İnsan İlişkileri ve İletişim

Editör: Alim KAYA

16. Baskı

PEGEM AKADEMİ

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.

© 2021, 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 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.

1. Baskı: Eylül 2010, Ankara
16. Baskı: Kasım 2021, Ankara

Yayın-Proje: Zeynep Güler
Dizgi-Grafik Tasarım: Tuğba Kaplan
Kapak Tasarımı: Pegem Akademi

Baskı: Vadi Grup Basım A.Ş.
Saray Mah. 126. Cad. No: 20/A
Kazan/ANKARA
Tel: (0312) 394 55 91

Yayıncı Sertifika No: 36306
Matbaa Sertifika No: 49180

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

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 gruplardan 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 iletişimlere 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, İstanbul Kültür Üniversitesi
ORCID No: 0000-0003-3395-4751

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
ORCID No: 0000-0003-4724-3387

4. BÖLÜM: Kişilerarası İlişkiler ve İletişimde Dinleme
Prof. Dr. Zeynep CİHANGİR ÇANKAYA, Ege Üniversitesi

5. BÖLÜM: Kişilerarası İlişkiler ve İletişimde Empati
Prof. Dr. Necla ACUN KAPIKIRAN, Pamukkale Üniversitesi
ORCID No: 0000-0003-3971-4644

6. BÖLÜM: Kişilerarası İlişkiler ve İletişimde Kendini Açma
Doç. Dr. Bünyamin ÇETİNKAYA, Giresun Üniversitesi
ORCID No: 0000-0001-8435-5885

7. BÖLÜM: Kişilerarası İlişkilerde Sözel Olmayan İletişim
Prof. Dr. Hikmet YAZICI , Trabzon Üniversitesi
ORCID No: 0000-0002-0250-1453
Doç. Dr. Fatma ALTUN, Trabzon Üniversitesi
ORCID No: 0000-0001-8523-7768

8. BÖLÜM: Kişilerarası İlişkiler ve İletişimde Güvengenlik
Prof. Dr. Aslı UZ BAŞ, Dokuz Eylül Üniversitesi
ORCID No: 0000-0001-8307-6198

9. BÖLÜM: Kişilerarası İlişkilerde Çatışma ve Çatışma Çözme
Prof. Dr. Nermin ÖNER KORUKLU, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi

10. BÖLÜM: Kişilerarası İlişkiler ve İletişimde Duygusal Zekâ
Doç. Dr. Aslı TAYLI, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi
ORCID No: 0000-0002-8004-3494

11. BÖLÜM: Aile İçi İlişkiler ve İletişim
Prof. Dr. Selahattin AVŞAROĞLU, Necmettin Erbakan Üniversitesi
ORCID No: 0000-0002-0953-2922

12. BÖLÜM: Okulda Kişilerarası İlişkiler ve İletişim
Prof. Dr. Hülya ŞAHİN BALTACI, Pamukkale Üniversitesi
ORCID No: 0000-0002-1105-7470

13. BÖLÜM: Temel Psikolojik Danışma Becerileri
Prof. Dr. Özlem KARAIRMAK, Bahçeşehir Üniversitesi

14. BÖLÜM: İletişim Sürecinde Konuşma Becerisi
Prof. Dr. İlhan ERDEM, İnönü Üniversitesi
ORCID No: 0000-0002-4244-6225

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 Dezavantaları 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 Sempati 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 146
Teşhircilik 147
Uygun Kendini Açma 148
Kendini Açmanın Riskli Olduğu Durumlar 149
Kendini Açmanın Karşılıklılığı 150
Kendini Açmada Kişiye Görelilik 151
Kendini Açma Kuramları 152

Sosyal Nüfuz Kuramı 153
Joharry Penceresi 154
Kendini Açma Yolları 158
Kendini Gizleme 160
Özet 161
Kaynaklar 162

7. BÖLÜM
KİŞİLERARASI İLİŞKİLERDE SÖZEL OLMAYAN İLETİŞİM

Sözel Olmayan İletişim 166
Sözsüz İletişimin Özelikleri 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, Açımlama ve Özetleme 336
Danışanın İhtiyaçlarını Karşılamak 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 karşıdaki 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. Russels'e (1980) göre "sevinçli-sıkıntılı" ve "uyanık-uykulu" iki boyut üzerinde kendi aralarındaki ilişkilere göre çeşitli duyguların dağılımı..... 258

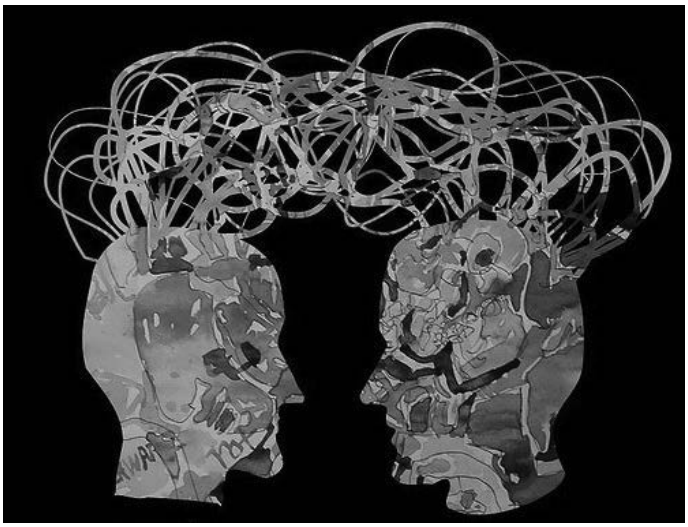
Şekil 12.1. Öğretmen- öğrenci arasında tek yönlü iletişim..... 323
Şekil 12.2. Öğretmen-öğrenci; öğrenci-öğrenci arasındaki çift yönlü iletişim 323

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
İstanbul Kültür 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 nesnelerle etkileştiğim 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 uyandığınızdan 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 oluştuktan sonra da iletişim ve etkileşimlerin zemini, arka planı olur. Bir arkadaşımızla şu anki iletişimimiz 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 söylense 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.