uygulama bölümünde bu bilim dalları arasından özellikle Edimbilim, Metindilbilim, Anlambilim ve Edebiyatbilim'in bulunduğu bilgilerden istifade edilerek bir şiir analizi yapılmıştır. Yapılan şiir analizinde eklettik bir yöntem kullanılarak genelde nitel araştırmaya dayalı söylem analizi ve içerik analizinden yararlanılmıştır. Uygulama, yalnız şiir analizine değil, şiirin söyleminden ve içeriğinden hareketle alıştırma örnekleri sunulmasına da dayanmaktadır. Böylece çalışmada bir yandan içeriği iletişim ile ilgili olan bir şiirin analizi, diğer yandan aynı şiirin didaktik açıdan ele alınarak incelenmesi gerçekleştirilmiştir.

İletişim ve Etkili İletişim

Etkili iletişim kavramından önce iletişim kavramının üzerinde durmak gerekmektedir. İletişim nedir? İletişim, kelimenin içerdiği anlamdaki gibi birbirine bir şey iletmekten mi ibarettir?

İletişim kavramı çok geniştir ve değişik modellerle ifade edilmektedir (bk. Knechtel 2003; Nünning / Zierold 2008; Demiray 2008). İletişim genel olarak şöyle tanımlanabilir: Bir göndericinin (konuşan / yazan) alıcıya (dinleyici / okuyucu) bir şey hakkında sözlü ya da yazılı mesaj göndermesi, iletmesi ve bu mesajın alıcı tarafından çözümlenmesi.

Jakobson'a göre iletişimde altı faktör vardır (bk. Nünning / Zierold 2008). Öncelikle bir gönderici ve alıcı mevcuttur. Sözlü iletişimde gönderici konuşmacı, alıcı ise dinleyicidir, yazılı iletişimde ise gönderici yazan, alıcı ise okuyandır. Gönderici ve alıcının aynı koda sahip olması gerekir, yani aynı dili konuşmaları gerekir. Bir konu ya da bir şey hakkında iletilmek istenen mesajın olması ve bu mesajın da kodlanıp ses frekanslarıyla (sesli) ya da optik kanal yoluyla (yazılı) alıcıya iletilmesi gereklidir.

Ancak iletişim bütün bunların yerine getirilmesiyle gerçekleşebilir mi? Bir konuşanın ve dinleyenin olması ve ikisinin de aynı dile hâkim olması iletişimin etkili olması için yeterli midir? Kuşkusuz değildir, çünkü aynı dile (koda) sahip olsalar da anlamamanın, anlaşamamanın birçok nedeni vardır. Sorun sadece dili bilmekte yatmamaktadır. Bu, yabancı dil öğrenenler için de geçerlidir. Yabancı dili öğrenmek, kelimelerin anlamını bilmek ve çözümlenmek, düzgün cümleler kurabilmek, anlayabilmek için yeterli değildir. Yabancı dilde de anlayabilmek için kültürlerarası etkili iletişim becerisi büyük rol oynamaktadır. Etkili iletişim becerisine sahip bireyin kültürlerarası farkındalık da kazanması gerekir, çünkü insanların davranış ve konuşma biçimleri ile bunların anlamları kişiye özgü olabileceği gibi aynı zamanda kültüre de özgüdür.

Etkili iletişimde kimin neyi nasıl söylediği çok önemlidir. Konuşmacının (gönderici) konuşma tarzının dışında kiminle konuştuğu da belirleyicidir. Konuşmacı konuşurken karşısındakine (alıcı) göre konuşma biçimini ayarlar, çünkü alıcının (dinleyicinin) kim olduğu, onunla olan ilişkisinin türü, statü farkı, yakınlık derecesi, roller gibi birçok faktöre bağlıdır (bk. Holly 2001) ve buna göre konuşma biçimi değişkenlik göstermektedir. Aynı şekilde dinleyicinin de neyi nasıl anladığı önemlidir. Konuşmacının mesajı gönderdiği durumdaki amacı dinleyici tarafından çözümlenemeyebilir ya da dinleyici mesaja farklı anlamlar yükleyebilir. Aynı mesajı birkaç dinleyici farklı farklı anlayabilir, tıpkı aynı konuyu ya da amacı birkaç konuşmacının farklı farklı ifade edebileceği gibi. Bunun ötesinde birebir aynı sözü söyleyen kişiler bile farklı anlaşılabilir (bk. Erdem 2009). Bunda da rol oynayan, iletişimin önemli faktörleri arasında bulunan ama sözlü olmayan ve iletişimde bir o kadar belirleyici olan mimik, beden dili ve söyleyiş biçimi, ses tonu, vurgusu ve alıcının algısıdır (bk. Schulz von Thun 1981). Alıcı açısından bakıldığında ne söylendiğinden ziyade kimin söylediği ya da nasıl söylendiği anlamayı etkilemektedir (Holly 2001).

Görüldüğü gibi aynı koda sahip olmak, ortak dili konuşmak ve iletiyi göndermek, iletiyi almak yanında; esas olarak, gönderilen iletinin nasıl gönderildiği, nasıl algılandığı, anlaşıldığı önem kazanmaktadır. Kısaca, bu süreçte gönderici ve alıcının düşünce ve duygu dünyası, kendini ifade edebilme ve karşısındakini bütün ön yargılardan sıyrılmış, objektif bir şekilde değerlendirme yetisi, yani anlatma ve anlayabilme yetisi öne çıkmaktadır.

İletişimde temel faktörler: Mesaj, Gönderici ve Alıcı

Anlatabilmek ve anlayabilmek, diğer etmenlerin yanı sıra özellikle şu üç faktör-

re bağlıdır: Mesajın kendisi, mesajı gönderen (gönderici) ve mesajı alan (alıcı) (bk. Schulz von Thun 1981). Bir duygu ve düşüncüyü anlatabilmek ve anlatılanı anlayabilmek etkili iletişim için gereklidir ve bu beceri eğitim yoluyla edinilebilir.

Anlatmak ve anlamak, dilde üretim ve çözümleme süreçleri bakımından Psikodilbilimin ilgilendiği temel alanlar arasında yer almaktadır (Rickheit vd. 2004), zira anlatmak ve anlamak yalnız Dilbilim ya da Psikoloji yöntemleriyle değil, her ikisinden de faydalanan bir bilim dalı olan Psikodilbilimin çalışma teknikleriyle açıklanabilmektedir. Anlatma biçimleri, kelimelerin seçilmesi ve dile getirilmesi, cümle yapıları, cümleler arasında bağlantılar dışında, konuya, duruma, bağlama, kiminle konuşulduğuna ve konuşanın kişisel özelliklerine göre vs. farklılıklar göstermektedir. Aynı şekilde anlamak da yalnız sesleri duymak ve kelimeleri ayırt edebilmeye, cümleyi ve bağlantılarını görebilmeye, anlamlarını çözebilmeye bağlı değildir. Anlama biçimi, bunların yanında algılama biçimine, duruma, kültürel özelliklere, kişisel özelliklere, kişinin duygu ve düşünce dünyasına bağlı olarak da değişmektedir (bk. Rickheit vd. 2004). Dolayısıyla alıcının anlatılmak isteneni anlamaması ya da yanlış anlaması her zaman mümkündür.

Bu çalışmada da anlatmak ve anlamak geniş anlamda ele alınarak kelimelerin, cümlelerin anlamlarından başka gönderici ve alıcının duygu ve düşüncelerini de içermektedir.

Anlatabilmek

İnsanın duygu ve düşüncelerini ifade edebilmesi dil ile gerçekleşmektedir. Bu dil, sözlü olabileceği gibi, sözlü olmayan beden dili, mimik, jestler biçiminde de olabilmektedir. Genelde beden dili, mimik gibi sözlü olmayan sözsüz dil biçimleri sözlü anlatıma eşlik etmektedir (bk. Adair 2006). Kişi konuşurken beden dili ve mimikler söylediklerini güçlendirmekte ya da tam tersi zayıflatmaktadır. Sözlü ve sözsüz dil her ne kadar uyum içinde olması gerekse de bazen bunun gerçekleşmediği durumlar da söz konusu olabilmektedir. Kişi doğruyu söylemediğinde ya da söylemek istediğini dile getiremediğinde bazen bunları istem dışı beden dili ve mimikleriyle de anlatabilmektedir (Schulz von Thun 1981; Erdem 2009; Baltaş/Baltaş 2010).

Söylenmek istenen şeyler karşı tarafa mesaj olarak iletilir. Adair'e göre mesajın iletilmesinde sözlük bilgisi gerekmektedir, çünkü kelimeler bazen birden fazla anlama gelmektedir. Ancak sözlük bilgisi tek başına yeterli değildir, aynı zamanda kiminle iletişimde bulunduğumuz da bu süreçte rol oynayıcıdır. Ona göre kelimelerin seçimi yapılır ve mesaj iletilir (Adair 2006, 24-26). İletilen mesaj açık ya da örtük biçimde olabilir.

Açık veya örtük mesaj gönderme

Sözler hem açık hem de örtük mesajlar iletmektedir. Her söylenmek istenen, nezaket, korku, karşısındakini kırmak istememe gibi değişik nedenlerden dolayı doğrudan

söylen(e)memekte, örtük ya da dolaylı olarak da ifade edilebilmektedir. Sözlerin arkasında bazen açık, bazen örtük mesajlar, imalar vardır (bk. Schulz von Thun 1981; Holly 2001; Meibauer 2007). İletilen mesajı algılama, anlama ve yorumlama yeteneği yanında mesajın yanlış anlaşılmadan doğru bir şekilde iletilmesi de gerekmektedir. Burada hem gönderici hem de alıcı konuşmanın amacına yönelik etkileşim içindedirler. Grice iletişimin amacına uygun gerçekleşmesi için dört temel konuşma ilkesi ortaya koymuştur (bk. Holly 2001; Meibauer 2007; Nünning / Zierold 2008). Böylece yanlış anlaşılmanın önlenmesi, iletilecek mesajın düzgün bir biçimde iletilmesi hedeflenmektedir. Grice'ın konuşma ilkeleri şunlardır:

1. Nitelik ile ilgili ilke
 - Her zaman doğruyu söyle.
 - Bilmediğin ya da inanmadığın şeyleri söyleme.
2. Nicelik ile ilgili ilke
 - Gerektiği kadar bilgi ver.
 - Gerektiğinden fazla bilgi verme.
3. Önem ile ilgili ilke
 - Konuştuğun önemli olsun. Konunun amacı önemlidir, konunun amacına yönelik konuş. Konu dışında konuşma, konuda kal.
4. Tarz ile ilgili ilke
 - Az ve öz konuş.
 - Birden fazla anlama gelecek şeyleri konuşma.
 - Uygunsuz kelimeleri kullanma.
 - Dağınık değil, bir düzen içinde, sırası ile konuş (Holly 2001; Meibauer 2007).

Bu ilkeler, örtük mesaj gönderilmesi ya da ironi amacıyla doğru olmayan bir şey söylenmesi gibi durumlarda ihlal edilebilmektedir (Meibauer 2007). Ancak yine de konuşmanın amacına yönelik anlatabilmek ve anlayabilmek için yol göstericidir.

Grice'ın belirlediği bu konuşma ilkelerine uyulabilmesi için öncelikle söylenebilecek sözün olması gerekmektedir. Çünkü bazen söylenecekler ya da söylenmek istenenler için "kelimeler kifayet etmemektedir". Böyle durumlarda karşı tarafı anlayabilmek söz konusu mudur? Anlayabilmek kime ve neye bağlıdır?

Anlayabilmek

Anlamak ya da anlayabilmek, içinde farklı anlamları barındıran bir kavramdır. Anlamak, iletilen açık veya örtük mesajın alıcı tarafından çözümlenmesi ve anlaşılması olarak tarif edilebilir. Mesajın çözümlenmesi, mesajı kimin iletildiğine, mesajın nasıl iletildiğine, söylenen sözün nerede nasıl söylendiğine, duruma ve bağlama göre yapılmaktadır. Anlamak yalnız iletilen mesajın, söylenen sözlerin anlamlarının çözümlenmesi değildir, sözlü olmayan beden dilinin, ses tonunun iletildiği mesajların da çözümlenmesidir (bk. Erdem 2009; Tayfun 2009).

Bu ve benzeri değişkenlere bağlı olarak gönderilen mesajı anlayabilmek için de söz (dil) bilgisinin yanında aktif dinleme yetisi, algılama yetisi (bk. Schulz von Thun 1981; Lahninger 1999) gibi yetiler gereklidir.

Aktif dinleme, gelen mesajları algılayıp çözümleyebilmek için olduğu gibi (bk. Schulz von Thun 1981; Lahninger 1999), karşısındakine onu dinlediğini ve onu önemseydiğini gösterdiğinden ve bunlara dair konuşmacıya geri bildirimde bulunduğundan iletişimin etkili olabilmesi için önemli unsurlardan biridir. (bk. Yüksel 2008, Cüceloğlu 2010). Eğer iletişimde aktif dinleme söz konusu değilse, kopukluk olması muhtemeldir.

Anlayabilmek kavramı yukarıda bahsi geçen anlamından başka kendini bir başkasının yerine koyup onun duygu ve düşüncelerini hissedebilme ve böylece ona anlayış gösterebilme anlamını da içermektedir. Bu da yine etkili iletişim için olması gereken ve eğitim ile edinilebilecek olan kendini başkasının yerine koyabilme (empati) yetisidir (bk. Dökmen 2001). Böylece kelimeler ile ifade edilmeyen ya da edilemeyenlerin de hissedilerek anlaşılması söz konusudur. Anlama yalnız dilsel bir çözümleme değil, duygusal, bilişsel ve duygusal bir çözümlerdir.

Algılama yetisi

Anlayabilme için algılama yetisi gereklidir. Birçok değişkene bağlı olarak değişebilen algı ve algılamayı Dökmen şu şekilde tarif etmektedir:

“Algı, duyu organlarından beynimize ulaşan verilerin örgütlenmesi, yorumlanması, anlamlandırılması sürecine verilen addır. Duyu organlarımıza ulaşan veriler, algılama olmaksızın tek başlarına fazlaca bir değer taşımazlar. Duyusal verilerin algılanması, yani anlamlandırılması gereklidir. Bize ulaşan duylara ne tür tepkilerde bulunacağımızı ancak algılama sonrasında kararlaştırabiliriz” (Dökmen 2001: 97).

Dökmen algının iletişimdeki yeri üzerinde durmakta ve “... algılamadaki farklılıklar, çeşitli çatışmalara, en çok da varoluş çatışmasına yol açabilir. Bir örnek: İnsanlar ihtiyaçları doğrultusunda duyumlarını anlamlandırır, algırlar” (Dökmen 2001: 99) demektedir. Algılama subjektiftir ve kişinin deneyimleri ve beklentileri ile birlikte değişebilmektedir. Biechele / Padrós (2003) bu doğrultuda algılama eğitiminden bahsetmekte (Alm. Wahrnehmungsschulung) ve kişinin kendi algıladığının başkalarının algıladığı ile aynı olamayabileceğine dair bir farkındalık kazanması görüşündedirler. Biechele / Padrós (2003) ayrıca algılamaya dair alıştırmalarda algılamadaki üç aktiviteyi - tasvir etme (Alm. beschreiben), yorumlama (Alm. interpretieren) ve değerlendirme (Alm. bewerten) - birbirinden ayırmaya çalışmak gerektiğini söylemektedirler. Böylece gördüklerimizi, duyduklarımızı doğrudan yorumlamadan evvel, tasvir etme, yorumlama ve değerlendirme biçiminde bir ayırım öngörmektedirler. Bu yönde yapılan eğitim çalışmalarında kişinin kendisinin bir şeye karşı hemen nasıl bir reaksiyon gösterdiğinin farkına varması önemlidir. Biechele / Padrós farklı birkaç alıştırmanın

yanı sıra algılamaya dair bu becerilerin kazanılmasında resimlerden yararlanmaktadır (Biechele/Padrós 2003: 77-78).

Bir sözün algılanması da bireyden bireye değişkenlik gösterebileceği için uygulamada herkesin bir bağlam içerisinde belli sözlerden ne anladığı üzerinde durulup algılamının çeşitliliği ve subjektifliği gösterilebilir. Dolayısıyla bir konu ya da bir olay her zaman bizim algıladığımız biçimiyle doğru olmayabilir. Etkili iletişimde önemli olan bunu görebilmek ve böylece ön yargılardan kurtulup objektif olmaya çalışmaktır.

Empati yetisi

Kendini başkasının yerine koyabilme ve böylece onun duygu ve düşüncelerini anlayabilme (Dökmen 2001: 135), bir şeye kendi perspektifi dışında bir de başka bir perspektiften bakabilme, etkili iletişimin temel unsurlarındandır (bk. Tayfun 2009). Anlayabilmek, hem söylenen sözün anlamını, mesajını anlamak hem de karşımızdakinin duygu ve düşüncelerini anlamaktır. Bunun için de söz (dil) bilgisinin yanında başka yetilere de ihtiyaç vardır. Öncelikle mesajın çözümlenmesinde algıladığımızın kendi gerçeğimiz olduğunu ve bir şeye kendi perspektifimiz dışında başka perspektiflerden de bakılabileceğini bilmek ve bakabilmek gereklidir. Dolayısıyla, objektif olmaya çalışmak ve kendini başkasının yerine koyabilmek, ama en önemlisi karşımızdakini anlamak istemek ve anlamaya çalışmak etkili iletişim için büyük öneme sahiptir.

Peki bu yetilerin gelişebilmesi için ne gibi yöntemler kullanılabilir?

Etkili iletişim dersinde / seminerinde edebiyattan, şiirlerden, resimlerden, psikodramadan yararlanılıp algılama, empati, anlama, yorumlama, anlatma gibi yetiler kazanılabilir.

Çalışmanın bundan sonraki uygulama bölümünde yukarıda açıklananlar doğrultusunda şiirden yararlanılarak bir çözümlenme denemesi yapılacak ve alıştırma örnekleri sunulmaya çalışılacaktır.

3. Uygulama: Şiir Analizi ve Alıştırma Örnekleri

Çalışmanın uygulama bölümünde etkili iletişim becerisi için gerekli olan anlayabilmek ve anlatabilmek kavramlarından hareketle bazı uygulama örnekleri ve alışırtmalar ortaya konulmaya çalışılacaktır. Uygulamaya örnek oluşturacak inceleme için Orhan Veli'nin 'Anlatamıyorum' adlı şiiri seçilmiştir. Seçilen şiir, içeriği bakımından 'iletişim' ve 'iletişimsizliğe' örnek olarak kullanılabilceği ve böylece bu konuda bir farkındalık kazanılmasını sağlayabileceği gibi etkili iletişim için gerekli olan yetilerin geliştirilmesinde yardımcı olacak alıştırma ve uygulamalara kaynak olarak da kullanılabilir. Böylece aynı şiir üzerinde analiz ile birlikte birçok alıştırma da yapılabilir.

ANLATAMIYORUM

Ağlasam sesimi duyar mısınız,
Mısralarımda;
Dokunabilir misiniz,
Gözyaşlarıma, ellerinizle?

Bilmezdim şarkıların bu kadar güzel,
Kelimelerinse kifayetsiz olduğunu
Bu derde düşmeden önce.

Bir yer var, biliyorum;
Her şeyi söylemek mümkün;
Epeyce yaklaşmışım, duyuyorum;
Anlatamıyorum.

(Orhan Veli: 2001: 55)

Şiir türü, gerek melodisi gerekse içeriği bakımından duygulara hitap eden, kısa-
lığı bakımından diğer türlerden ayrılan bir edebî türdür. Anlatılmak istenen şey, keli-
melerin özenle seçimi ve birbirine bağlanması ile dile getirilmektedir. Şiir okuyarak
konuşmada tonlama ve melodinin etkisi gibi özelliklerin yanında algılamaya dair
alıştırmalar da yapılabilmektedir. Ayrıca uygulamada, kelimeleri özenle seçilmiş ve
dizilmiş edebî tür olan şiirin okunması duygulara hitap eder, insanı düşünmeye sevk
eder, insanı rahatlatır. Şiir dinleyerek aktif dinleme yetisi de geliştirilebilir.

Şiirin bu çok işlevliliğinin yanı sıra içerik itibarıyla iletişim ile ilgili şiirlerin ana-
lizi iletişim hususunda örnekler sunmakta ve bir tartışma zemini hazırlamaktadır. İle-
tişimi veya iletişimsizliği konu alan şiirlerin seçilmesi, üzerinde düşünüp tartışacak
somut veriler ortaya çıkarmaktadır.

Orhan Veli'nin 'Anlatamıyorum' adlı şiirinde özne 1. tekil şahıs olarak *ben* dilinde
mevcuttur ve bu durum isimde iyelik ekleriyle, fiilde şahıs ekleriyle kendini belli et-
mektedir: anlatamıyorum, ağlasam, sesimi, mısralarımda; gözyaşlarıma, bilmezdim
bu derde düşmeden önce, biliyorum; yaklaşmışım, duyuyorum; anlatamıyorum. 1.
şahıstaki gönderici şiirde alıcıya doğrudan hitap etmektedir: duyar mısınız, dokuna-
bilir misiniz, ellerinizle. Hitap ettiği şahıs, 2. çoğul şahıs *siz* de olabilir, 2. tekil şahıs
siz (saygı ve nezaket sözü) de olabilir. Metin boyutundan bakıldığında şiir metni ile
okuyucu arasında hitap biçimi sayesinde doğrudan bir iletişim başlamaktadır.

'Anlatamıyorum' adlı şiirde belli bir söylem vardır. Şiirdeki özne 1. şahısta be-
lirlidir ve okuyucuyla iletişime girmekte, okuyucuya hitap etmekte ve ona bir konu
anlatmaktadır. Şiir söylem açısından üç bölümde incelenebilir.

Ağlasam sesimi duyar mısınız,
Mısralarımda;
Dokunabilir misiniz,
Gözyaşlarıma, ellerinizle?

İlk bölümde okuyucuya 2. çoğul şahıs veya 2. tekil şahısta hitap edilmektedir. Şiirdeki özne okuyucuya bir konuyu açmaktadır ve bu konuya okuyucuyu dahil etmektedir. ‘Ağlamak’ fiili ses ve gözyaşı ile ilişkilendirilmiş olup, ağlama sesinin duyulması, gözyaşlarının da el ile dokunabilir olması gerçeği ortaya konmaktadır. Duymak ve dokunmak, duyu organları vasıtasıyla algılamaya işaret etmektedir. ‘Mısrarımda’ sözü ile şiirdeki özne ile okuyucu arasındaki iletişim biçiminin yazılı metne dayandığı gerçeği de vurgulanmaktadır. Böylece özne ile alıcı (okuyucu) arasında metnin varlığı ortaya çıkmaktadır. Buna rağmen ağlama sesi ve gözyaşları okuyucu tarafından algılanabilir mi sorusu doğrudan sorulmaktadır. Göndericinin (şiirdeki öznenin) alıcıya mesajı şöyle açıklanabilir: Yazılı iletişim biçimine rağmen duygularımı algılayabilir misin? Beni anlayabilir misin?

Bilmezdim şarkıların bu kadar güzel,
Kelimelerinse kifayetsiz olduğunu
Bu derde düşmeden önce.

Şiirdeki özne ikinci bölümde bir derdinin olduğunu söylemektedir ve böylece 1. bölümdeki ağlama sebebinin açıklanmaktadır. Aynı bölümde yine 3. bölüme de bir bağlantı vardır. Özne, kelimelerin kifayetsiz olduğunu anladığını vurgulamaktadır.

Bir yer var, biliyorum;
Her şeyi söylemek mümkün;
Epeyce yaklaşmışım, duyuyorum;
Anlatamıyorum.

Üçüncü bölümde ise dil ona bütün olanakları sunsa da daha önce bahsettiği derdinin ne olduğunu anlatamadığını dile getirmektedir.

Şiirdeki söylem özetle şöyle yorumlanabilir:

1. bölüm (Giriş: Hitap): Duygularımı algılayabilir misin? Beni anlayabilir misin?

2. bölüm (Açıklama): Bir derdim var.

→ 1. bölümü açıklıyor.

Bu dertle birlikte kelimelerin yetersiz olduğunu anladım.

→ 3. bölüme bir gönderme var.

3. bölüm (Sonuç): Derdimi, duygularımı anlatamıyorum.

→ 2. bölümle neden-sonuç ilişkisi gösterilmektedir.

Kelimeler duygularını ifade etmekte yetersiz olduğundan anlatamamaktadır.

→ 1. bölümle bağlantı vardır.

1. bölümdeki ‘beni anlayabilir misin’ ile 3. bölümdeki ‘anlatamıyorum’ arasında bir bağlantı söz konusudur. Şiirdeki özne kendi anlatamasa da karşısındaki alıcının (okuyucunun) kendisini anlamasını beklemektedir. İletişimde anlatabilmek kadar anlayabilmek de önemlidir. Ama nasıl?

Şiirdeki bu söylemden hareketle aşağıda içerik analizi yapılmış ve alıştırma örnekleri sunulmaya çalışılmıştır. Şiir, etkili iletişim yönünden bölümlere ayrılarak ele alınmıştır.

Anlatamamak - anlatabilmek

Etkili iletişimde en büyük engellerden biri de anlatamamak, kendini ifade edememektir. İncelenen şiirin başlığı ‘Anlatamıyorum’ iletişimsizliğe, kendini ifade edemeye çok iyi bir örnek teşkil etmektedir. Nedenleri ne olabilir anlatamamanın? Yapılacak uygulamada şiirin başlığından yola çıkarak ‘Anlatamıyorum’ kelimesinin ne çağrıştırdığı, ne anlama geldiği ele alınabilir. Etkili iletişim eğitimi alan kişinin kendisinden hareket ederek bu konu grupta tartışılabilir. Böylece bireye hem anlatamamanın nedenleri üzerinde düşünecek hem de bu konudaki kendi duygu ve düşüncelerini söyleme zemini hazırlanmış olacaktır. Anlatamama üzerine bir şeyler anlatabilmesi, ayrıca kendi duygu ve düşünceleri ile birlikte gruptaki diğer bireylerin duygu ve düşüncelerini de anlamaya çalışması hedeflenebilir.

Duygu- Düşünce ve Kelimeler

Kelimelerin duygu ve düşüncelerimizi dile getirmek için birer araç olmalarının yanında daha birçok işlevleri bulunmaktadır. Kendini ifade edebilme yetisi etkili iletişimde büyük öneme sahiptir. İletişimde yalnız kelimeler değil, duygular, duyular da ön plandadır. Tüm bunlar Orhan Veli’nin şiirinde vurgulanmaktadır: *duymak* ya da hissetmek, *dokunmak*, *ağlamak*: “Ağlasam sesimi duyar mısınız ... Dokunabilir misiniz, Gözyaşlarıma, ellerinizle?... Bir yer var, biliyorum; ... Epeyce yaklaşmışım, duyuyorum...” Şiirde işitmek ve hissetmek anlamlarında *duymak* ve *dokunmak* fiilleri iletişimdeki duygusal, duyusal süreci yansıtırken, *bilmek* fiili de iletişimdeki bilişsel süreci ortaya koymaktadır.

Uygulamada katılımcıların ya da öğrencilerin şiirdeki iletişim ile ilgili kelimeleri tespit etmeleri, bu kelimelerden hareketle bir iletişim modeli ortaya koymaları ve bunu da sunmaları istenebilir.

Şiirde geçen *duymak*, *dokunmak*, *bilmek* gibi fiillerin iletişim açısından anlamının ne olduğu tartışılabilir. Yine grup içinde bu fiiller ve anlamları için çeşitli örnekler bulunabilir. Fiillerin iletişim açısından anlamları drama biçiminde, teatral olarak gösterilebilir. Etkili iletişim eğitimi alanların, becerinin yanında bilgi de edinebilmeleri için şiirden yola çıkarak iletişimdeki duygusal, duyusal ve bilişsel süreci araştırıp sunmaları mümkündür. Bu çalışmalar hem anlama hem de anlatabilmelerine yönelik olacaktır.

Kelimelerin Yetersizliği

İncelenen şiirde kelimelerin yetersiz olduğu açıkça söylenmektedir: “Bilmezdim şarkıların bu kadar güzel, Kelimelerinse kifayetsiz olduğunu...” derken şiirde her ne kadar kendini ifade edebilecek kelimeler yetersiz ise de yine ses ve melodiden, keli-

melerden oluşan şarkıların güzelliğinden bahsetmektedir şiirdeki özne (Orhan Veli), çünkü dinlediği şarkılar kendini anlatmaktadır, kişi kendini şarkılarda bulmaktadır. Şarkıların da bir mesajı vardır ve bir şeyler anlatır, dinleyenlerinin duygu ve düşüncelerine tercüman olur. Alıştırma olarak, kelimelerin yetersiz gelmesi durumunda duygu ve düşüncelerin nasıl ifade edilebileceği üzerinde tartışılabilir. Şarkıların ne gibi işlevi vardır? İşaret dili nedir ve kelimelerin yerini tutabilir mi gibi sorular üzerinde durulabilir ve bunlar somut olarak örneklendirilebilir. Bir duygu ve düşüncüyü bir grup öğrenci / katılımcı kelime ile, bir grup öğrenci / katılımcı da işaret dili ile anlatmaya çalışabilir ve sonra da iki anlatma biçimi karşılaştırılıp etkileri üzerinde konuşulabilir.

Söylemek ve anlatabilmek

Orhan Veli'nin şiirinde birbiri ile anlam olarak çok yakın iki kelime kullanılmaktadır: *söylemek* ve *anlatabilmek*: "... Her şeyi söylemek mümkün; Epeyce yaklaşmışım, duyuyorum; Anlatamıyorum".

Etkili iletişim açısından bakıldığında *söylemek* ile *anlatabilmek* arasındaki fark nedir? İnsan kelimeler yardımıyla her şeyi söyleyebilir, olmayanı var gibi, olanı yok gibi gösterebilir, imkânsızı mümkün hale getirebilir. Çünkü bütün bunlar söz ile yapılan ve söze dayalı olan eylemlerdir (sözylemler ile ilgili bk. Holly 2001; Meibauer 2007). Her şeyi (gerçek ya da yalan) söz ile ifade edebilirsiniz. Ancak hissedilenler yalnız söz ile dile getirilebilir mi? Burada hissedilenlerin açıklanması, izah edilmesi söz konusudur ki bu anlamıyla *anlatmak* söylemek kelimesinden daha geniş anlama sahiptir. Anlatmak karşısındakinin anlamasını sağlamak anlamını da içermektedir. Bu da söylemekten farklı olarak yalnız söz ile değil, sözlü olmayan sözsüz dili de kapsamaktadır.

Duygu ve düşüncelerin açıklanması ve izah edilebilmesi için öncelikle tanınması gerekmektedir. Kişi duygu ve düşüncelerini her zaman dile getirebilir mi, anlatabilir mi, kendini her zaman ifade edebilir mi?

Etkili İletişim seminerinde öğrenciler/ katılımcılar söylemek ve anlatmak fiillerinin anlamları ve bu iki fiil arasındaki anlam birliği ve farkını araştırıp örnekleriyle sunabilirler. Ayrıca belirlenen bir konu hakkında duygu ve düşüncelerini söyleyebilirler ya da anlatabilirler.

'Anlatamıyorum' şiirindeki özne her ne kadar kelimelerin yetersizliğinden ve anlatamamaktan bahsetse de "Ağlasam sesimi duyar mısınız, Mısralarımda; Doku-nabilir misiniz, Gözyaşlarıma, ellerinizle?" derken asıl beklentisi karşı tarafın onu anlayabilmesidir.

Duymak: anlayabilmek

'Anlatamıyorum' şiirinde duymak kelimesi hem *işitmek* anlamında hem de *hissetmek* anlamında kullanılmaktadır. İşitmek ve karşı tarafın ne dediğini algılayabilmek, anlayabilmek böylece vurgulanmaktadır. Anlayabilmek hem işitmek hem de hisset-

mek ile olabilen bir şeydir. Böylece duymak, işitmek ve hissetmenin karşılığı olarak anlayabilmek için bir ön şarttır. Şiir ayrıca "... sesimi duyar mısınız, Mısralarımda; ..." sözü ile iletişimin sözlü ve yazılı olduğunu da ortaya koymaktadır. Mısralarda, yani okuma ile optik olarak algılanan bir şeyde ses duyulabilir mi? Ses, sözlü iletişimin bir parçasıdır, dolayısıyla yazılı olan şiir mısralarında ağlama sesi kulağa yansımaz, işitilmez, ama şiir gibi duyguların ön planda olduğu bir metinde ağlama hissedilebilir, duyulabilir. İletişime geniş açıdan baktığımızda bazen karşımızdaki insanın duygu dünyasına girip neler hissettiğini anlayabiliriz. Bunun için de etkili iletişimde çok önemli bir kavram olan empati yetisinin gelişmiş olması gerekmektedir. Dolayısıyla duymak ve dokunmak, *anlayabilmektir*.

Orhan Veli'nin şiirinde iletişimdeki duymanın, söylemenin, dokunmanın önemi vurgulanmaktadır ama bütün bunların yanında etkili iletişim için önemli olan anlatabilmek ve anlayabilmek konusu işlenmektedir. Anlayabilmek kavramı için şiirde anahtar kelime *duymaktır*. Hem işitip anlamak, hem de işitmesek bile hissetmek anlamında kullanılmakta ve iki anlamıyla da anlayabilmeyi özetlemektedir: "Ağlasam sesimi duyar mısınız, Mısralarımda; ...". Anlatamamak ve karşı tarafın ne söylemek istediğini anlayamamak iletişimsizliğin belirtisidir. Bunun için yine Orhan Veli'nin mısrasındaki gibi karşımızdaki insanın neler hissettiğini anlayabilme becerisini kazanmak gerekmektedir. Bunda da algılama ve empati büyük rol oynamaktadır.

Anlayabilmek ve algı

Orhan Veli'nin şiiri grup içinde okunduğunda anlamının ne kadar farklı olduğu ortaya çıkmaktadır. Bir seminerde ele alınan bu şiirde öğrencilere göre Orhan Veli'nin anlatamaması değişik nedenlere bağlıdır. Çünkü kime, nerede anlattığı da çok önemlidir. Anlatamıyorum derken büyük bir derdinin olduğunu söylemektedir ama derdinin ne olduğunu anlatmamaktadır. Okuyucuya göre derdinin ne olduğu değişmektedir. Bazı öğrencilere göre şiirdeki özne aşkını anlatamamaktadır, bazılarına göre geçim sıkıntısını, bazısına göre işlediği bir suçu anlatamamaktadır... Karşı tarafı anlarken gerçekte hep hayat ile ilgili deneyimlerimizden, kendimizden yola çıktığımız için anladığımız da bizim gerçeğimiz olmaktadır. Etkili iletişim için gerekli olan algının çeşitliliğinin fark edilmesi, kabul edilmesi ve bu hususta algılama yetisinin geliştirilmesi için resimlerin yanında bu tür şiirlerin kullanımı da önemli araçlardan biridir. Algılama eğitimi alan kişi, böylece tek bir doğrunun olmadığını fark edecek ve anlayabilmenin de algılama biçimine bağlı olarak değişkenlik gösterdiğini görebilecektir.

Etkili İletişim seminerlerinde bir kelimenin, bir resmin, bir cümlenin vb. neler çağrıştırdığı ve bunlardan ne anlaşıldığı konusu büyük bir öneme sahiptir. Her bireyin ne anladığı, algıladığı üzerinde durmak, çeşitli algılama biçimlerini ortaya koymak ve tartışmak, bireye farklı bakış açılarının, farklı perspektiflerin de varlığını gösterecek ve bu konuda bir farkındalık sağlayacaktır. Zamanla bu farkındalık bireyin aynı şeye birçok perspektiften bakabilmesini ve böylece birini / bir şeyi daha iyi anlayabilmesini ve anlayış göstermesini mümkün hale getirebilecektir.

Anlayabilmek ve empati kurabilme

Empati kurabilme ile başkasını anlayabilme arasında sıkı bir bağ vardır. Başkasının ne düşündüğünü, neler hissettiğini anlayabilmek, başkasıyla empati kurabilmek de öğrenilebilir bir şeydir. ‘Anlatamıyorum’ şiiri ile empati yetisinin geliştirilmesi üzerinde de durulabilir. Etkili iletişim eğitimi alan kişi kendini şiirdeki öznenin yerine koyup duygu ve düşüncelerini 1. şahıs (ben) dilinde farklı biçimlerde anlatabilir: bir mektup biçiminde anlatabilir, bir günlük biçiminde anlatabilir, bir hikâye, konuşma biçiminde anlatabilir... Okunan şiir oyunlaştırılarak canlandırılabilir ve farklı perspektifler ortaya konabilir. Bu yöntemlerle hem başkasının neler hissettiğini anlayabilme hem de anlatılabilmek yetisinin gelişmesi sağlanabilir. “Kendimizi karşımızdakinin yerine koyup olaylara onun gözüyle bakabilirsek, ancak bu durumda onun duygularını ve düşüncelerini anlamamız ve dolayısıyla da davranışlarına anlam vermemiz mümkün olur” (Dökmen 2001: 138).

Tek bir şiir üzerinden sunulan bu örneklerde hem anlatılabilmek hem de anlayabilme üzerinde durulmuştur. Anlayabilme hem sözün, mesajın anlaşılması hem de sözün ötesinde karşımızdakinin duygu ve düşüncelerinin hissedilebilmesi ve anlaşılmasıdır. Bunun için algılama ve empati kurma yetilerinin edinilmesi, bir şeye farklı perspektiflerden bakabilmeyi öğrenme hedeflenmektedir. Ancak o zaman karşımızdakini anlayabilir ve anlayış gösterebiliriz.

4. Sonuç - Öneriler

Etkili İletişim becerisi için gerekli olan kendini tanıma, kendine değer verme ve böylece başkalarına da değer verme vb. gibi birçok faktörün arasında bu çalışmada üzerinde durulmuş olan anlatılabilmek ve anlayabilmek yetisi yalnız dile hakimiyet ile, mesajın dil açısından doğru gönderilmesi ve çözümlenmesi ile yeterli kalmamaktadır. Anlatılabilmek için bireyin kendi duygu ve düşünce dünyasını iyi tanıması ve kendini ifade edebilmesi gereklidir. Duygu ve düşünceler kelimelere dökülürken aynı zamanda mimik, jestler gibi sözlü olmayan dil ile de birçok şey yansıtılmaktadır. Anlatılabilmek için önemli hususlardan biri de yalnız kendimizi tanımak değil, karşımızdakini de tanımamız ve mesajı onu dikkate alarak göndermemizdir. Çünkü iletişimde nerede, ne zaman, kiminle konuştuğumuza göre nasıl konuşacağımız belirlenmektedir. Karşımızdakinin anlayacağı biçimde anlatmak gereklidir ki alıcı gönderilen mesajı anlayabilmelidir. Orhan Veli'nin ‘Anlatamıyorum’ adlı şiirinde de görüldüğü gibi bazen kelimeler kifayet etmemektedir anlatmak istediklerimize. Bu durumda da karşımızdakini anlayabilmek için yine farklı yollar gereklidir.

İletişim karşılıklı olduğu için sadece mesajımızı iletmek yeterli değildir. Karşı tarafın da mesajı anlayabilmesi gerekmektedir. Birçok şeyi birey kendinden yola çıkarak sübjektif olarak algılamakta ve anlamaktadır. Anlamak veya anlayabilmek, etkili iletişimde anlatılabilmek kadar önem kazanır ve eğitim ile edinilebilir. Kelimelerin yetersiz kaldığı durumlarda karşımızdakini anlayabilmek mümkün müdür sorusuna şu

cevabı verebiliriz: Karşımızdakini anlamak ya da anlayabilmek, yalnız onun ilettiği sözlü mesajı anlamak demek değildir, aynı zamanda karşımızdakinin neler hissettiğini kendimizi onun yerine koyup hissedebilmektir. Bütün bunlar öğrenilebilir. Bunun için bu çalışmada Orhan Veli'nin 'Anlatamıyorum' adlı şiiri etkili iletişim açısından analiz edilmiş ve etkili iletişim bilgisi ve becerisinin edinilmesi için değişik alıştırma örnekleri ortaya konmaya çalışılmıştır.

Şiirin analizi değişik bilim dallarından yararlanılarak yapılmıştır. Şiir metninde özne *ben* olarak kendini belli etmekte ve okuyucuya da doğrudan hitap etmektedir. Yapılan söylem analizinde şiir giriş (hitap) - açıklama - sonuç (neden-sonuç ilişkisi) biçiminde üç temel bölüme ayrılmıştır. Bu üç bölüm arasında bir neden sonuç ilişkisi tespit edilmiştir, her bir bölüm diğerini açıklamıştır. Şiirdeki özne yazılı metin boyutunda da olsa okuyucunun onun duygularını algılayıp, anlayıp anlayamayacağını sormaktadır. Şiirdeki söylemden 'beni anlayabilir misin, bir derdim var, ben anlatamıyorum,' yorumu ortaya konmuştur. Şiirdeki özne (gönderici) kendi ifade edemese de okuyucunun (alıcının) onu anlamasını istemektedir. Böylece iletişim açısından bakıldığında iletişimdeki temel faktörler gönderici, alıcı ve mesaj tespit edilmiştir. Şiirde bir tarafta bir şeyi anlatabilmek olgusunun, diğer tarafta da bir şeyi (mesajı) anlayabilmek olgusunun vurgulandığı görülmüştür. Şiirde geçen duymak ve dokunmak fiilleri iletişimdeki duyuşal sürece, algılamaya işaret etmekte iken, bunun yazılı metin aracılığıyla mümkün olup olmayacağı sorulmaktadır. Kelimeler ile ifade edilemese de, ses ile işitilemese de, el ile dokunulmаса da karşımızdakinin duygularını hissedebilmek, algılayabilmek, anlayabilmek mümkün müdür? Bu söylemden hareketle içerik analizi yapılmış ve uygulamaya yönelik alıştırma örnekleri ortaya konmaya çalışılmıştır.

İçerik analizinde şiir içeriği açısından bölümlere ayrılarak analiz edilmiştir. Burada anlatabilmek-anlayabilmek, algılayabilmek, empati kurabilmek gibi iletişim ile ilgili değişik yeti ve beceriler üzerinde durulmuştur. Buradan çıkan sonuca göre de metin aracılığıyla da olsa karşımızdakini anlamak algılama ve empati yetimize bağlıdır. Anlatma, anlama, algılama, empati gibi yetiler nasıl geliştirilebilir sorusundan hareketle alıştırma örnekleri sunulmuştur. Şiirdeki öznenin derdinin ne olduğunu bir sınıf ortamında herkes yorumlayıp tartışabilir, böylece algıda çeşitlilik öğrenilmiş olur. Herkes kendini şiirdeki öznenin yerine koyup onun ağzından bir şeyler anlatabilir. Böylece kendini başkasının yerine koyup onun duygularını anlayabilme ve anlatabilme alıştırmaları yapılmış olur vb.

Ele alınan şiirin değişik yöntemlerle analizi neticesinde etkili iletişim seminerlerinde uygulamaya bir örnek ortaya konulmaya çalışılmıştır. Şiirin analizi ile etkili iletişim açısından önemli olan anlatabilmek ve anlayabilmek yetileri üzerinde durulmuştur. Şiir analiziyle etkili iletişim hakkında bilgi pekiştirilebilir ve somut hale gelebilir. Ayrıca yalnız etkili iletişim bilgisi değil, becerisi de gereklidir. Bunun için de edinilen bilginin uygulamaya transfer edilmesi gerekmektedir. Şiir analiziyle birlikte sunulan alıştırma örnekleri anlayabilmek ve anlatabilmek yetilerinin, yani etkili ileti-

şim becerisinin kazanılmasına yöneliktir.

Tek bir şiir üzerinden sunulan analiz ve alıştırma örnekleri etkili iletişim alanında Türkçe literatürde eksik olan uygulamaya yönelik didaktik bir model teşkil edebilir (bk. Şekil 1). Literatürde etkili iletişimle ilgili örnek olarak verilen değişik metin türleri ve söylemler benzer yöntemlerle analiz edilip didaktize edilebilir ve uygulamaya aktarılabilir.

Dökmen'in (2001) bahsettiği iletişimdeki bilgi eksikliği, 'Anlatamıyorum' adlı şiir örneğinde olduğu gibi, iletişim ile ilgili açıklamalar ile büyük oranda giderilebilir ve değişik alışımlarla bu hususta bir farkındalığın yanı sıra beceri kazan(dır)ılabilir. Böylece bilme ve yapma, yani teori ile uygulama arasında bir köprü kurulmuş olur.

5. Kaynaklar

- Adair, John (Çev. Ömer Çolakoğlu) (2006): *Etkili İletişim. Yönetim Silahlarının en önemlisi*. 3. baskı. İstanbul: Babıali Kültür Yayıncılığı.
- Baltaş, Zuhal / Baltaş, Acar (2010): *Bedenin Dili*. 45. Basım. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Biechele, Markus / Padrós, Alicia (2003): *Didaktik der Landeskunde*. Fernstudieneinheit 31. Berlin, München u.a.: Langenscheidt.
- Cüceloğlu, Doğan (2010): *İletişim Donanımları. 'Keşke'siz Bir Yaşam için İletişim*. 35. Basım. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Demiray, Uğur (Edit.) (2008): *Etkili İletişim*. Ankara: Pegem Akademi.
- Dökmen, Üstün (2001): *Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları ve Empati*. 15. baskı. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Erdem, Orhan (2009): *Duygusal İletişim ve Beden Dili*. İstanbul: Yakamoz Yayınları.
- Ergin, Akif (2008): *Eğitimde Etkili İletişim*. 4. baskı. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Holly, Werner (2001): *Einführung in die Pragmalinguistik*. Germanistische Fernstudieneinheit 3. Berlin, München: Langenscheidt
- Lahninger, Paul (1999): *Lebendig und kreativ leiten präsentieren moderieren. Arbeits- und Methodenbuch für Teamentwicklung und qualifizierte Aus- & Weiterbildung*. Münster: Ökotopia Verlag.
- Knechtel, Petra (2003): *Effektive Kommunikation und Kooperation. Ein Trainingsbuch*. Bielefeld: W. Bertelsmann Verlag.
- Meibauer, Jörg u.a. (Hrsg.) (2007): *Einführung in die germanistische Linguistik*. Stuttgart, Weimar: J.B.Metzler. 210-249.
- Nünning, Ansgar / Zierold, Martin (2008): *Kommunikationskompetenzen. Erfolgreich kommunizieren in Studium und Berufsleben*. Stuttgart: Klett.
- Orhan Veli (2001): *Bütün Şiirleri*. İstanbul: Adam Yayınları.
- Rickheit, Gert / Sichelschmidt, Lorenz / Strohnner, Hans (2004): *Psycholinguistik*. Tübingen: Stauffenburg.
- Schulz von Thun, Friedemann (1981): *Miteinander reden 1. Störungen und Klärungen. Allgemeine Psychologie der Kommunikation*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.

- Tayfun, Recep (2009): *Etkili İletişim ve Beden Dili*. 2. baskı. Ankara: Nobel Yayın.
- Yıldırım, Ataner (2009): *Etkili İletişim Eğitimi*. İstanbul: Yıldırım-Dil-Yayımları.
- Yüksel, Halûk (2008): “Konuşma ve Dinleme”. Demiray, Uğur (Edit.): *Etkili İletişim*. Pegem Akademi, Ankara. 134-184.

EXTENDED ABSTRACT

This paper aims to present knowledge and training examples about effective communication, in particular about explaining (expressing) and understanding, which are among the basic skills. These based especially on linguistic -, pragmatic skills and communicative competence. Understanding means not only open up the meaning of words. The meaning of an utterance and what is implied can also be understood in different ways. Also is determining who is saying something and how he expresses it. From the perspective of the sender is important, in what manner express his thoughts and feelings. It is the choice of words, the implicatures etc.

Thus, materials and exercises necessary for the promotion of these skills, expressing and understanding. It will seek to demonstrate how literature, especially poetry in promoting effective communication can be used as a material in the seminar. Therefore it is used in this work, the poem ‘I can not explain’ of Orhan Veli. The poetry is generally used to express the feelings and thoughts. It is also a good material for the understanding, for the interpretation and thus also for the presentation of multiperspectivity and for discuss.

In this paper first, a literature search is conducted on effective communication and the question is answered, what is communication. To communicate several factors such as the common code, channel, message, context are required. Not least are the sender and the recipient of particular importance. Because it plays a big role, who says something and who deciphered the above. The sender must be careful to whom he says something and

how it expresses what is said. The sender must act addressee-specific. And for understanding the perception of the recipient is crucial. The recipient should try to understand what is meant by break down prejudices and

features empathy feeling.

For the promotion of effective communication and the necessary skills, the poem of Orhan Veli is opted, because this poem deals with the communication of content. Thus this poem serves to raise awareness and be used as a material for exercises.

Seen from the text level a direct communication takes place between the reader and the lyrical text, because the first-person narrator speaks to the reader directly. The title ‘I can not explain’ is a good example for the lack of communication and for the inability to express himself.

The poem will be analyzed in following thematic areas:

- thoughts – feelings and words
- Insufficiency of words
- Saying and explaining (expressing)
- Hearing / feeling: Understanding
- Understanding and Perception
- Understanding and feeling of empathy

Based on the title ‘I can not explain’, the term will be discussed in the seminar. Users can also share about their own experiences and thus tell about something. The verbs *hear / feel, touch, know*, that will occur in the poem can be discussed in terms of their importance in the communication. These verbs also indicate the sensory, emotional and cognitive process of communication.

That the words are not always enough to express yourself is shown in the following verses from Orhan Veli:

“I did not know that the songs are so beautiful and the words are not enough, before I had this trouble.”

By the deficiency of words we have other alternatives like nonverbal communication. The songs can also communicate something, they can reflect our feelings. It begs the question, how can you understand in such situations. These could be discussed and compared with each other in the seminars.

The verb *duymak* in Turkish that is used in the poem means *hear* and *feel*. Both verbs are required for communication. Both refer to the understanding.

“Can you hear my voice in my verses, if I cry?”

“Can you touch my tears with your hands?”

These sentences in the poem make obvious the following: To understand the feelings are perception and empathy necessary.

It is concluded that effective communication is not only based on language skills. The sender is to choose the words to express his feelings and thoughts. But he should pay attention to whom he speaks. Because the way in which we speak is also dependent of it, in what context, with whom we speak. However there are also situations where the words are insufficient to express our feelings and thoughts. Then other skills necessary for understanding: Understand not only refers to the literal meaning. Especially for understanding the perception and feeling of empathy is crucial. Because the receiver must be able to communicate effectively decipher the contextual meaning of utterances. For this he needs a pragmatic competence. Moreover, he must also be able to understand the thoughts and feelings that are not directly voiced. The poem by Orhan Veli also points out that sometimes the words are not sufficient to be able to express to us. And in those situations you have to feel in order to understand.

Thus, in application of the literary text by Orhan Veli, knowledge of effective communication are taught, as well as the awareness of effective communication and the acquisition of skills to be promoted.

