

İnsan İlişkileri ve İletişim

Editör: Alim KAYA

14. Baskı





Editör: Prof. Dr. Alim KAYA

İNSAN İLİŞKİLERİ VE İLETİŞİM

ISBN 978-605-241-450-7
DOI 10.14527/9786052414507

Kitap içeriğinin tüm sorumluluğu yazarlarına aittir.

© 2019, PEGEM AKADEMİ

Bu kitabın basım, yayım ve satış hakları Pegem Akademi Yay. Eğt. Dan. Hizm. Tic. AŞ'ye aittir. Anılan kuruluşun izni alınmadan kitabın tümü ya da bölümleri, kapak tasarımı; mekanik, elektronik, fotokopi, manyetik kayıt ya da başka yöntemlerle çoğaltılamaz, basılamaz, dağıtılamaz. Bu kitap T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı bandrolü ile satılmaktadır. Okuyucularımızın bandrolü olmayan kitaplar hakkında yayınevimize bilgi vermesini ve bandrolsüz yayınları satın almamasını diliyoruz.

Pegem Akademi Yayıncılık, 1998 yılından bugüne uluslararası düzeyde düzenli faaliyet yürüten **uluslararası akademik bir yayınevidir**. Yayımladığı kitaplar; Yükseköğretim Kurulunca tanınan yükseköğretim kurumlarının kataloglarında yer almaktadır. Dünyadaki en büyük çevrimiçi kamu erişim kataloğu olan **WorldCat** ve ayrıca Türkiye'de kurulan **Turcademy.com** ve **Pegemindex.net** tarafından yayınları taranmaktadır, indekslenmektedir. Aynı alanda farklı yazarlara ait 1000'in üzerinde yayını bulunmaktadır. Pegem Akademi Yayınları ile ilgili detaylı bilgilere <http://pegem.net> adresinden ulaşılabilir.

1. Baskı: Eylül 2010, Ankara

14. Baskı: Ağustos 2019, Ankara

Yayın-Proje: Şehriban Türüldür
Dizgi-Grafik Tasarım: Tuğba Kaplan
Kapak Tasarımı: Pegem Akademi

Baskı: Vadi Grup Basım A.Ş.
İvedik Organize Sanayi 28. Cadde 2284 Sokak No:105
Yenimahalle/ANKARA
(0312 394 55 91)

Yayıncı Sertifika No: 36306
Matbaa Sertifika No: 26687

İletişim

Karanfil 2 Sokak No: 45 Kızılay / ANKARA
Yayınevi: 0312 430 67 50 - 430 67 51
Yayınevi Belgeç: 0312 435 44 60
Dağıtım: 0312 434 54 24 - 434 54 08
Dağıtım Belgeç: 0312 431 37 38
Hazırlık Kursları: 0312 419 05 60
İnternet: www.pegem.net
E-ileti: pegem@pegem.net

ÖN SÖZ

Kişilerarası ilişkiler ve iletişim olgusunun, insan yaşamındaki belirleyici rolünün önemi anlaşıldıkça, bu kavramlara olan ilgi de doğal olarak artmaktadır. Bir an için nasıl bir iletişim ağı içinde olduğumuzu, bu ağ içinde diğer insanlarla kurmuş olduğumuz ilişkilerimizle kendimizi nasıl var ettiğimizi, bu ilişkilerden nasıl etkilendiğimizi düşündüğümüzde, iletişimin yaşamımızdaki önemini daha iyi kavrayabiliriz. Kişilerarası ilişkiler ve iletişim yaşamın tüm alanlarında vardır. Evde, okulda, işyerinde, çarşıda, pazarda. İnsan ilişkilerinde başarılı, başkalarıyla etkili bir biçimde iletişim kuran bireylerin yaşamda daha başarılı ve mutlu olacaklarına ilişkin haklı bir kanı vardır.

Bazı mesleklerde kişilerarası ilişkiler ve iletişim becerileri “olmazsa olmaz” düzeyinde önemlidir. Bu mesleklerin başında psikolojik danışma ve rehberlik mesleği ile öğretmenlik mesleği gelir. Psikolojik danışma ve rehberlik mesleği tümüyle kişilerarası ilişkiler ve iletişim becerileri üzerine temellenmiş bir meslektir. Etkili bir psikolojik yardım için en üst düzeyde iletişim becerilerine sahip olmak gerekmektedir. Psikolojik danışmanların sahip olmaları gereken psikolojik yardım becerileri, genel iletişim becerileri üzerine inşa edilip geliştirilir.

Öğretmenlik mesleği de ilişki ve iletişime dayalı bir meslektir. Öğretmenlik mesleği ve öğretme sanatında iletişimin rolü düşünüldüğünde, iletişimin bu mesleğin temel araçlarından biri olduğunu söylemek mümkündür. O halde başarılı bir öğretmenin sahip olması gereken en temel becerinin, öğrencilerle başarılı ve etkili bir şekilde ilişki ve iletişim kurabilme becerisi olduğu açıktır.

Bu kitap iki hedef grubun mesleki gereksinimleri dikkate alarak hazırlanmıştır. Her iki meslek grubu için de insan ilişkileri ve iletişim konusunda gerekli ve yeterli düzeyde kavramsal bilgi, anlayış ve teknik beceriye sahip olma vazgeçilmez bir zorunluluktur. Bu gruptan ilki psikolojik danışma ve rehberlik lisans programlarında öğrenim gören öğrencilerdir. Bu kitap onların ikinci sınıf bahar döneminde yer alan Kişilerarası İlişkiler ve İletişim dersi için temel kaynak olarak hazırlanmıştır. Diğer grup ise öğretmen adaylarıdır. Öğretmen adayları bu kitaptan Genel İletişim, Etkili İletişim, İnsan İlişkileri ve İletişim gibi derslerinde yararlanabilirler. Bu kitabın onların öğretmenlik davranışına, öğrencileriyle kuracakları ilişki ve iletişime çok önemli katkıları olacaktır.

Kitabın psikolojik danışma ve rehberlik alanında eğitim gören öğrencilere, okul psikolojik danışmanlarına ve öğretmen adayı öğrencilere yararlı olması tüm yazarların ortak dileğidir.

Editör
Prof. Dr. Alim KAYA
Mart 2016

BÖLÜMLER VE YAZARLARI

Editör: Prof. Dr. Alim KAYA

1. BÖLÜM: İletişime Giriş: Temel Kavramlar ve Süreçler

Prof. Dr. Alim KAYA, Doğu Akdeniz Üniversitesi

2. BÖLÜM: İletişim Becerilerine Genel Bir Bakış

Prof. Dr. Fulya YÜKSEL-ŞAHİN, Yıldız Teknik Üniversitesi

3. BÖLÜM: Kişilerarası İlişkilerin Başlangıcı ve Gelişimi

Prof. Dr. Diğdem Müge SİYEZ, Dokuz Eylül Üniversitesi

4. BÖLÜM: Kişilerarası İlişkiler ve İletişimde Dinleme

Doç. Dr. Zeynep CİHANGİR ÇANKAYA, Ege Üniversitesi

5. BÖLÜM: Kişilerarası İlişkiler ve İletişimde Empati

Prof. Dr. Necla ACUN KAPIKIRAN, Pamukkale Üniversitesi

6. BÖLÜM: Kişilerarası İlişkiler ve İletişimde Kendini Açma

Dr. Öğr. Üyesi Bünyamin ÇETİNKAYA, Giresun Üniversitesi

7. BÖLÜM: Kişilerarası İlişkilerde Sözel Olmayan İletişim

Prof. Dr. Hikmet YAZICI, Trabzon Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Fatma ALTUN, Trabzon Üniversitesi

8. BÖLÜM: Kişilerarası İlişkiler ve İletişimde Güvengenlik

Prof. Dr. Aslı UZ BAŞ, Dokuz Eylül Üniversitesi

9. BÖLÜM: Kişilerarası İlişkilerde Çatışma ve Çatışma Çözme

Doç. Dr. Nermin ÖNER KORUKLU,
Aydın Adnan Menderes Üniversitesi

10. BÖLÜM: Kişilerarası İlişkiler ve İletişimde Duygusal Zekâ

Doç. Dr. Aslı TAYLI, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi

11. BÖLÜM: Aile İçi İlişkiler ve İletişim

Doç. Dr. Selahattin AVŞAROĞLU, Necmettin Erbakan Üniversitesi

12. BÖLÜM: Okulda Kişilerarası İlişkiler ve İletişim

Prof. Dr. Hülya ŞAHİN BALTACI, Pamukkale Üniversitesi

13. BÖLÜM: Temel Psikolojik Danışma Becerileri

Prof. Dr. Özlem KARAIRMAK, Bahçeşehir Üniversitesi

14. BÖLÜM: İletişim Sürecinde Konuşma Becerisi

Prof. Dr. İlhan ERDEM, İnönü Üniversitesi

İÇİNDEKİLER

Ön Söz.....	iii
Bölümler ve Yazarları.....	v

1. BÖLÜM

İLETİŞİME GİRİŞ: TEMEL KAVRAMLAR VE SÜREÇLER

Giriş.....	2
İletişim Nedir?	4
İletişim Kavramının Kökenleri.....	4
İletişimin Tanımı.....	4
İletişimin Öğeleri ve Süreçleri	7
İletişimin Öğeleri	7
İletişimin Süreçleri	9
İletişim Sürecinin İşleyişi	12
İletişimin İşlevleri.....	13
İletişimin Bireysel-Psikolojik İşlevleri.....	13
İletişimin Toplumsal İşlevleri.....	15
İletişimin Sınıflandırılması	15
İletişim Biçimleri	24
Kişilerarası İletişimi Etkileyen Faktörler.....	25
İletişim Modelleri.....	27
Özet	30
Kaynaklar.....	31

2. BÖLÜM

İLETİŞİM BECERİLERİNE GENEL BİR BAKIŞ

Giriş.....	34
İletişim Becerisinin Tanımı.....	34
Saygı Duymak.....	35
Empatik Anlayışla Yaklaşabilmek	37
Etkin Dinlemek	40
Somut Konuşmak	42
Uygun Bir Biçimde Kendini Açma	43
“Ben Dili” ile Konuşmak	45
“Tam ve Tek Mesajı Yollama” Becerisine Sahip Olmak.....	47

Ben Dili'ni Kullanarak, «Empatik Güvengenlik» Davranışını Göstermek.....	48
Saygıyı Temel Alarak Saydam Davranmak ve Maske Takmamak	51
Sözel Olmayan Davranışlar ve Sözel Olmayan Davranışlarla Sözel Davranışların Uyumlu Olması	53
Özet ve Öneriler	57
Kaynaklar.....	60

3. BÖLÜM

KİŞİLERARASI İLİŞKİLERİN BAŞLANGICI VE GELİŞİM

Kişilerarası İlişkilerin Tanımlanması.....	66
Kişilerarası İletişim	66
İletişim Nasıl Kişilerarası Olur?	66
Kişilerarası İletişimi Etkileyen Temel Faktörler	67
Kişilerarası İletişimde Kişisel Özelliklerin Rolü.....	67
Kişilerarası İletişimde Algının Rolü	69
Kişilerarası İletişimde Duyguların Rolü.....	71
Kişilerarası İletişimde Kültürün Rolü.....	71
Kişilerarası İletişimde Fiziksel Çevrenin Rolü	72
Kişilerarası İlişkiler.....	72
Kişilerarası İlişki Tarzı Nasıl Gelişir?.....	73
Kişilerarası İlişkilerin Avantajları ve Dezavantajları	73
Kişilerarası İlişkilerin Avantajları.....	73
Kişilerarası İlişkilerin Dezavantajları	74
Kişilerarası İlişkilerin Başlaması: İlk İzlenimler	76
Kişilerarası İlişkilerin Aşamaları	77
Kişilerarası İlişki Tipleri	80
Arkadaşlık İlişkileri	80
Romantik İlişkiler.....	81
Sternberg'in Üçgen Sevgi Kuramı ve Aşk Öyküleri Görüşü.....	82
Lee'nin Aşk Biçimleri Kuramı	84
Bağlanma Tarzı ve Romantik İlişkiler	87
Aile İlişkileri	88
Kişilerarası İlişkiler: Kuramsal Yaklaşımlar ve Modeller	89
Thibaut ve Kelley'nin Değiş Tokuş Kuramı	89
Harry Stuck Sullivan ve Kişilerarası İlişkiler	90

Eric Berne ve Transaksiyonel Analiz	91
Paralel (Tamamlayıcı) İletişimler	92
Çapraz İletişimler	93
Gizli İletişimler	94
Özet	94
Alıştırma-1.....	95
Alıştırma-2.....	95
Kaynaklar.....	96

4. BÖLÜM

KİŞİLERARASI İLİŞKİLER VE İLETİŞİMDE DİNLEME

İletişim Sürecinde Dinleme Becerisi.....	100
Dinlemede Sözsüz Davranışlar.....	101
Dinleme Türleri ve Özellikleri.....	102
Etkili Dinleme Türleri.....	104
Edilgin Dinleme	104
Etkin Dinleme.....	105
Etkin Dinlemenin Yararları.....	106
Etkin Dinleme Teknikleri	107
Etkisiz Dinleme Türleri.....	109
Yetersiz Dinleme.....	109
Kalıplanmış Dinleme	109
Yüzeysel Dinleme	110
Görünüşte Dinleme	110
Seçerek Dinleme.....	111
Duyguya Saplanmış Dinleme	111
Savunucu Dinleme	111
Tuzak Kurucu Dinleme	111
İletişim Engelleri	112
Özet	113
Kaynaklar.....	114

5. BÖLÜM

KİŞİLERARASI İLİŞKİLER VE İLETİŞİMDE EMPATİ

Giriş.....	116
Empati ve İlişkili Bazı Kavramlar.....	116
Empati.....	117
Perspektif Alma	119
Benmerkezcilik.....	122
Hayali Katılım.....	123
Kişisel Gerilim	124
Empati Sempatı İlişkisi.....	125
Empatinin Gelişimi	127
Empatik Dinleme	130
Soru Sorma	130
Açıkça İfade Etme	131
Destekleme	131
Yorumlama	131
Yapıcı Eleştiri	132
Empatik Tepki Örnekleri.....	133
Kaynaklar.....	137

6. BÖLÜM

KİŞİLERARASI İLİŞKİLER VE İLETİŞİMDE KENDİNİ AÇMA

Kendini Açma Nedir?	142
Kendini Açma Türleri ve Niteliği	143
Kendini Açma Türleri.....	143
Kendini Açmanın “Geçmiş” Türü.....	143
Kendini Açmanın “Hikâye” Türü.....	144
Kendini Açmanın Niteliği	145
Gelişigüzel Kendini Açma	145
Teşhircilik	145
Uygun Kendini Açma.....	146
Kendini Açmanın Riskli Olduğu Durumlar	147
Kendini Açmanın Karşılıklılığı.....	148
Psikolojik Danışma Sürecinde Psikolojik Danışmanın Kendini Açması.....	149
Kendini Açmada Kişiyeye Görelilik.....	150

Kendini Açma Kuramları	152
Sosyal Nüfuz Kuramı	152
Joharry Penceresi.....	154
Kendini Açmanın İşlevleri	156
Kişi Kendini Neden Açmalıdır?.....	157
Hazine	159
Kendini Açma Yolları.....	160
Özet	162
Kaynaklar.....	163

7. BÖLÜM

KİŞİLERARASI İLİŞKİLERDE SÖZEL OLMAYAN İLETİŞİM

Sözel Olmayan İletişim	166
Sözsüz İletişimin Özellikleri ve Anlaşılması ile İlgili Bazı Unsurlar	167
Sözsüz İletişimin Sözel İletişimle İlişkisi ve Önemi.....	168
Sözel Olmayan İletişim ve Kişilerarası Duyarlılık.....	171
Kültür ve Sözel Olmayan İletişim.....	171
Cinsiyet ve Sözsüz İletişim	174
Sözel Olmayan İletişimin Unsurları	175
Fiziksel Çevre ve Bağlam (İletişim Ortamı)	176
Kişisel Alan (Kişilerarası Mesafe)	177
Dış Görünüm, Fizyolojik Yapı ve Koku.....	178
Giyim Kuşam	179
Yüz İfadeleri	181
Göz Hareketleri ve Bakış.....	182
Sesin Kullanımı.....	184
Jestler.....	185
Beden Duruşu.....	187
Dokunma.....	188
Sözel Olmayan İletişim ve Akademik Başarı.....	189
Sözel Olmayan İletişimin Eğitim Ortamları için Önemi ve Öğretmenler İçin Bazı Öneriler.....	190
Özet	192
Kaynaklar.....	193

8. BÖLÜM

KİŞİLERARASI İLİŞKİLER VE İLETİŞİMDE GÜVENGENLİK

Giriş.....	196
Güvengenlik Kavramının Temelleri.....	198
Güvengenlik Nedir?	198
Güvengen, Boyun Eğici ve Saldırgan Davranışlar.....	199
Saldırgan Davranış.....	200
Boyun Eğici.....	200
Güvengen Davranış.....	200
Güvengen Davranışların Sınıflandırılması	201
Güvengen, Boyun Eğici ve Saldırgan Davranışın Sözsüz Bileşenleri	203
Güvengen Olmanın Önündeki Engeller.....	205
Güvengenlik Eğitimi	207
Güvengen Davranışların Geliştirilmesine Yönelik Teknikler.....	209
Güvengenlik Eğitimine Kimler Gereksinim Duyar?.....	212
Güvengenlik Eğitiminin Etkililiği.....	213
Güvengenlik Eğitiminin Eğitim Ortamlarındaki Yeri.....	215
Özet	215
Alıştırmalar	216
Kaynaklar.....	217
Ek: 1.....	219

9. BÖLÜM

KİŞİLERARASI İLİŞKİLERDE ÇATIŞMA VE ÇATIŞMA ÇÖZME

Çatışma Nedir?	222
Çatışma Çözme Nedir?.....	226
Okulda Çatışma Çözme	232
Çatışma Çözme Süreci.....	235
Çatışma Çözme Yöntemleri	237
Hakem Kararı-Üçüncü Kişinin Karar Vermesi (Arbitration Adjudication).....	237
Pazarlık (Negotiation)	237
Arabuluculuk (Mediation).....	238
Etkili Bir Arabulucunun Özellikleri	239
Arabuluculuk Sürecinde Kullanılan Çatışma Çözme ve İletişim Becerileri	240
Çatışma Çözme ve Arabuluculuk Sürecinde Etkin Dinleme.....	240

Çatışma Çözme ve Arabuluculuk Sürecinde Empati	243
Çatışma Çözme ve Arabuluculuk Sürecinde İletişimin Dili	243
Arabuluculuk Programının Eğitimde Uygulanması	243
Özet	246
Kaynaklar.....	247

10. BÖLÜM

KİŞİLERARASI İLİŞKİLER VE İLETİŞİMDE DUYGUSAL ZEKÂ

Giriş.....	250
Duygu.....	252
Duyguların Oluşumu.....	254
Duyguların İşlevleri	255
Duyguların Sınıflandırılması	257
Duygusal Zekâ	259
Duygusal Zekâ Modelleri.....	261
A. Kişisel Yeterlilikler	264
B. Sosyal Yeterlilikler	265
Duygusal Okuryazarlık	266
Duygusal Zekâ Kuramına Yönelik Eleştiriler	269
Duygusal Zekânın İletişim Açısından Doğurguları	270
Özet	276
Kaynaklar.....	277

11. BÖLÜM

AİLE İÇİ İLİŞKİLER VE İLETİŞİM

Ailenin Tanımı, İşlevleri ve Aile Tipleri	280
Ailenin Tanımı.....	280
Ailenin İşlevleri	281
Aile Tipleri	283
Ailede Anne-Baba-Çocuk ve İletişimi.....	284
Anne-Çocuk İlişkisi.....	284
Anne-Çocuk ve Bağlanma	285
Bağlanmanın Sınıflandırılması.....	286
Baba-Çocuk İlişkisi.....	290

Baba-Çocuk ve Bağlanma.....	292
Eşler Arası İletişim.....	294
Anne-Baba Tutumları ve Çocuk.....	295
Baskıcı ve Otoriter Tutum.....	296
Gevşek Tutum (Çocuk Merkezci Aile).....	296
Dengesiz ve Kararsız Tutum.....	297
Koruyucu Tutum.....	298
İlgisiz ve Kayıtsız Tutum.....	299
Güven Verici ve Demokratik Tutum.....	299
Aile İçi İlişkilerde Benlik Saygısı.....	300
Özet.....	301
Kaynaklar.....	302

12. BÖLÜM

OKULDA KİŞİLERARASI İLİŞKİLER VE İLETİŞİM

Giriş.....	306
Öğretmen-Öğrenci İletişimi.....	306
Sınıfta Etkin Dinleme.....	307
Öğretmenin İletişim Dili.....	308
Sınıfta İletişim Engelleri.....	309
Öğretmen-Öğrenci İletişiminde Sözsüz Mesajlar.....	310
Öğretmen-Öğrenci İletişimde Öğretmenlere Öneriler.....	313
Öğrenci-Öğrenci İletişimi.....	314
Çocuklarla İletişim.....	317
Ergenlerle İletişim.....	321
Sınıf Ortamı ve Öğretmenle İlişkiler.....	322
Veli-Öğretmen İletişimi.....	324
Özet.....	325
Kaynaklar.....	327

13. BÖLÜM

TEMEL PSİKOLOJİK DANIŞMA BECERİLERİ

Temel Psikolojik Danışma Becerileri.....	330
Gözlem Becerileri.....	334
Cesaretlendirme, Açıklama ve Özetleme.....	336
Danışanın İhtiyaçlarını Karşılama İçin Becerileri Seçme ve Yapılandırma.....	345
Beş Aşamalı Görüşme: Dinleme Becerileri ile Görüşme Yapılandırma	347
Yüzleştirme.....	351
Boşlukları Belirleme.....	352
Kaynaklar.....	358

14. BÖLÜM

İLETİŞİM SÜRECİNDE KONUŞMA BECERİSİ

İletişim Sürecinde Konuşma Becerisi	360
Konuşma.....	362
Diksiyon	363
Boğumlama	365
Vurgu	367
Tonlama.....	369
Tonlama Alıştırmaları	370
Durak.....	371
Doğru ve Etkili Bir Konuşmanın Özellikleri	373
Etiketlemelerden Sakınmak.....	374
Göz Teması Kurmak	374
Açıklık.....	375
Konuşmada Zamir Dili.....	375
Amaca Uygunluk.....	376
Hedef Kitleye Uygunluk.....	376
Dikkati Toplayabilirlik.....	377
Hoşa Giderlik.....	378
Konuşma İkna Edici Olmalıdır	378
Özet	380
Kaynaklar.....	381

ŞEKİLLER LİSTESİ

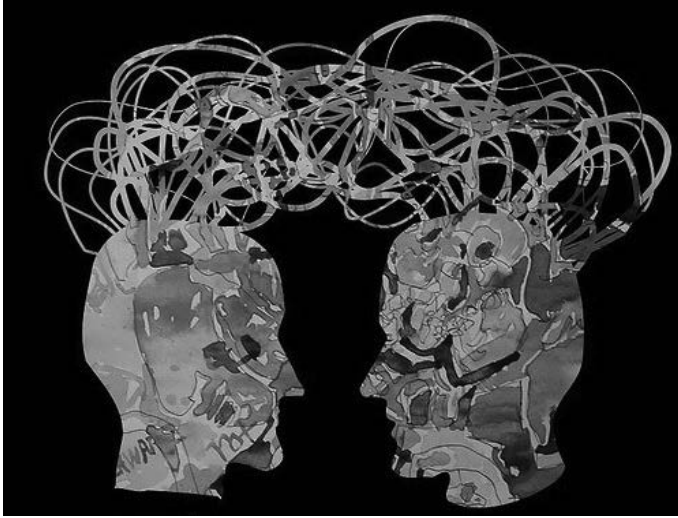
Şekil 1.1. Etkileşimsel İletişim Modeli.....	7
Şekil 1.2. İletişimin Sınıflandırılması.....	16
Şekil 3.1. Müller Lyer İllüzyonu.....	70
Şekil 3.2: İlişkilerin Altı Aşaması.....	78
Şekil 3.3: Sternberg'in Aşk Üçgeni Kuramı.....	82
Şekil 3.4. Lee'nin Aşk Biçimleri	84
Şekil 3.5. Berne'ye Göre Benlik durumları.....	91
Şekil 3.6. Berne'ye göre Benlik durumları.....	92
Şekil 3.7. Tamamlayıcı iletişimlerle ilgili örnekler	93
Şekil 3.8. Çapraz iletişimlerle ilgili örnekler	93
Şekil 6.1. Kendini açma ve sosyal nüfuz süreci arasındaki ilişki.....	153
Şekil 6.2. Johari Penceresi.....	154
Şekil 6.3. Kişilerarası İlişkilerde Başlangıç Durumu.....	155
Şekil 6.4. Kişilerarası İlişkilerde Yakınlaşma Durumu	156
Şekil 7.1. Yaşlara göre yalan söyleme davranışındaki değişim	168
Şekil 7. 2. Yedi temel duygu ve evrensel yüz ifadeleri.....	172
Şekil 7.3. Doğuştan görme engelli olan ve olmayan atletlerin mağlubiyet ve galibiyet sırasındaki duygu ifadeleri.....	172
Şekil 7.4. Bireycilik ile dışavurumculuğun onaylanma oranı arasındaki ilişkinin grafiksel gösterimi	173
Şekil 7.5. Kişisel Alanlar	178
Şekil 7.6. İlgili dinleyiş, eleştirel dinleyiş ve sıkılma davranışları	182
Şekil 7.7. Mahrem bakış, iş bakışı ve sosyal bakış açıları	184
Şekil 7.8. Avuç içlerinin dinleyicilere dönük olması açıklık ve güven duygusu uyandırır	186
Şekil 7.9. Kapalı beden duruşu (solda) ile açık duruş ve açık iletişim (sağda).....	187
Şekil 7.10. Omuz tutuşu ve üst kol kavrama karşındaki kişiye daha fazla duygu iletir, yakın duygusal bir bağı ifade eder.	189
Şekil 7.11. Farklı seviyeler için hazırlanmış sınıf düzeni örnekleri.....	191
Şekil 7.12. Sınıf içerisinde kişisel alana dikkat edilmeli ve öğrenciler genel-kamusal alan mesafesinde bırakılmamalı	191
Şekil 7.13. Farklı öğrenci duruşları. Sizce ne anlam ifade ediyor?	192

Şekil 8.1. Kişilerarası davranış biçimlerinin sınıflandırılması.....	199
Şekil 9.1. Çatışma Çözme Davranışları14	228
Şekil 9.2. Horowitz ve Boardman (1994)'nın Çatışma Çözme Programının Gelişimsel Modeli	234
Şekil 10.1. Russel'se (1980) göre "sevinçli-sıkıntılı" ve "uyanık-uykulu" iki boyut üzerinde kendi aralarındaki ilişkilere göre çeşitli duyguların dağılımı.....	258
Şekil 12.1. Öğretmen- öğrenci arasında tek yönlü iletişim.....	323
Şekil 12.2. Öğretmen-öğrenci; öğrenci-öğrenci arasındaki çift yönlü iletişim	323
Şekil 13.1. Mikrobeceriler	338
Şekil 13.2. Danışanın problemi üzerinde etkili olan faktörler.....	333

1. BÖLÜM

İLETİŞİME GİRİŞ: TEMEL KAVRAMLAR VE SÜREÇLER

Prof. Dr. Alim KAYA
Doğu Akdeniz Üniversitesi



Giriş

Günlük konuşmalarımız arasında birbirimize çağımızın “iletişim çağı” olduğunu, “kitle iletişim” araçları sayesinde dünyanın küçüldüğünü, dünyanın neresinde olursak olalım hızlı ve etkili bir şekilde “iletişim” kurabildiğimizi vb. sıkça söyleriz. Bunların yanında anne-baba çocuk iletişiminden, öğretmen-öğrenci iletişiminden, karı-koca iletişiminden söz ederiz. Kısaca, bütün bunlarla yaşamımızın bir iletişim ağı ile örülü olduğunu, bu ağ içinde diğer insan ve nesnelere etkileştikçe içinde olduğumuzu ve ilişki kurduğumuzu vurgulamak isteriz.

Sabah uyanıp gözlerimizi açtığımız andan akşam tekrar uyuduğumuz ana kadar geçen süreyi iletişim olgusu açısından gözden geçirdiğimizde, bizi saran iletişim ağını daha iyi kavrayabiliriz. Gözümüzü açtığımızda iletişimimiz önce kendimizle başlar. İlk olarak kendimizi nasıl hissettiğimize ilişkin vücudumuzdan, zihnimizden mesajlar alırız. Kendimizi çok iyi veya berbat hissedebiliriz. Daha sonra günlük yaşamımızın akışı içinde pek çok kişiyle, grupla, kurumla nihayet tüm toplumla iletişim kurarız. Gözlerinizi kapatın ve bu akışı siz de bir gözden geçirin veya sabah uyandıktan sonra akşam yatıncaya kadar hiç kimse ile iletişim kurmadığınızı hayal edin? Bunun birkaç gün devam ettiğini düşünün.

İnsan için iletişim doğal, kaçınılmaz, “olmazsa olmaz” bir olgudur. İletişim kurarız çünkü çevremizle ilişkiye girmek, bilmek ve anlamak isteriz. Başka türlü ne varlığımızı sürdürmemiz, ne de kendimizi tanıyıp geliştirmemiz olası değildir. İnsan için iletişim önce bir organizma olarak varoluşun, sonra da psikolojik ve kültürel bir varlık olarak toplumsal ve kültürel çevreyi anlamlandırmanın ve kendisini bu çevre içinde konumlandırmasının temelidir. İletişim insanın “dünya” ile ilişkisini sağlar.¹

İnsan varoluşunun temel koşullarından biri diğer insanlardır. İnsan kendini ancak diğer insanlarla kurmuş olduğu ilişkiler bağlamında var eder.² Diğer insanlarla kurmuş olduğumuz ilişkiler yoluyla kendi benliğimize ve kendimizin dışındaki dünyaya ilişkin algılarımız ve tutumlarımız oluşur. Öyleyse, kendimize ve bizim dışımızdaki varlıklara dair algımız ve tüm bunları nasıl tanımladığımız, bizim doğumdan, belki de döllenmeden başlayarak kendimiz ve kendimiz dışındaki diğer insanlarla kurmuş olduğumuz iletişim, etkileşim ve ilişkilerin bir sonucudur.

Günlük dilde çoğu kez ilişki (relationship), etkileşim (interaction) ve iletişim (communication) kavramları birbirinin yerine geçecek şekilde kullanılmaktadır. Bu kavramların birbirleri ile olan ilişkileri, birbirlerini tamamladıkları yanları ve kendilerine özgü yanlarının çok fazla tartışma konusu yapılmadığı görülmektedir. Bunun nedenlerinden biri, bu kavramların ne olduklarından ziyade, günlük yaşamımızdaki işlevleri üzerine odaklanılmış olması olabilir. Bu bölümün amacı

bu olmamakla birlikte sözü edilen kavramlar arasındaki ilişkinin de kurulması gerektiği düşünülmektedir. İlişki kavramının daha genel ve şemsiye bir kavram olarak iletişim ve etkileşim kavramlarını da içerdiği söylenebilir. İletişim olmadan etkileşim ve dolayısıyla ilişki de olmaz. Bu bağlamda ilişkilerin en küçük birimi iletişimdir.



İletişim yoluyla diğer insanlarla, doğayla ve toplumla/kültürle etkileşiriz ve böylece bunlardan daha büyük bir bağlam olan ilişkileri oluştururuz. İlişki, iletişim ve etkileşimlerle oluşur ancak bir defa oluşuktan sonra da iletişim ve etkileşimlerin zemini, arka planı olur. Bir arkadaşımızla şu anki iletişimi-

miz ve etkileşimimiz onunla daha önceden kurmuş olduğumuz ve şu ana kadar getirdiğimiz “ilişkimiz” üzerinde oluşur, gelişir ve bu zemin üzerinde anlam kazanır.

Her ne kadar insanın temel gereksinimlerinden birinin “iletişim” olduğu söylene de; aslında bu söylem iletişimin önemini vurgulamanın bir başka yoludur. İnsan yaşamında esas olan “ilişki”dir. İnsanın temel gereksinimi ilişki gereksinimidir. İletişim bu ilişkiyi sağlayan araçlardan biridir, belki de en önemlisidir. Bu nedenle yaşamın dokusu ilişkiler,³ ilişkilerin can damarı ise iletişimdir.⁴

İletişim pek çok disiplinin ilgi alanına giren çok yönlü bir kavramdır. Dolayısıyla her disiplin bu olguyu kendi bakış açısıyla ele alıp inceler. Bu bölüm ve kitabın genelinde iletişim olgusu psikolojik bir kavram olarak insan ilişkileri bağlamında ele alınmıştır. Bu nedenle bu kitaptaki iletişimden kişilerarası iletişim anlaşılmalıdır.

Bu bölümde iletişim kavramı tanımlanmış, iletişim süreci ve bu sürecin temel unsurları ile iletişimin işlevleri açıklanmış, çeşitli özellikleri açısından iletişimin bir sınıflandırılması yapılmış, iletişimi etkileyen faktörler üzerinde durulmuştur. Ayrıca bazı iletişim modelleri tanıtılmıştır.

İletişim Nedir?

İletişim Kavramının Kökenleri

İletişim kavramının İngilizce ve Fransızca karşılığı “Communication” sözcüğüdür. Her iki dilde de yazılışları aynı fakat okunuşları farklı olan bu kavram Latince “communis” kavramından gelmektedir. Fransızca okunuşu olan kominikasyon daha çok haberleşme anlamında kullanılmıştır. Günümüzde ise haberleşmeyi de içine alacak şekilde iletişim karşılığında kullanılmaktadır.^{1,5}

Türk dili asıllı bir sözcük olan “iletişim” sözcüğü Eski Türkçe **élt-** ya da **élet-** (temel anlam olarak fiziksel olarak bir şeyi taşımak, anlam genişlemesiyle bir şeyi getirmek, bir şeyi bir yerden bir yere götürmek anlamlarına gelir) kökünden gelir⁶. Tek heceli mi yoksa çift heceli mi olduğu tam olarak açık değildir. İletmek fiili -iş eki alarak iletişmek (karşılıklı iletmek) daha sonra da -ım eki alarak iletişim sözcüğü oluşmuştur.

İletişimin Tanımı

Bir kavram birden fazla disiplinin inceleme nesnesi olabilir. Ve her disiplin o kavramı kendi bağlamında ele alır ve tanımlar. İletişim kavramı da sosyoloji, psikoloji, yönetim bilimleri, dil bilim, sibernetik vb. pek çok disiplinin ilgi duyduğu, inceleme alanına aldığı bir kavramdır. Dolayısıyla pek çok kişi ve disiplinin üzerinde birleşeceği bir iletişim tanımı yapmak oldukça zordur.

İletişime dair ilk çalışmaların II. Dünya Savaşı sırasında ikna ve etkileme amaçlı kitle iletişimi ile başladığı,^{7,8} iletişim sürecinin iletim yönünü vurgulayan; bir fikrin, bir duygunun, bir tutumun vb.’nin birinden bir başkasına nasıl aktarıldığını ortaya koyan doğrusal-cizgisel iletişim anlayışından, karşılıklılık, ortak algılama ve paylaşma gibi noktaları vurgulayan iletişim modellerine doğru geliştiği bilinmektedir.⁹ Zaman içinde iletişim sürecindeki ana tema iknadan çok etkileme ve insanların birbirini anlamasına kaymıştır.⁷ Özetle iletişim çalışmalarının ve araştırmalarının kitle iletişiminden kişilerarası iletişime doğru bir seyir izlediğini, buradan yola çıkarak da aslında kişilerarası iletişim olgusunun tarihinin oldukça yeni olduğu söylenebilir.

Dance ve Larson 1972’de iletişim alanındaki tanımları taramışlar ve 126 değişik tanım bulmuşlardır (Akt:⁹). Aradan geçen yaklaşık kırk yıllık zaman ve iletişimin insan yaşamındaki önemine paralel olarak artan ilgi de dikkate alındığında, bu tanımların çeşitlenerek daha da artmış olduğunu söylemek mümkündür.

Aşağıda bu tanımlardan bazıları verilmiştir:

- İletişim düşüncenin sözel olarak (konuşma ile) karşılıklı değiş tokuşudur.¹
- İletişim, sayesinde dünyayı anlamlı kıldığımız ve bu anlamı başkaları ile paylaştığımız insani bir süreçtir.⁹
- İletişim, katılanların bilgi/sembol üreterek birbirlerine ilettikleri, bu iletileri anlamaya, yorumlamaya çalıştıkları bir süreçtir.¹⁰
- İletişim, insanların toplu halde yaşamaya başlamalarından itibaren, toplumsal etkileşimlerde rol oynayan, sembolik mesajların karşılıklı ulaştırılmasıyla bazı anlamları aralarında paylaşması sürecidir.⁷
- İletişim, iki birim arasında birbiriyle ilişkili mesaj alışverişidir.¹¹
- İletişim, iki kişiyi ilişki içine sokan psiko-sosyal bir süreçtir.¹¹
- Kişilerarası iletişim, bilgi, duygu, düşünce, tutum ve kanılarla, davranış biçimlerinin kaynak ile alıcı arasındaki bir ilişkileşme yoluyla bir insandan (insanlardan) diğerine (diğerlerine) bazı oluklar kullanılarak ve değişim amacıyla aktarılması sürecidir.¹²
- Duygu, düşünce veya bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılması, bildirişim, haberleşme, komünikasyon.¹³
- Bir düşüncenin, bir duygunun yüz anlatımı, el, kol ve baş hareketleri, konuşma yoluyla ya da yazı, telefon, radyo, televizyon gibi bildirişim araç ve gereçlerinden yararlanarak bir kimseden başka bir kimseye iletimi.¹⁴

Yukarıdaki tanımlar incelendiğinde, kişilerarası iletişimle ilgili olarak aşağıdaki genellemelere ulaşılabilir:

- Kişilerarası iletişimde en az iki insan vardır.
- Kişilerarası iletişim tek yönlü değil, karşılıklıdır.
- Kişilerarası iletişim bir süreçtir.
- Kişilerarası iletişim bilginin, duygunun, düşüncenin, yaşantının paylaşımıdır.
- Kişilerarası iletişim hem psikolojik hem de sosyal/kültürel bir olgu ve süreçtir.

Tanımların vurgulamış olduğu ortak noktalar ve ulaşılan genellemelerden yola çıkılarak kişilerarası iletişim; **en az iki insanın karşılıklı olarak bilgi, duygu, düşünce ve yaşantılarını belirli yollarla paylaştıkları psiko-sosyal bir süreç olarak tanımlanabilir.**

Kişilerarası iletişimin en temel niteliklerinden biri karşılıklı olmasıdır. Karşılıklı olması bireylerin birbirlerinden haberdar olmalarını, mesajlarını kendi bilinçleri ile göndermelerini ve mesajı alan kişinin mesajı aldığından emin olmasını gerektirir. İki insanın sadece fiziksel olarak aynı mekanda bulunmaları bunlar

arasında iletişim olduğunu gösterir mi? Neler olursa bu iki insan arasında iletişim oluşur? Cüceloğlu³ iki insan arasındaki iletişimin var olması için birbirlerinin farkında olmalarını yeter koşul olarak görmektedir. Ancak iki insanın birbirinin sadece farkında olmaları aralarında iletişim olduğu anlamına gelmeyebilir. Çünkü fiziksel olarak bir arada olan iki insandan biri kendi içinde diğerine ilişkin bir mesaj üretebilir. Örneğin; otobüs durağında bekleyen iki kişiden biri (erkek olsun) yanındaki hanımefendinin ne kadar çekici olduğunu düşünebilir. Diğeri de (bayan olsun) biraz ilerideki iyi giyimli erkeğin gerçek bir beyefendi ve centilmen olduğunu düşünebilir. Bu durumda her iki kişi de karşısındakinin farkındadır, kendi içlerinde diğerine ilişkin bir mesaj üretmiştir, ancak mesajlar iletilmemiş, paylaşılmamıştır. Dolayısıyla bu iki kişi arasında bir iletişimden söz edilemez. Ancak, içlerinden birbirlerine ilişkin yukarıdaki mesajları üreten iki kişiden erkek olan otobüs geldiğinde, otobüs kendisine daha yakında durmasına karşın, önce hanımefendinin binmesi için geri çekilerek bir davranış yapmış ve hanımefendi de bu davranışa karşılık hafifçe gülümseyerek yanıt vermiş ve ilerleyerek boş bir koltuğa oturmuş, erkek de önde bir koltuğa oturmuş olsun. Bu durumda bir iletişimden söz edilebilir. Çünkü birbiri ile aynı fiziksel çevreyi paylaşan iki kişi birbirlerinin farkındadırlar, biri diğerine bir mesaj göndermiş diğeri de bu mesajı almış ve bir yanıt vermiştir. Beyefendinin jestine hanımefendi görmezden gelerek hiçbir tepkide bulunmamış olsaydı da bir iletişimden söz edilebilirdi. Çünkü bu kez hanımefendi erkeğin mesajını reddetmiş olurdu.

Kimi zaman tepkide bulunmamak da bir tepki ve mesajdır. Bize gönderilen bir mesaja bir şeyler yaparak ya da yapmayarak yanıt veririz. Örneğin, yurttan veya evde birlikte kaldığımız bir arkadaşınızla tartıştınız ve birbirinize kırgınsınız. Arkadaşınız bu kırgınlığa son vermek için “Markete gidiyorum bir şey ister misin?” diye sordu. Siz de onu duymamış gibi davranarak bir tepkide bulunmadınız. Sizin arkadaşınızı duymamış gibi yaparak tepkide bulunmamanız da bir mesajdır. Bu mesaj “Henüz sana kırgınlığım geçmedi ve seninle konuşmaya hazır değilim” anlamına gelebilir.

Karşılıklılığın bir diğer boyutu ise mesajların birbiriyle ilişkili olmasıdır. Bir başka ifadeyle mesajın, bir diğer mesaja ilişkin olmasıdır. Bunun daha iyi anlaşılabilmesi için aşağıdaki konuşmayı inceleyelim:

Düriye: Annemi çok özledim. Ara sınavlar biter bitmez memlekete gideceğim.

Cevriye: Erkek arkadaşımın kaprislerinden bıktım. Dün yine bizim sınıftaki Abuzer ile konuştun diye kıyameti kopardı...