

İnsan İlişkileri ve İletişim

Prof. Dr. Halil AYTEKİN

11. Baskı





Prof. Dr. Halil AYTEKİN

İNSAN İLİŞKİLERİ VE İLETİŞİM

ISBN 978-605-241-297-8

Kitap içeriğinin tüm sorumluluğu yazarına aittir.

© 2023, 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 ve 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 yayınevi**dir. 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** 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 ulaşılabilmektedir.

I. Baskı: Eylül 2018, Ankara

II. Baskı: Ekim 2023, Ankara

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

Baskı: Sonçağ Yayıncılık Matbaacılık Reklam San Tic. Ltd. Şti.
İstanbul Cad. İstanbul Çarşısı 48/48 İskitler - Ankara
Tel: (0312) 341 36 67

Yayıncı Sertifika No: 51818

Matbaa Sertifika No: 47865

İletişim

Macun Mah. 204. Cad. No: 141/A-33 Yenimahalle/ANKARA

Yayınevi: 0312 430 67 50

Dağıtım: 0312 434 54 24

Hazırlık Kursları: 0312 419 05 60

İnternet: www.pegem.net

E-ileti: pegem@pegem.net

WhatsApp Hattı: 0538 594 92 40

*Sevgili eřim Tuba,
kızım Tuęçenur ve oğlum Furkan'a ve
Hayatta olsalardı bile okuyamayacak! olan
Canım annem Atiye ve babam Hüseyin Gazi'ye,
H.A.*

Prof. Dr. Halil AYTEKİN

İlk, orta ve lise öğrenimini Zile’de tamamladıktan sonra, 1989 yılında Selçuk Üniversitesi, Fen-Edebiyat Fakültesi Fransız Dili ve Edebiyatı Bölümünden mezun oldu. 1991 yılında Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Fransız Dili ve Eğitimi Anabilim Dalı Araştırma Görevlisi olarak çalışmaya başladı. Yüksek Lisansını Marmara Üniversitesinde, doktorasını ise YÖK Bursuyla gittiği Fransa’da Toulouse-Le Mirail Üniversitesinde “Çağdaş Edebiyatlar” alanında yaptı.

2000 yılında Türkiye’ye döndü. Aynı yıl Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesinde Yardımcı Doçent kadrosuna atandı. Çalışmaları daha çok yabancı dil öğretimi, çocuk ve gençlik edebiyatı, dil ve iletişim üzerinedir. 2013 yılında Doçent, 2020 yılında da Profesör olan Aytekin’in ulusal ve uluslararası dergilerde yayınlanmış birçok bilimsel makalesi ve *Çocuk ve Gençlik Edebiyatı-Yabancı Dil Öğretiminde Çocuk ve Gençlik Edebiyatı* adlı kitapları bulunmaktadır. İngilizce ve Fransızca bilen yazar, evli ve iki çocuk babasıdır.

ORCID No: 0000-0001-9150-472X

ÖN SÖZ

İnsan doğduğu andan itibaren iletişim halindedir. Eğer bir bebek acıkmışsa veya bir yeri ağrıyorsa bunu annesine ağlayarak ifade eder. Zaman içerisinde büyüdükçe, hayatın çok karmaşık ve çeşitlilik barındırdığını farketmeye başlar. Bu durumda insanlarla, çevreyle iletişim daha da farklı bir boyut kazanır. Konuşmayı, beden diliyle iletişime geçmeyi, yazmayı, başkalarını dinlemeyi öğrenir.

Duygu, düşünce veya bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla kişiden kişiye aktarılması olarak tanımlayabileceğimiz iletişim, zaman içerisinde insan hayatının ayrılmaz bir parçası olur. İletişimin gerçekleşmesi bir gönderici ve alıcı durumundaki kişi veya kişilere bağlıdır. Bunlar diğerleriyle ilişkilerinde genellikle yazılı veya sözlü iletişime başvururlar. Bu iki iletişim türünden birisi olan sözlü iletişime beden dili de eşlik eder.

İletişimi sadece bir mesaj gönderme ve alma eylemi olarak görmek doğru değildir. En doğru yaklaşım, iletişimi karşılıklı bir etkileşim süreci olarak görmektir. Bu süreç kısır bir döngüyle işlemez. Aynı zamanda zihinsel, duygusal, sosyal ve kültürel bir çok faktör tarafından da etkilenir. Sonuçta mesajın anlamı sadece kullanılan sözcük, sembol veya jestler yoluyla değil de onu alan kişilerin mesajı nasıl okuduklarıyla açığa çıkar.

İletişim hiç bu kadar hızlı ve etkili olmamıştı. Günümüz teknolojisi sayesinde, insanlar Elektronik posta, twiter, whatsApp, facebook gibi görsel ve işitsel iletişime imkân veren araçlarla anında iletişime geçmektedirler. Öyle ki, Sosyal medyada yapılan bir paylaşımın bazen yüzbinleri harekete geçirdiğine hepimiz tanık olmuşuzdur.

İnsan hayatı iletişimsiz sürdürülemez. Biyolojik açıdan, iletişim, bireylerin beslenme, sığınma ve güvenlik ihtiyaçlarını karşılamaya yardım eder. Bununla beraber bireyler insani potansiyellerini tam olarak geliştirmek için de iletişime gereksinim duyarlar. İletişim sayesinde bir yandan kendilerini ifade etmeye çalışırken diğer yandan da başkalarını anlamaya çalışırlar. Kimliklerini geliştirir, yeni davranışlar edinirler. Okulda çocukların eğitimi iletişim işidir. Aile içi ilişkilerin sağlıklı yürütülmesi doğru iletişime bağlıdır. İş hayatındaki başarının temelinde iletişim vardır. Aklınıza gelen ne varsa, diğer insanlarla gerçekleştirdiğiniz plan ve projeler, arkadaşlık ilişkileri, aşk hayatı, iş görüşmeleri, bir gazeteye verilen mülakat, radyo konuşmaları vb. tüm eylemlerinizi iletişimle gerçekleştirir.

İnsan, her an çevresinde karşılaştığı her şey ve herkesle iletişim halindedir. Birisinin sesini dinlemek, onun kalbiyle temas kurmak, kalbine ulaşmak, onunla derin bir duygu ve düşünce birliği içinde olmaktır. Etkin iletişim, doğru mesajın

doğru şekilde, doğru alıcıya aktarılmasıdır. Kişiler arası ilişkiler sırasında konuşmalarımızın dışında bilerek bilmeyerek yaptığımız tavır ve davranışların hepsinin bir anlamı vardır. Davranışlarımız, el kol hareketlerimiz, bakışımız, bir iç çekiş veya sessizliğimiz, kayıtsızlık, kırgınlık veya kızgınlık jestlerimiz, tüm bunlar kılık değiştirmiş birer çağrı, birer sözsüz haykırıştır. Mesela iki kişi, aynı ortamda bulunup hiç konuşmuyorlarsa bile iletişim halindedirler. Nasıl mı? Onların bu sessizliği birbirlerinden sıkıldıklarının işareti olamaz mı? İşte bu yüzden, önemli olan; söylenenleri değil, söylenmeyenleri de işitebilmektir. Sözcük aralarını okuyabilmek, düşüncelerin içeriğinden ziyade düşüncelere eşlik eden duyguları hissedebilmek, açığa çıkarmaktır. Sözsüz iletişimin sözcüklerden çok daha fazla şey söyleyebildiğini unutmamak gerekir.

Genelde insan birileriyle iletişim halindedir ama bazen onun iletişim olduğunun farkında bile değildir. Başkalarıyla iletişimini açığa vuran onun eylemleridir. Bir otobüste yolculuk esnasında sessizce pencereden bakan ve diğer yolcuların varlığını farketmeyen bir insan iletişim halindedir. Bu kişi belki rahatsız edilmek istemiyordur veya düşünceleri içinde kaybolmuştur. Eğer koltuğunda büzölmüş durumda ise, bu onun yorgun olduğu anlamına gelebilir. Yanında üzerine etiket yapııştırılmış bir valiz taşıyorsa havaalanından geldiğine işaret eder. Üstü başı ıslanmış birisi dışarda yağmur yağdığını haber verir. Çocuğun kapıyı hızla vurması onun birşeyden kaçtığını veya korktuğunu gösterir. Sokakta çöp karıştıran, plastik toplayan birisi yoksulum, çaresizim der.

Bireysel ilişkiler de olduğu kadar grup ve toplum ilişkileri de iletişim üzerine dayanır. İnsanlar, kimliklerini korumak, bağlantılarını sürdürmek, bilgi ve güçlerini artırmak, onları yeni üyelere iletmek ve diğer gruplarla ilişkilerini sağlamlaştırmak için iletişim kurmak zorundadırlar. İletişim kurmadıklarında korku gelişir. Önyargılar, basmakalıp düşünceler aşılmaz. Önyargılar arttıkça 'öteki' giderek daha itici ve tehlikeli algılanmaya başlar. 'Öteki'nden kaçındıkça ve onunla çatıştıkça da ona ilişkin yeni ve daha güçlü önyargılar edinilir. Bunlardan kurtulmanın yolu insanların birbirini anlamaya ve dinlemeye çalışması, farklılıklarına saygı duymasıdır.

İnsanın çevresiyle konuşması, görüşmesi onun etkili iletişim kurduğu anlamına gelmez. Çoğu insan etkili iletişimin ne demek olduğunun farkında bile değildir. O halde "Etkili" derken ne demek istiyoruz? Aslında etkili iletişimi, bir mesajın alındığını gösteren bir süreç olarak tanımlayabiliyoruz. Bu görünüşte kolay gibi gelir ama gerçekte durum sanıldığı kadar kolay değildir. Eminim ki herkes hayatının bir evresinde şu durumlarla karşı karşıya kalmıştır:

- Bir şey söylersiniz ama karşınızdaki kişi başka bir şey anlar.
- Bir iş için en iyi aday olduğunuzu düşünürsünüz ama şu veya bu sebeple sizi işe alacak kişiye kendinizi ifade edemez, özelliklerinizi, bilgi ve becerilerinizi gösteremezsiniz.
- Zaman zaman, sonradan çok pişmanlık duyacağınız bir şey söylersiniz ve bu söylediğiniz yüzünden bir arkadaşınız, dostunuz, sevgiliniz, eşinizle ilişkinizi koparırsınız.
- Birisiyle birbirinizi anlamak ve anlaşmak için ortak bir dil bulamadığınız da olur.
- Hep suçlayıcı, eleştirici, yargılayıcı “sen dili” kullandığınız için anlaşamamışsınızdır.
- Karşınızdaki sizi anlamaz, anlamak istemez veya anlamak istediği gibi anlar.
- Her yolu denemenize rağmen çatışma kaçınılmaz olur.
- ‘Beni anlamıyorsun’ dediğinizde belki de siz kendinizi doğru şekilde ifade edemediğinizin farkında bile değilsinizdir.

İşte sizi bu tür durumlardan kurtaracak ve çevrenizle sağlıklı iletişim kurmanızı sağlayacak olan tek şey; etkili iletişim becerisini öğrenmektir. Kendi içerisinde birçok süreci barındıran etkili iletişim: Mesajın doğru şekilde oluşturulmasına, istenildiği şekilde algılanıp yorumlanmasına, etkin dinleme yapılmasına, duygu ve düşüncelerin doğru aktarılmasına ve anlaşılmasına, karşısındakiyle empati kurulmasına, kültürel farklılıkların kabullenilmesine ve saygı gösterilmesine imkân verir.

Durun! hemen kaygılanmayın! Tüm bu özellikler kimsenin doğuştan sahip olduğu özellikler değildir. İyi haber, bütün bunların sonradan öğrenilebiliyor olmasıdır. Herkesin etkili iletişim kurmayı öğrenmeye ihtiyacı vardır. Zira, iyi ilişkiler oluşturmanın ve onları sürdürmenin yolu etkili iletişimden geçer. Ekip çalışmasında anahtar rol üstlenir. Çatışmalardan kaçınmada ve onları çözmeye en etkili araçtır. Ailede eşler ve çocuklar arasında köprü görevi görür. Okulda arkadaş ve öğretmenlerle sağlıklı ilişkiler ona dayanır. İnsanların özel yaşamında olduğu kadar mesleki yaşamında da başarının sırrı, etkili iletişim becerisi edinmektir.

İÇİNDEKİLER

Ön Söz.....	v
-------------	---

1. BÖLÜM ETKİLİ İLETİŞİM

İletişim Nedir?	1
Bilgi ve İletişim Nedir?	3
İletişim Sürecinin İşleyişi ve Temel Öğeleri	5
İletişim Sürecinin Temel Öğeleri	5
1. Kaynak	6
2. Mesaj (İleti)	8
3. Kanal	10
4. Alıcı	11
5. Dönüt (Geri Bildirim)	11
Kaynaklar.....	13

2. BÖLÜM İLETİŞİM TÜRLERİ

İletişim Türleri	15
Sözlü İletişim	16
Sözsüz İletişim	19
Yazılı İletişim	23
Kaynaklar.....	27

3. BÖLÜM İLETİŞİMİN FONKSİYONLARI VE ENGELLERİ

İletişimin Fonksiyonları	29
İletişim Engelleri.....	30
Bir İlişkide Sorun Yaratan İletişim Engelleri	38
İletişim Engelleri Nasıl Aşılır?	41
Kaynaklar.....	42

4. BÖLÜM

KİŞİLER ARASI İLETİŞİM VE İLETİŞİM MODELLERİ

İletişim İşleyişini Açıklayan Temel Modeller.....	46
Lasswell'in İletişim Modeli	47
Shannon ve Weaver Modeli (1949).....	47
Osgood ve Schramm'ın Dairesel Modeli.....	49
Gerbner'in Genel İletişim Modeli.....	50
Newcomb Modeli (1953).....	51
Westley ve MacLean Modeli	51
Jakobson Modeli.....	52
Dance'ın Sarmal Modeli	53
Kişiler Arası İlişkiler ve Kendini Açma	53
Kendini Açmanın Riskli Olduğu Durumlar.....	55
Kendini Açmanın Olumlu ve Olumsuz Özellikleri	56
Kişiler Arası İletişimde Çatışma ve Çatışma Çözüm Yaklaşımları.....	57
Graf Analize Göre İletişim Çatışmaları.....	59
Kişiler Arası İlişkilerde Çatışmanın Olumlu ve Olumsuz Etkileri	62
Çatışma Çözme Nedir?.....	63
Çatışma Çözme Süreci.....	65
Kaynaklar.....	66

5. BÖLÜM

GELİŞİMSEL SÜREÇ OLARAK KİŞİLER ARASI İLİŞKİLERLE İLGİLİ KURAMSAL YAKLAŞIMLAR

Gelişimin Temel İlkeleri	68
Gelişim Dönemleri	69
Gelişimsel Süreç Olarak Kişiler Arası İlişkiler	71
Kişiler Arası İlişkilerle İlgili Yaklaşım ve Kuramlar.....	77
Sosyal ve Gelişim Psikolojisinde İnsan İlişkileri ile İlgili Kuramlar	77
Sosyal Psikoloji Kuramları.....	77
Bilişsel Tutarlılık Kuramları.....	77
Ödül ve Zararı Temel Alan Görüşler.....	78
Sevgi ve Hoşlanma ile İlgili Görüşler	80
Gelişim Psikolojisi Kuramları	82

Psikanalitik Kuramlar.....	82
Bilişsel Görüş.....	84
Biyolojik Kökenli Görüş.....	85
Kaynaklar.....	86

6. BÖLÜM

ETKİLİ İLETİŞİM KURMANIN TEMEL ESASLARI

Bir Çerçeve Ortaya Koymak.....	88
Algıyı Ayarlamak (Kalibrasyon).....	89
İlişkilerde Eş Zamanlama (Senkronizasyon).....	91
Aktif Dinleme ve Doğrulama.....	93
Ne Oluyor da Birbirimizi Anlayamıyoruz.....	97
Etkili İletişimde Temel Unsurlar.....	100
Kaynaklar.....	102

7. BÖLÜM

HİTABET SANATI: İYİ BİR HATİP NASIL OLUNUR?

Konuşma Öncesi Hazırlık.....	106
Sesinizi İyi Kullanın.....	107
Doğru Ritmi Yakalayın.....	108
Ne Hakkında Konuşacağınızı Bilin.....	109
Konuşmanızı Belleğinizde Tutun.....	110
Hedef Kitlenizi İyi Tanıyın.....	111
Prova Yapın.....	111
Mesaj Üzerinde Yoğunlaşma.....	112
Size Uygun Gelen Konuşma Tarzını Belirleyin.....	112
Çok Uzatılan ve Belli Belirsiz Bir Girişten Sakının.....	113
Oldukça Açık, Kavranması Kolay Bir Anlatım Yolunu Tercih Edin.....	114
Hedef Kitlenize Uygun Bir Dil Kullanın.....	115
Yapmacıksız ve Sade Olun.....	116
Topluma Hitabetme.....	116
Sinirinizi Kontrol Altına Alın.....	118
Dinleyicinize Gülümseyin ve Her Şeyden Önemlisi Tevazu Gösterin.....	119
Kendinizi Sahnede Hissedin.....	120

Dinleyicinin Size Katılımını Sağlayın.....	120
Çok Yavaş Bir Şekilde Konuşun	121
Konuşmanın Sonuç Kısmını İyi Bitirin.....	122
Lider Kimdir? Nasıl Etkili Konuşmacı Olunur?.....	124
Liderlik ve Yönetim	124
Lider Kimdir?.....	127
Lider ve Etkili Konuşma	128
Değişim Sürecinde Liderlik.....	131
Bir Liderde Olması Gereken Özellikler	132
Siyaset Sahnesinde Beden Dili	133
Bir Hitabet Örneği: Şeyh Edebalı'nın Osman Gazi'ye Öğüdü.....	137
Peygamberimizin Veda Hutbesi	137
Necip Fâzıl Kısakürek - Gençliğe Hitabe	138
Kaynaklar.....	140

8. BÖLÜM

BEDEN DİLİ

Burnun Kaşınması	147
El Hareketleri ve Tokalaşma (El Sıkışma)	147
Kollarını Kavuşturma	151
Saçlarla Oynamak.....	152
Su İçmek	152
Takılıp Kalınan Hareketler	153
Görüntü Çerçevelemesi	153
Bakış	153
Cinsel Çekicilik.....	155
İnsanları Cezbetmede Beden Dilini Kullanmaya Özgü Tavsiyeler	156
Gerçek veya Yalan	161
İnsanların Yalan Söylediğini Ele Veren İşaretler	162
Kaynaklar.....	163

9. BÖLÜM

AİLEDE İLETİŞİM

Ailede Eşler Arasında İletişim	166
İlişkilerde Daha İyi Bir İletişim Kurmanın Yolları	170
Ailede Eşler Arasında İletişim Engelleri	171
En Çok Tartışma Sebepleri.....	173
Eşlerin Tartışma Sırasında Yapmaması Gerekenler	174
Ana-Babaların Çocuklarla İletişimi	175
Okul Çağında İletişimin Önemi ve Yöntemleri	178
İletişim Güçlükleri	179
Çocukla Daha İyi Bir İletişim Kurmanın Yolları	180
Anababa-Çocuk Çatışmaları ve Çözüm Yöntemleri	183
Sorun Çocuğun	183
Etkili Dinlemenin Yararları.....	185
Sorun Çocuktayken Etkili Dinleme Nasıl Uygulanmalı?	186
Sorun Bir Yetişkini İlgilendirdiğinde Ben Dilinin Kullanımı	187
Sen Dili	189
Sorun İlişkisel	191
Kaynaklar.....	197

10. BÖLÜM

OKULDA İLETİŞİM

Eğitim Tarihine Kısa Bir Bakış	199
Eğitim ve Okul	200
Sınıf	203
Sınıf Yönetimi	204
Sınıf-İçi İletişim	206
Öğretmen Sınıfta Nasıl İletişim Kurmalı	208
Sınıf İçi İletişimde Etkin Dinleme.....	210
Öğretmen.....	212
Empatik Tepki.....	212
Öğrenci	214
Öğretmen-Öğrenci İletişimi	217
Bir Mektup.....	219

Öğretmen-Aile İletişimi	219
Sınıfta İletişimi Engellenen Faktörler.....	222
Kaynaklar.....	223

11. BÖLÜM

TELEFONDA İLETİŞİM

Telefon Görüşmesinin Seyri.....	227
Artikülasyon-Boğumlanma (Telaffuz)	227
Sözel İfade.....	228
Telefonda İletişim Nasıl Geliştirilir?	228
Gelen Çağrılar Sırasında Üretkenlik Kazanma Yolları.....	230
Telefonda İyi İletişim Kurma Becerileri	230
İş Dünyasında Telefon Görüşmesi Sırasındaki Uygulamalar	231
Kaynaklar.....	238

12. BÖLÜM

ÖRGÜTSEL/İŞYERİNDE İLETİŞİM

Örgütlerde Formel-İnformel İletişim	243
Formel İletişim.....	243
Dikey İletişim.....	243
Yukarıdan Aşağıya (Üstten Asta) Doğru İletişim	244
Aşağıdan Yukarıya Dikey İletişim.....	245
Yatay İletişim	247
Çapraz İletişim.....	248
İnformel İletişim	250
Örgütsel İletişimin Fonksiyonları	251
Örgütlerde İletişim Engelleri	253
Örgütlerde Yazılı İletişim Araçları	254
Sözlü Araçlar	254
Görsel-İşitsel Araçlar	254
İşyerinde İyi Bir İletişim Nasıl Olmalı?	254
Kaynaklar.....	258

13. BÖLÜM

KÜLTÜRLERARASI İLETİŞİM

Kültür ve İletişim	259
Kültürlerarası İletişim	262
Kültürlerarası İletişimin Unsurları.....	263
Kültürlerarası İletişimin Tanımı.....	263
Kültürel Değerler.....	265
Kültürlerarası Algı ve İletişim	267
Algı Çeşitleri	268
Kültürlerarası İlişkilerde İletişim Tarzları.....	270
Kültürlerarası Sözsüz İletişim ve Beden Dili	271
Sözsüz Seviyede Becerilerin Gelişimi.....	275
Kültürel Şok	276
Kültürel Şok Durumunda Yararlı Olabilecek Öneriler	277
Kültürlerarası İletişimin Sağladığı Avantajlar	277
Verimlilik ve Yetki.....	278
Ekip Çalışması	278
Küresel Ticaret.....	278
Etkili Bir Yöneticilik.....	280
Kültürlerarası İletişimin Temelleri ve Karşılaşılan Engeller	282
Kaynaklar.....	291

14. BÖLÜM

BİR İŞ GÖRÜŞMESİNE GİDERKEN NASIL GİYİNİLMELİ?

Dış Görünüşün Etkileri	293
Erkek Giyim Tarzı	295
Kadın Giyim Tarzı	298
Kaynaklar.....	303

15. BÖLÜM

BİR İŞ GÖRÜŞMESİNDE DİKKAT EDİLECEK HUSUSLAR

Bir İş Görüşmesinde Dikkat Edilecek Hususlar	305
Kaynaklar.....	316