

GÖRÜŞME KAVRAMI VE İLETİŞİM SÜRECİ

Görüşme, sosyal bilimlerde en sık kullanılan bilgi toplama yöntemlerinden biridir. Örneğin, örgüt çalışmalarında örgüt bilimciler, örgütlerin değişik yönlerini ve özellikle de örgütlerin kültür ve sembolik boyutlarını çalışırken görüşmeyi, temel veri toplama aracı olarak kullanmışlardır.

İlk bakışta görüşme kolay bir veri toplama yöntemi olarak görünebilir ve sadece konuşma ve dinleme gibi herkes tarafından kullanılan temel becerileri gerektirdiği düşünülür. Ancak, "görüşme; beceri, duyarlık, yoğunlaşma, bireylerarası anlayış, öngörü, zihinsel uyanıklık ve disiplin gibi pek çok boyutu kapsamı açısından, hem sanat hem de bilimdir"

Bu yönüyle görüşme, bireylerin zaman zaman birbirini duymadığı, mesajların yanlış alındığı ve çok az derinliğin bulunduğu sıradan bir konuşmadan çok farklıdır. Nitelikli bir görüşmede günlük iletişim sürecinde çok da önemsemeyeceğimiz hatalar (dinleme eksikliği gibi) yapılamaz.

Steward ve Cash (1985) görüşmeyi, "önceden belirlenmiş ve ciddi bir amaç için yapılan, soru sorma ve yanıtlama tarzına dayalı karşılıklı ve etkileşimli bir iletişim süreci"

Patton'a (1987) göre görüşmenin amacı ise, bir bireyin iç dünyasına girmek ve onun bakış açısını anlamaktır.

Yıldırım ve Şimşek (2006) Görüşme yoluyla deneyimler, tutumlar, düşünceler, niyetler, yorumlar, zihinsel algılar ve tepkiler gibi gözlenemeyeni anlamaya çalışırız. Bu süreçte sorulan sorulara, karşı tarafın rahat, dürüst ve doğru bir şekilde tepkide bulunmasını sağlamak görüşmecinin temel görevidir.

GÖRÜŞME VE İLETİŞİM KAVRAMI

İnsan sosyal bir varlıktır ve yaşamını sürdürebilmesi için çevresiyle sürekli iletişim kurma ihtiyacı içerisinde.

İnsanın biyolojik bir varlıktan sosyal bir varlığa dönüşmesini sağlayan en önemli unsurun iletişim olduğunu söylemek mümkündür.

Görüşme de iletişim sürecinin tüm öğelerini içersinde barındırmaktadır.

İnsan anlamak ve anlaşılma ihtiyacıdır. Bir şekilde görüşme de bu amaca hizmet etmektedir

İnsanoğlu çevresinde olup bitenleri anlamak ve kendini çevresindekilere anlatabilmek için sürekli iletiler alır ve sürekli iletiler yollar. Onun her davranışı, konuşması, susması, duruşu, yüz ifadeleri, oturuş biçimi kendini anlatma çabasıyla kaynaklanmaktadır

GÖRÜŞMEDE İLETİŞİMİN ÖNEMİ

Görüşme sürecini etkili hale getirmek, aslında bir iletişim süreci olarak da tanımlayabileceğimiz görüşmeyi daha anlamlı kılmak adına her insanın iletişim konusunda temel düzeyde de olsa bilgi sahibi olması gerekmektedir

İletişim her yerde ve her zaman vardır. Hayatımızın tüm aşamalarında da önemli bir rol oynamaktadır.

İlgiler ve hedefler ne olursa olsun görüşme sürecini etkili hale getirmenin yanında, etkili iletişim kurma becerisi hayata zenginlik katar.

İletişim konusunda çalışmak aşağıda sıralanan faydaları sağlar.

1. İletişim çalışmak, kendi kendinize bakışınızı geliştirir.
2. İletişim çalışmak, diğer insanların kişiye bakışını iyileştirir.
3. İletişim çalışmak, insanın ilişkileri hakkında bildiklerinin artmasını sağlar.
4. İletişim çalışarak önemli yaşam becerileri öğrenilebilir.
5. İletişim çalışmak, mesleki yaşantıda başarılı olmanın yolunu açar.
6. İletişim çalışmak gittikçe farklılaşan dünyada dolaşabilmeye yardımcı olur.

GÖRÜŞMEDE İLETİŞİM SÜRECİ VE ÖĞELERİ

Görüşme sürecinde etkili bir şekilde, güvenilir veriler toplayabilmek için iletişim sürecini ve bu sürecin içinde ne gibi öğelerin olduğunu bilmek ve bunları özümsemek gerekmektedir.

İletişim kuramları, iletişim sürecinin ve bu süreçte yer alan öğelerine ayrılabilmesi, bu öğelerin ve bunlar arasındaki ilişkilerin incelenerek, işleyiş düzeninin kavranabileceği varsayımına dayanır. Bu doğrultuda düşünüldüğünde iletişim sürecinde yer alan öğeler kaynak, ileti, kodlama-kod açma, kanal, alıcı, geri bildirim ve gürültü şeklinde sıralanabilir.

İletişim kaçınılmazdır, geriye döndürülemez ve tekrar edilemez.

İLETİŞİM BAĞLAMI

İletişim bağlamı, iletişimi etkileyen çeşitli bağlamların bir araya gelmesiyle oluşur. İletişimin içinde geliştiği bağlam genellikle dört boyutla açıklanmaktadır. Bunlar sırasıyla fiziksel, sosyal-psikolojik, zamansal ve kültürel bağlamlardır.

Fiziksel bağlam; iletişimin meydana geldiği elle tutulur, gözle görülür somut çevredir.

Sosyal-psikolojik bağlam; katılımcılar arasındaki statü ilişkileri, roller ve insanların içinde iletişim kurdukları toplumun kültürel kuralları gibi öğeleri içerir.

Zamansal bağlam; iletişimin gerçekleştiği bir günü içerdiği kadar tarihi de içerir.

GÖRÜŞMEDE SÖZLÜ VE SÖZSÜZ İLETİŞİM

Görüşme süreci hem sözlü iletişim hem de sözsüz iletişim unsurlarını içinde barındırmaktadır. Sözlü iletişim genelde konuşarak gerçekleştirdiğimiz iletişimdir.

İki kişinin karşılıklı konuşmasında olduğu gibi doğrudan ya da telefon görüşmesinde olduğu gibi uzaktan ve dolaylı olabilir. İnsanın duygu ve düşüncelerini sözle bildirmesine sözlü iletişim diyebiliriz.

Sözsüz iletişim ise dil ve kelimeler kullanılmadan aktarılan her türlü bilgi ya da duygu olarak tanımlanabilir.

Sözsüz iletişim sessiz bir dil işlevi görür. Önemlidir, çünkü dil ile söylenilenden çok daha fazla anlam ve önem taşır. Kelimeler sadece duyma duyusunu uyardıkları halde, sözsüz iletişim öğeleri görme, koklama, tatma duyularını uyarır.

Görüşme ve Sözlü İletişim

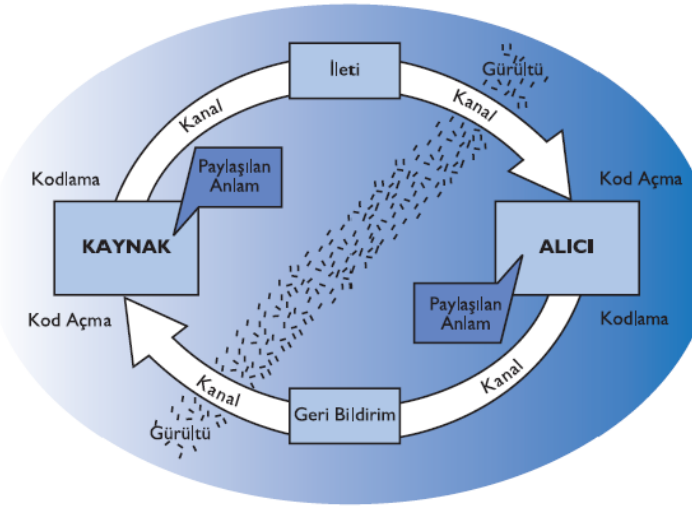
Sözlü iletişim çoğunlukla aynı ortamda yüz yüze gerçekleşmektedir. Yüz yüze gerçekleşen bir iletişimde ya da görüşmede kaynağın bazı noktalara özen göstermesi gerekmektedir.

Bu noktalar şöyle sıralanabilir:

• Başkalarıyla konuşulurken sakin, sabırlı, güler yüzlü ve nazik olunmalıdır.

• Karşıdaki insanın eğitimi, statüsü ve diğer görünen ve bilinen özelliklerine göre iletişim kurulmalıdır. Yüz yüze görüşmede hedef kitlenin özellikleri dikkate alınırsa amaca ulaşmak daha da kolaylaşır.

• İletişim güvenin oluşturulduğu ortamlarda daha etkili ve verimli olur. Bu nedenle görüşülecek kişide güven oluşturacak



Kaynak: İletişim sürecinde mesajı gönderen ve iletişim sürecini başlatan öğedir.

İleti (Mesaj): Bir kişinin diğer kişiye ya da bir grup insana iletmek istediği fikir, düşünce ya da duygunun sözlü ya da sözsüz biçimidir

Kodlama ve Kod Açma: Kodlama; bilgilerin, düşüncelerin ve duyguların alıcı tarafından anlaşılmasına olanak tanıyacak şekilde iletme uygun hazır bir mesaja dönüştürülmesidir. Kod açma ise kaynak tarafından gönderilen mesajların, alıcı tarafından anlamlandırılması; eş deyişle, iletiye yüklenen anlamın çözümlenmesi işlemidir.

Kanal (Oluk): İletinin kodlandıktan sonra, kod açma sürecinin gerçekleştiği ana kadar izlediği yol kanal olarak adlandırılmaktadır.

Alıcı (Hedef): Alıcı, kaynağın gönderdiği iletilerin hedefidir. Alıcı, konum itibarıyla tek bir kişi, kişiler, kurum ya da bir örgüt olabilmektedir. Alıcı iletiyi oluşturan kodları algılayıp anlamlandırır ve kendisi de bir ileti göndererek kaynak konumuna geçer.

Geri Bildirim (Yansıma): Alıcının algıladığı ve yorumladığı iletilere, sözlü ve/veya sözsüz tepki verme sürecidir. Kaynak ve hedef arasındaki geriye bilgi akışı olarak tanımlanabilecek geri bildirim, mesajın alıcı tarafından anlaşılıp anlaşılmadığı, ne şekilde anlaşıldığı ve yorumlandığının kaynak tarafından bilinmesine olanak sağlar.

Gürültü: İletinin anlaşılması ya da iletilmesini engelleyen her şey gürültü olarak değerlendirilmektedir

İLETİŞİM İLKELERİ

İletişim kendinizde başlar.

İletişim diğerlerini içerir.

İletişimin hem bir içeriği hem de ilişkili bir boyutu vardır.

İletişim karmaşık bir süreçtir.

İletişimin niceliği, iletişimin niteliğini arttırmaz.

davranışların sergilenmesi ve buna yönelik bilgilerin verilmesinde fayda vardır.

• Konuşurken sade, anlaşılır ve net bir dil kullanılmalıdır. Karmaşık ve uzun cümlelerden kaçınılmalıdır.

• Karşı tarafın düşünce ve inançlarına saygı gösterilmelidir. Bunlar hakkında yargıda ve yorumda bulunulmamalıdır.

• Görüşmeyi yönetecek kişi olarak kaynağın (görüşmecinin) iyi bir dinleyici olması gerekmektedir.

Dinlemek karşınızdaki kişiye 'saygı duymanın, sana değer veriyorum' mesajı vermenin en iyi yollarından biridir. Bu aynı zamanda iletişim sürecinde güvenin gelişmesine de katkı sağlar. Etkin dinleyicilerin temel özellikleri şöyle sıralanabilir:

- Söylenenlere ilgi gösterir.
- Gerçek sorunun ne olduğunu duyana kadar yargıda bulunmaz.
- Konuştuğu kişi ile göz teması kurar.
- Söylenenleri karşıdaki kişinin anlayıp anlamadığını kontrol eder.
- Karşıdaki kişi anlatacaklarını bitirene kadar sabırla bekler. Leb demeden leblebiyi anladığını göstermeye çalışmaz.

• Karşıdakinin söylediğinden ne anladığını ona tek bir cümle ile tekrarlayarak geri bildirim verir. Böylelikle iletişim sürecinin doğru işlemesine yardımcı olur.

• 'Anlıyorum', 'Evet' gibi sözlü ifadeler kullanır ya da bu anlama gelen sözsüz iletişim kanallarından (baş sallama gibi) yararlanır.

Etkin dinleme gerçekleştirilerek uygun ortam sağlandığında kişiler yargılanmadıkları ve söylediklerinin dinlendiğini hissettikleri için başlangıçta söylemeyi düşündüklerinden daha fazlasını söylerler ve görüşme süreci de buna bağlı olarak etkili ve verimli bir şekilde gerçekleşir.

Görüşme ve Sözsüz İletişim

Sözsüz iletişim, kişiler arası iletişimde sözlü iletişimle birlikte etkin olan beden hareketleri, yüz ifadeleri, gözle kurulan iletişimi, zaman ve mekânın kullanımı, giyim-kuşam kodlarını ve dil ötesini içeren, daha çok ilişkilerin belirlenmesinde ve/veya duyguların dile getirilmesinde rol üstlenen iletişim biçimi olarak tanımlanmaktadır.

Görüşme sürecinde kurulan sözlü iletişimin açık ve net bir şekilde anlaşılabilmesi için bu sözsüz iletişim unsurlarının neler olduğunun ve iletişim sürecinde nasıl kullanılabileceğinin ve iletişimin akışını nasıl yönlendirebileceğinin

bilinmesi gerekmektedir. Sözsüz iletişim araçları ;

- Beden Dili
- Mekân Kullanımı
- Yüz İletişimi
- Dil Ötesi (Sesin Kullanımı)
- Sessizlik ve Susma
- Göz İletişimi
- Fiziksel Görünüm Ve Giyim

Beden Dili

Sözlü ve sözsüz iletişim, iletişim kuranlar arasında bir anlam yaratmak ve onu pekiştirmek amacıyla kullanılır.

Sözsüz iletişim sürecinde gönderici bir mesaj gönderdiği zaman, hisleriyle, duygularıyla ve vücut hareketleriyle sözlü mesajlarını desteklerler ya da bunları yanırlar.

Bedenin söyledikleri ile ağızdan çıkan kelimeler arasındaki farkları ve çelişkileri yakalamak etkin iletişim açısından önemli bir beceridir. Beden dili konusundaki yeteneğimizi geliştirebilirsek iletişimde etkinliğimizi arttırabiliriz.

Beden dili, jestler ve mimiklerle gerçekleşir. Yüz kasların bir anlam ifade eden ya da anlam oluşturmak için kullanımı, mimikleri, diğer bir deyişle yüz ifadesini; baş, el, kol, ayak, bacak hareketleri ya da bedenin tümünü kullanmak jestleri oluşturur.

Jest ve mimikler "esas" ve "ikincil" olarak iki ana grupta sınıflandırılırlar:

Esas jest ve mimikler: Duygu ve düşünceleri destekleyen, onları somut hale getiren hareketlerdir. Yumruğunu sıkma (saldırı), yüzüne dokunma (kuruntu), alın silme (yorgunluk) bu hareketlere örnek olarak gösterilebilir. Sözlerin anlamını tamamlayan jestler, insanları veya nesnelere gösterme, vurgulama, biçimlerini ve boyutlarını veya hareketlerini örnekleme gibi jestler de bu yaygın kullanım içinde yer alır.

İkincil jest ve mimikler: Çoğunluğu bedenin gereksinimleri ile ilgili esneme, hapşırma, öksürme, kaşınma gibi hareketlerdir. İletişimle ilgili olmasa da, ikincil jest ve mimikler kaynak hakkında bilgi vericidirler. Gözleri yere dikmek, ayakların yerini değiştirmek, sürekli esnemek yapılan konuşma ile ilgili düşünce ve duyguları yansıtır. Ayrıca, bu hareketlerin amaçlı olarak kullanılması ve gösterilmesi onların esas jestlere dönüşmelerine yol açar.

Göz İletişimi

Gözün kendisi başlı başına bir mesaj

kaynağıdır. Göz teması veya bakışlar bireylerin iletişime açık olup olmadıklarını gösterirler. İki kişi arasında iletişim geliştirmenin ve sözsüz iletişim kurmanın en etkili yolu göz temasıdır denilebilir.

İletişimde bulunan kişiler birbirlerine doğru dönmeli ve göz teması kurmalıdır. Gözlere gerekenden uzun veya kısa süre bakma, gözleri kaçırma veya göz temasından kaçınmanın ilettiği mesajlar vardır. İki yetişkin insandan birinin gözlerini kaçırması, saklayacak bir şeyi olduğu anlamına gelebileceği gibi karşısındaki kişiden etkilendiği anlamına da gelebilir.

Yüz İletişimi

İnsan vücudunda iletişim için en çok kullanılan ve dikkat çeken yer yüzdür. Yüz ifadelerini anlamak kolay değildir. Çünkü yüz karmaşık bir iletişim sistemi oluşturur ve yüz ifadeleri saniyenin beşte biri kadar bir hızla değişir. Yüz ifadesi ile ilgili araştırmalar büyük ölçüde, duyguların nasıl iletildiği üzerine odaklanmıştır.

Temel duygular yüz kası hareketlerine ilişkindir. Yüz ifadeleri, diğer görsel göstergelere göre kültürler arasında daha az farklılık gösterir. Yapılan araştırmalara göre mutluluk, korku, öfke, hayret, üzüntü, tiksinti gibi temel yüz jestlerinin hemen hemen bütün kültürlerde aynı olduğunu göstermiştir.

Dil Ötesi (Sesin Kullanımı)

Sözsüz iletişimin ses yönünü sesin tonu, şiddeti ve konuşmanın akıcılığı oluşturur. Ses, konuşmanın bir boyutudur. Ne söylediğinizden çok nasıl söylediğinizle ilişkilidir.

Sessizlik ve Susma

Sessizlik de bir iletişim biçimidir. İki kişinin aynı ortamda bulunması sözlü olmasa da sözsüz olarak iletişimin başlaması için yeterlidir.

Mekân Kullanımı

Mekân kullanımı, iletişimde çok kapalı biçimde etkili olduğu için öneminin ve değerinin çoğu kez farkına varılmaz.

Kişiler aralarındaki mesafeyle yakınlık derecelerini yansıtabilirler. Birine çok yakın durmak, yakın oturmak veya elini omzuna, sırtına koymak ya da koluna, eline değmek iki kişi arasındaki ilişkiye belirli bir özerklik, yakınlık, sıcaklık katar.

Kişisel alan, kişinin kendi vücudunun uzantısıymış gibi benimsediği bir alan, boşluk

olarak tanımlanmıştır.

Mekân ilişkiler ve etkileşimler bağlamında değerlendirenler, dört tür mesafe anlayışını vurgularlar. Bunlar;

- Mahrem mesafe,
- Kişisel mesafe,
- Sosyal mesafe
- Genel mesafe

Mahrem mesafe: Kişilerin sadece kendilerine yakın olanların girmesinden rahatsızlık duymadıkları mesafedir. Bu mesafe kişinin özel alanını temsil eder ve insanların enerjilerinin, kokularının ve duygularının yakından hissedildiği bir alandır. Çeşitli kaynaklara göre 0-30 cm bir alandır.

Kişisel mesafe: Duygusal bir ilişki olmayan ancak yine de yakın bulunan arkadaşların, aile üyelerinin ve dostların girmesinden rahatsızlık duyulmayan mesafedir. 30 - 90 cm bir alandır.

Sosyal mesafe: Herhangi bir nedenle, paylaşılacak ortak bir konu için iletişimde bulunulması gereken, tanışıp, selamlaşan kişilerle olan iletişimde korunan mesafedir. Bu mesafe iş yaşamında, alışverişlerde, çok fazla tanışıklığı olmayan kişilerin olduğu ortamlarda kullanılır. 90-200 cm bir alandır.

Genel mesafe: Topluma açık yerlerde, birbirini hiç tanımayan kişilerin bir arada bulunduğu alanlarda korunan mesafedir. 200 cm ve üzeri bir alandır.