

Etkili İletişim

Editör:

Uğur DEMİRAY

9. Baskı

 **PEGEM**
AKADEMİ



Editör: Prof. Dr. Uğur DEMİRAY

ETKİLİ İLETİŞİM

ISBN 978-605-0022-18-6

DOI 10.14527/9786050022186

Kitap içeriğinin tüm sorumluluğu yazarlarına aittir.

© 2019, PEGEM AKADEMİ

Bu kitabın basım, yayım ve satış hakları Pegem Akademi Yay. Eğt. Dan. Hizm. Tic. A.Ş.'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 yayinevimize bilgi vermesini ve bandrolsüz yayınları satın almamasını diliyoruz.

Pegem Akademi Yayıncılık, 1998 yılından bugüne uluslararası düzeyde düzenli faaliyet yürüten **uluslararası akademik bir yayinevidir**. Yayınladığı 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.

9. Baskı: Ocak 2019, Ankara

Yayın-Proje: I. Tual Şekercigil
Dizgi-Grafik Tasarım: Tuğba Kaplan
Kapak Tasarımı: Pegem Akademi

Baskı: Salmat Basım Yayıncılık Ambalaj Sanayi Tic. Ltd. Şti.
Büyük Sanayi I. Cadde 95/1
İskitler/ANKARA
Tel: 0312-341 1020
Faks: 0312-341 3050

Yayıncı Sertifika No: 36306
Matbaa Sertifika No: 26062

İletişim

Karanfil 2 Sokak No: 45 Kızılay / ANKARA
Yayınevi: 0312 430 67 50 - 430 67 51
Dağıtım: 0312 434 54 24 - 434 54 08
Hazırlık Kursları: 0312 419 05 60
İnternet: www.pegem.net
E-ileti: pegem@pegem.net
WhatsApp Hattı: 0538 594 92 40

Prof. Dr. Uğur DEMİRAY'ın Anısına



01 Aralık 2017 tarihinde aramızdan ayrılan Anadolu Üniversitesi öğretim üyesi Prof. Dr. Uğur DEMİRAY Anadolu Üniversitesi İletişim Bilimleri Fakültesi'nin ilk mezunlarından. Kendisini öğrencilerine ve akademik çalışmalara adanmış örnek ve yeri doldurulamayacak bir bilim insanıdır. Uluslararası 9 ödülün sahibidir.

Prof. Dr. Uğur DEMİRAY 1981 yılında Anadolu Üniversitesi İletişim Bilimleri Fakültesi Sinema Televizyon Bölümü'nden mezun olmuş ve aynı yıl İletişim Bilimleri Fakültesi'ne araştırma görevlisi olarak atanmıştır.

1986 yılında Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde (Department of Educational Communication) doktorasını tamamlamıştır. 1989 yılında doçent, 1995 yılında profesör unvanını almıştır. Prof. Dr. Uğur DEMİRAY ağırlıklı olarak uzaktan eğitim alanında çalışan ve bu alanda Türkiye'de en fazla yayına sahip akademisyenlerden biridir. İletişim ve uzaktan eğitim alanında ulusal ve uluslararası düzeyde tek ve ortak yazarlı olmak üzere yayınlanmış 26 kitabı, 20 kitapta bölüm yazarlığı, 22 kitapta editörlüğü, 50 makalesi, 43 yayınlanmış, 18 yayınlanmamış bildirisi bulunan Prof. Dr. Uğur DEMİRAY, ulusal ve uluslararası kongrelerin bilim kurullarında da görev almıştır. 10 uluslararası akademik dergide editörlük, 38 uluslararası akademik dergide bilim kurulu üyeliği yapmıştır. Proje çalışmalarında da bulunan Prof. Dr. Uğur DEMİRAY birçok öğrencisine yüksek lisans ve doktora aşamalarında tez danışmanlığı, Anadolu Üniversitesi İletişim Bilimleri Fakültesi'nde 36 yıl öğretim üyeliği yapmış, Basın Yayın Bölümü'nün de uzun yıllar bölüm başkanlığı görevini yürütmüştür. Anadolu Üniversitesi İletişim Bilimleri Fakültesi'nde lisans ve lisansüstü düzeyde Araştırma Yöntemleri, İletişime Giriş, İletişim Modelleri, İletişim Ötesi İletişim gibi dersleri vermiştir.

The Turkish Online Journal of Distance Education (TOJDE) dergisinin kurucu editörü olup 2000-2014 yılları arasında derginin baş editörlüğünü üstlenmiştir. 2012 yılında International Women Online Journal of Distance Education (WOJDE) dergisinin kurucu editörü ve uluslararası ilişkiler sorumlusu olarak yayın hayatına başlamasını sağlamıştır. Ayrıca uluslararası Global and Lokal Distance Education (GLOKALde) uzaktan eğitim dergisinin de kurucusu olup, 2014-2017 yılları arasında derginin baş editörlüğünü yapmıştır. United Distance Education for Eastern Europe western Asia Northern Africa (UDEEEWANA) uluslararası uzaktan eğitim örgütünün kurucusudur. Prof. Dr. Uğur DEMİRAY Türkiye'de ve

dünyada tüm bu çabaları, özverili çalışmaları, yorulmadan yenilikçi adımlar atması, uluslararası iletişimi ve girişimci kişiliği ile uzaktan eğitim alanına çok önemli katkılar sağlamıştır.

“ETKİLİ İLETİŞİM” kitabının da editörü olan Prof. Dr. Uğur DEMİRAY’ın araştırmalarda duyduğu heyecan, öğrencilerine ve akademisyen arkadaşlarına yol gösterme çabaları, bilim dünyasına katkıları hiçbir zaman unutulmayacak ve ışığı yolumuzu aydınlatmaya devam edecektir. Prof. Dr. Uğur DEMİRAY seninle gurur duyuyoruz. Nasıl da erken ayrıldın aramızdan. Işıklar içinde uyu.

Prof. Dr. Emine DEMİRAY

Şubat, 2019

ÖN SÖZ

İnsanoğlu için ana rahminde başlayan iletişim; dünyaya geldikten sonra daha da önem kazanarak, yaşamın ve toplumsal bir varlık olarak gelişiminin temel belirleyicisi olmaktadır. İnsanoğlunu hayvanlar âlemindeki öteki canlılardan ayırıp “eşref-i mahlûkat” yapan en birinci özelliği sergilediği iletişim becerilerinin niteliğidir. Bizi insan yapan; iletişimde bulunabilme özelliğimizdir.

İnsanlık tarihiyle yaşıt olan iletişimin yaşamsal anlamı zamana ve mekâna göre değişmemiştir. Değişen tek şey, bilimsel ve teknolojik değişmelere koşut olarak iletişimin de her bakımdan boyutlanması olmuştur. Günümüzde bireysel ve toplumsal yaşamın her alanı, giderek daha çok iletişime dayanır, daha çok iletişime bağımlı olmuştur.

Dün de anlamaya, öğrenmeye ya da öğretmeye çalışıyorduk bugün de; dün yaptığımız gibi, bugün de paylaşmak, etkilemek, değiştirmek istiyoruz. Bütün bunlarda gösterilen başarı ya da başarısızlığın temel belirleyicisi; sahip olunan iletişim becerilerinin düzeyidir. Bugünün dünyasında karı-koca ilişkilerinden, ana-baba-çocuk, hasta-doktor, öğretmen-öğrenci, amir-memur, işçi-işveren, hükümet-toplum ve ülkelerarası ilişkilere kadar her konu, iletişimin inceliklerini üzerine kurulmaktadır.

Yukarıda sayılan ilişki örneklerine siz rahatça daha başkalarını da ekleyebilirsiniz. Ancak belirtmek gerekir ki, iletişim alanındaki bunca gelişmeye karşın; ilişkilerde yaşanan başarısızlıklar her geçen gün artmaktadır. Asıl demek istediğim; bütün bu olumsuzlukları azaltmanın belki de en etkili yolu, insanların iletişim becerilerini artırmaktır.

İnsan ilişkilerinde yaşanan sıkıntıların, iletişimden kaynaklandığı genellikle düşünülmez, ya da kabul edilmez. Dolayısıyla çözümleri zaman alıcı, üzücü ve zor olabilir. Hâlbuki iletişim becerileri öğrenilen becerilerdir; eğitim ve uygulama ile geliştirilebilir. İletişimde başarılı olanlar; iletişimi temel öğelerini ve onların etkili olarak nasıl kullanılabileceğini bilen insanlardır. Ek olarak toplumsal rollerinde ortaya çıkan sorunları iletişim sorunu olarak ele alıp çözüm arayan insanlardır.

Çağımızın yaşamsal kavramlarından olan ve olmazsa olmaz bir öneme sahip İletişim, yaşamımızın her anından çeşitli biçim ve süreçlerle karışımıza çıkmaktadır. İleti alma ya da gönderme durumlarımızda nefes almak gibi farkına varmadığımız, çaba harcamadığımızı düşündüğümüz ancak, bazen de oldukça zor olan bir sürecin çoğu kez farkında olamıyoruz. Ne zaman derdimizi anlatamadığımızı düşünsek hemencecik aklımıza karşı tarafın bizi anlamadığı, anlayamadığı, algılamadığı, ardından da anlaşlamadığımız etiketini yapıştırıyoruz. Oysa belki çok azımızı kendimizi anlatamadığımızı, bu süreçte gereken kodlamaları yapamadığımızı aklımıza getiriyoruz.

Yaşamın her alanında, özellikle öğrenme ve öğretme ortamlarında sözünü ettiğimiz bu iletişim sürecinin başarı ile üstesinden gelebilmek ayrıcalıklı (kritik) bir öneme sahip görülüyor. Özellikle, geleneksel ve gelişmemiş ya da gelişmekte olan yazılı ve görsel kültürü özümseyememiş ya da özümsemeden elektronik kültüre geçmiş toplumlarda sözü edilen eğitim-öğretim ortamları yine söze dayalı iletişim olarak işlevsel olmaktadır. Kuşkusuz karşılıklı olmaksızın, elektronik iletişim ortamlarında gerçekleştirilen iletişimin kodlanması ve alıcı tarafından çözümlenmesi de çok önemli olmakla birlikte, sözel eğitim-öğretim ortamlarında bu önem giderek önem kazanmaktadır.

Eğitim geçmişimizi şöyle göz önüne getirdiğimizde; kimi eğitimcilerimizin yaşamımıza çok etkili, kiminin ise maalesef o denli etkili olmadığını söylemek olanaklıdır. Kuşkusuz bu etkililikte kişisel yeteneklerin önemli rol oynadığı yadsınamaz. Ancak, bir dizi iletişim becerilerinin de yaşam süreci içerisinde elde edilebileceği biline gelmekte ve elde edilmesi gerekliliği de artık kaçınılmazdır.

Bu kitap, isminin gereği olarak iletişim becerilerinizi geliştirmenize yardımcı olmak için hazırlanmıştır. Ancak tekrarda yarar var: Bilmek yapmanın ön şartıdır; ama yetmez. Çaba göstermek, tekrar tekrar denemek gerekir. Çünkü mesleğimiz ne olursa olsun; başarımız, iletişim sürecini işletmedeki becerimize bağlıdır.

Bu amaçla; elinizdeki bu çalışmada özellikle öğretmen adaylarının gereksinimleri ön plana alınarak iletişimin temel bileşenlerine, iletişim modelleri, etkili iletişimi kolaylaştıran ve engelleyen etmenlere, iletişim sürecinde konuşma ve dinleme etkinliklerine, etkili iletişimde çatışma yönetimine, etkili iletişimde bilişsel, duyuşsal ve davranışsal süreçlere, eğitim ortamlarında etkili iletişim ve boyutlarına, eğitim kurumlarında örgütsel iletişime ve etkili iletişim kampanyaları ile uygulamaları gibi konulara yer verilmiştir.

Yine bu çalışma ile sözü edilen bu kavramların etkili iletişim sürecindeki önem ve işlevini bir kez daha hatırlamaları ve gözden geçirmeleri ile bilmeyenler için ise temelden yeni baştan ele alınması amaçlandı.

Çalışmada emeği geçen ve katkıda bulunanlara buradan gönül borcumuzun olduğunu, diğer yandan, siz değerli okuyucularımızın çalışmanın bölümleri ya da geneli hakkındaki geri bildirimleri ise kitabın ilerideki baskılarında dikkate alınacağını belirtmek isterim.

Editör

Prof. Dr. Uğur DEMİRAY

BÖLÜMLER VE YAZARLARI

Editör: Prof. Dr. Uğur DEMİRAY

1. BÖLÜM: İletişiminin Tanımı ve Temel Bileşenleri

Prof. Dr. A. Halûk YÜKSEL

Anadolu Üniversitesi, İletişim Bilimleri Fakültesi

2. BÖLÜM: İletişim Modelleri

Prof. Dr. Uğur DEMİRAY

Anadolu Üniversitesi, İletişim Bilimleri Fakültesi

3. BÖLÜM: Etkili İletişim

Prof. Dr. Dursun GÖKDAĞ

İstanbul Yeni Yüzyıl Üniversitesi, İletişim Fakültesi

4. BÖLÜM: Etkili İletişimin Engelleri

Prof. Dr. Dursun GÖKDAĞ

İstanbul Yeni Yüzyıl Üniversitesi, İletişim Fakültesi

5. BÖLÜM: Konuşma ve Dinleme

Prof. Dr. A. Halûk YÜKSEL

Anadolu Üniversitesi, İletişim Bilimleri Fakültesi

6. BÖLÜM: Etkili İletişimde Çatışma Yönetimi

Prof. Dr. Sezen ÜNLÜ

Anadolu Üniversitesi, İletişim Bilimleri Fakültesi

7. BÖLÜM: Etkili İletişimde Bilişsel, Duyuşsal ve Davranışsal Süreçler

Doç. Dr. Yavuz TUNA

Anadolu Üniversitesi, İletişim Bilimleri Fakültesi

8. BÖLÜM: Eğitim Ortamlarında Etkili İletişim ve Boyutları

Prof. Dr. Erhan EROĞLU

Anadolu Üniversitesi, İletişim Bilimleri Fakültesi

9. BÖLÜM: Eğitim Kurumlarında Örgütsel İletişim

Prof. Dr. Erhan EROĞLU

Anadolu Üniversitesi, İletişim Bilimleri Fakültesi

10. BÖLÜM: İletişim Kampanyaları ve Uygulamaları

Prof. Dr. R. Ayhan YILMAZ

Anadolu Üniversitesi, İletişim Bilimleri Fakültesi

11. BÖLÜM: Kurumsal İletişimde Söylenti ve Dedikodu

Prof. Dr. Başak SOLMAZ

Selçuk Üniversitesi, İletişim Fakültesi

İÇİNDEKİLER

Prof. Dr. Uğur DEMİRAY'ın Anısına	iii
Ön Söz.....	v
Bölmeler ve Yazarları.....	vii

1. BÖLÜM

İLETİŞİMİN TANIMI VE TEMEL BİLEŞENLERİ

Giriş.....	2
İletişim Kavram, Tanım ve Öğeleri	4
Sistem Yaklaşımı Açısından İletişim Süreci	30
Özet	41
Değerlendirme Soruları.....	42

2. BÖLÜM

İLETİŞİM MODELLERİ

Giriş.....	46
Model Nedir?	49
Temel İletişim Modelleri Nelerdir?	51
İletişim Sürecinde Model Ne İşe Yarar?.....	65
Özet	67
Değerlendirme Soruları.....	70

3. BÖLÜM

ETKİLİ İLETİŞİM

Giriş.....	74
Temel Kavramlar	74
Etkili İletişimin Temelleri.....	76
Eğitsel İletişimin Tasarımı.....	82
Etkili İletişimin Öğeleri	90
Özet	101
Değerlendirme Soruları.....	103

4. BÖLÜM

ETKİLİ İLETİŞİMİN ENGELLERİ

Giriş.....	108
Kaynakla İlgili Engeller.....	108
İleti ve Kodlamayla İlgili Engeller.....	114
Kanalla İlgili Engeller.....	117
Hedefle İlgili Engeller.....	118
Geribildirimle İlgili Engeller.....	122
Son Söz.....	124
Özet.....	125
Değerlendirme Soruları.....	127

5. BÖLÜM

KONUŞMA VE DİNLEME

Giriş.....	132
Konuşmanın Tanımı.....	133
Konuşmayı Oluşturan Etmenler.....	137
Konuşmanın Yapısını Oluşturma ve Konuşmayı Etkili Kılma.....	147
Konuşma Türleri.....	159
Dinleme Becerileri.....	173
Alıştırma-Deneme (Dinlemenizi Nasıl Ölçersiniz?).....	181
Özet.....	182
Değerlendirme Soruları.....	184

6. BÖLÜM

ETKİLİ İLETİŞİMDE ÇATIŞMA YÖNETİMİ

Giriş.....	188
Çatışmanın Tanımı.....	188
Çatışma Süreci.....	189
Çatışma Sürecindeki Davranış Biçimleri.....	189
Çatışma Nedenleri.....	191
İletişimde Çatışma ve Stres İlişkisi.....	193
Çatışma ve Stresle Başa Çıkma Yolları.....	195
Özet.....	198
Değerlendirme Soruları.....	199

7. BÖLÜM

ETKİLİ İLETİŞİMDE BİLİŞSEL, DUYUŞSAL VE DAVRANIŞSAL SÜREÇLER

Giriş.....	202
İletişim Davranışlarının Oluşmasında Bilişsel Yaklaşımlar.....	202
İletişimde Duyguların Kullanılması	210
İletişimde Davranışsal Yaklaşımlar	213
Özet	217
Değerlendirme Soruları	218

8. BÖLÜM

EĞİTİM ORTAMLARINDA ETKİLİ İLETİŞİM VE BOYUTLARI

Giriş	222
Eğitim Kurumlarında İletişim	223
Öğretmen-Öğrenci İletişimi	225
Öğretmen-Veli İletişimi.....	232
Öğretmen-Yönetici İletişimi	236
Özet	238
Değerlendirme Soruları.....	239

9. BÖLÜM

EĞİTİM KURUMLARINDA ÖRGÜTSEL İLETİŞİM

Giriş	242
Örgütsel İletişim Kavramı.....	242
Eğitim Kurumlarında Örgütsel İletişimin Amacı.....	247
Eğitim Kurumlarında Örgütsel İletişimin Önemi	251
Eğitim Kurumlarında Örgütsel İletişimin İşlevleri.....	251
Eğitim Kurumlarında Örgütsel İletişim Türleri	253
Eğitim Kurumlarında İletişim Sürecinin İşleyişi	253
Eğitim Kurumlarında İletişim Biçimleri ve Araçları.....	257
Özet	258
Değerlendirme Soruları.....	259

10. BÖLÜM**İLETİŞİM KAMPANYALARI VE UYGULAMALARI**

Giriş.....	264
İletişim Kampanyasının Tanımı	264
İletişim Kampanyasının Özellikleri ve Amaçları	265
İletişim Kampanyasının Basamakları	266
İletişim Kampanyasının Türleri.....	267
İletişim Kampanyalarının Uygulama Örnekleri	275
Özet	278
Değerlendirme Soruları.....	279

11. BÖLÜM**KURUMSAL İLETİŞİMDE SÖYLENTİ VE DEDİKODU**

Giriş.....	284
Kurumsal İletişim.....	284
Dedikodu.....	286
Dedikodunun İşlevleri.....	288
Dedikodunun Zararları	289
Söylenti	289
Söylentinin Evreleri.....	291
Söylentinin Çeşitleri.....	291
Söylenti ve Dedikoduyla Mücadele.....	292
Özet	295
Değerlendirme Soruları.....	297

Yazarlar Hakkında.....	299
-------------------------------	------------