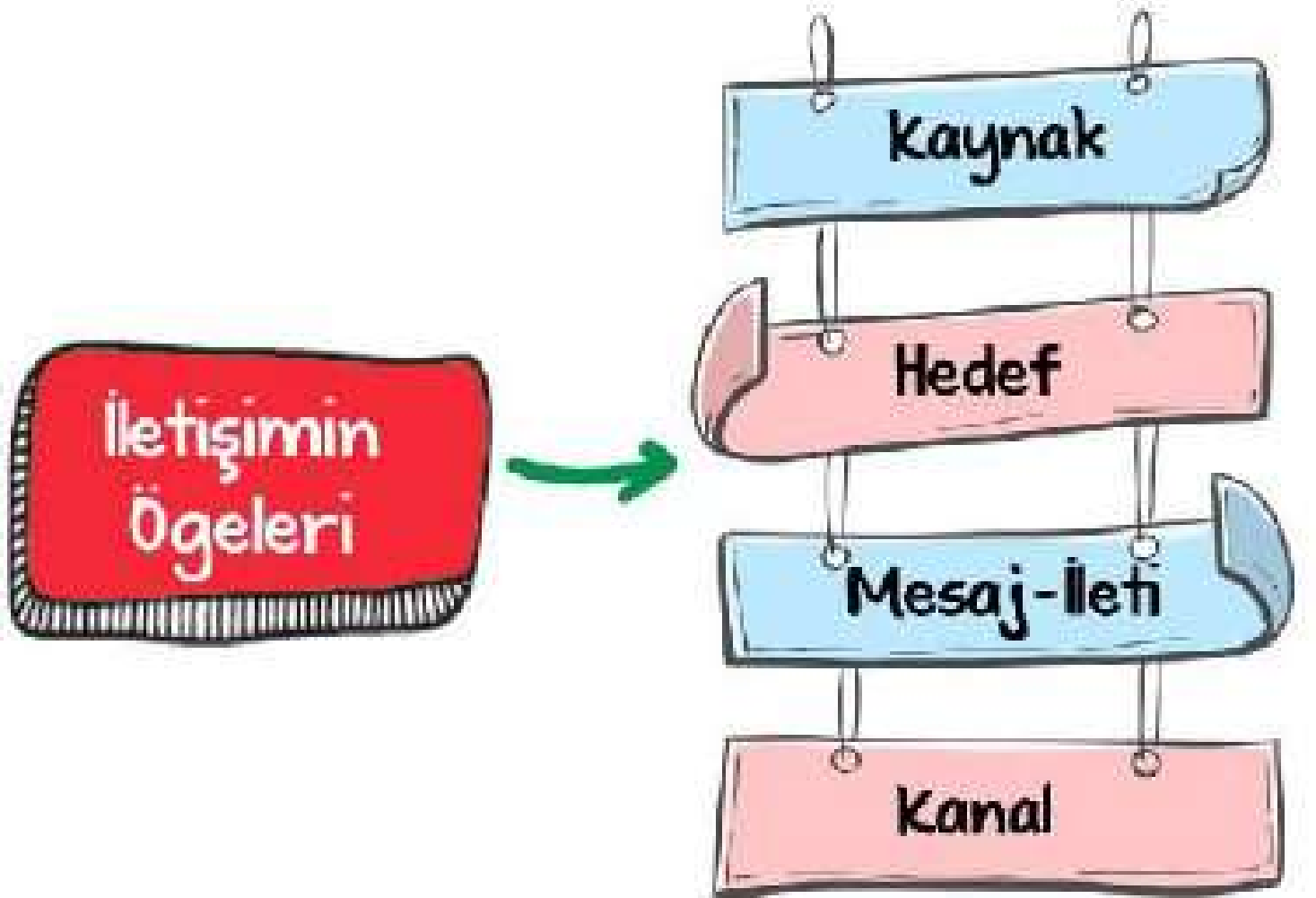


İletişim tanımları

- **İletişim** düşüncenin sözel olarak karşılıklı değiş tokuşudur.
- **İletişim**, sayesinde dünyayı anlamlı kıldığımız ve bu anlamı başkaları ile paylaştığımız insani bir süreçtir.
- Duygu düşünce veya bilgilerin akda gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılması ve haberleşmedir.
- **İletişim**, insanların çevreyi etkileyebilme, varlığını ifade edebilme, amaçlarını gerçekleştirebilme ve gereksinimlerini karşılayabilme aracıdır.

İletişimin Öğeleri ve Süreçleri



İletişimin Öğeleri ve Süreçleri

İletişimin kaynak, hedef, mesaj-ileti ve kanal olmak üzere dört ögesi vardır. Bu ögeler **etkileşimsel iletişim modeli** ile açıklanmaktadır.

Kaynak ve hedef: Kişiler arası iletişimde kaynak mesajı gönderendir. Hedef mesajı alır, anlamlandırır ve kaynağa farklı bir mesaj gönderir.

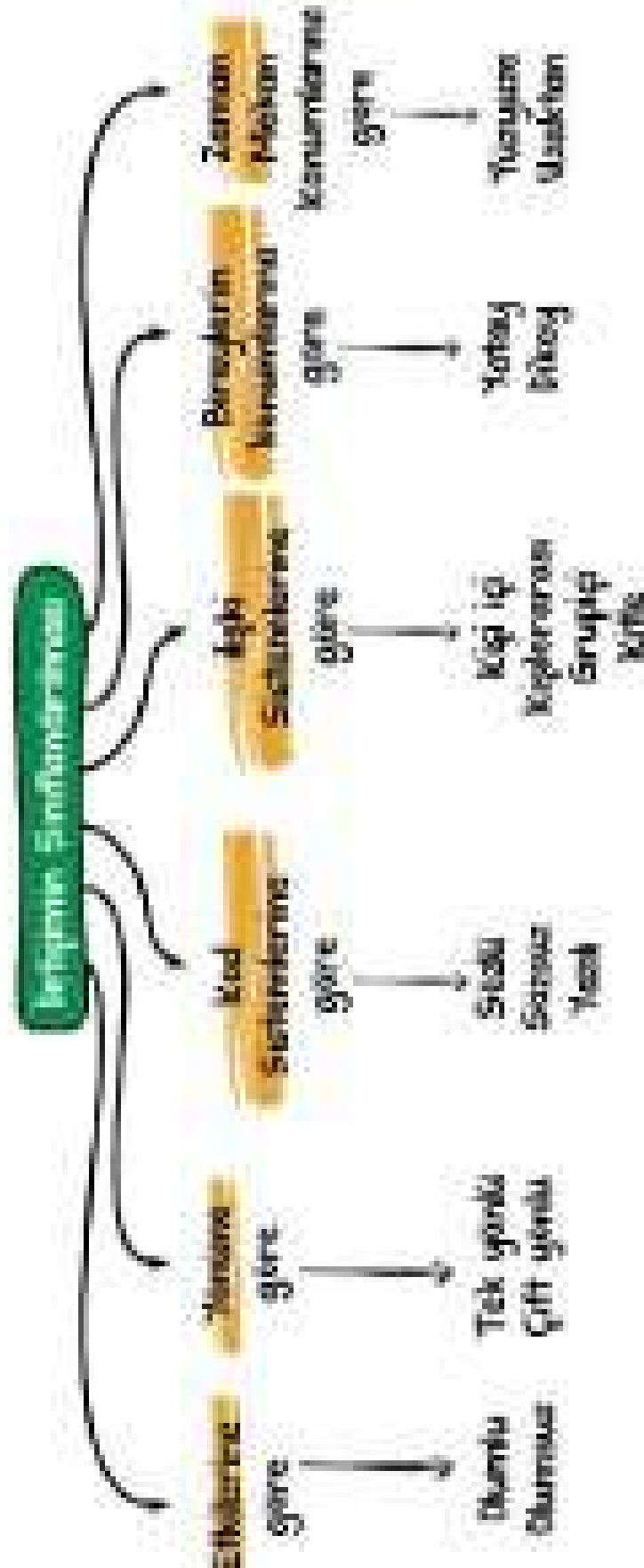
Mesaj-İleti: İletişim sürecinde hedefe iletmek istenen her şey mesajdır. Hedeften kaynağa, kaynaktan hedefe gelen anlamdır mesaj.

Kanal: İletişim sürecinde kişiler karşılıklı mesajlarını farklı yollarla iletirler. Söz, beden dili ve yazı bu yollardan bazılarıdır. Sessiz kalma da kişiler arası iletişimde bir mesaj ve iletimi olabilir.

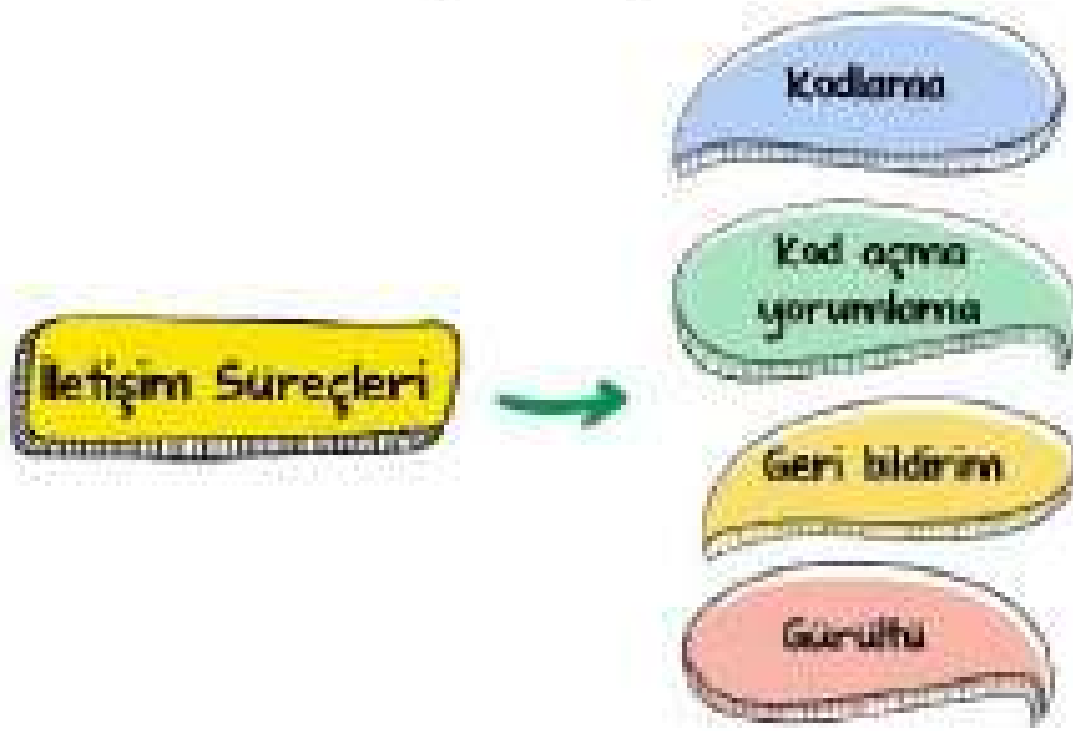
İzleyimin İşlevleri

İzleyimin bireysel işlevi, insanın sosyal bir varlık olması ve izleyiş kurma ihtiyacında olmasıyla açıklanabilir. Bu ihtiyacı **iki kurma işlevi** olarak da tanımlanabilir.

İzleyimin Sınıflandırılması



İletişim Süreçleri



Kodlama: Mesajın işaret hâline dönüşmesinde kullanılan simgeler ve simgeler arasındaki ilişkileri düzenleyen kuralların tümüne **kod** denir. **En çok kullanılan kod sistemi dildir.** Bu kodlar kültürden kültüre değişebilen öğeleri de kapsayabilir. **Kodlama** ise mesajın içeriğinin kod simgelere dönüştürülmesidir.

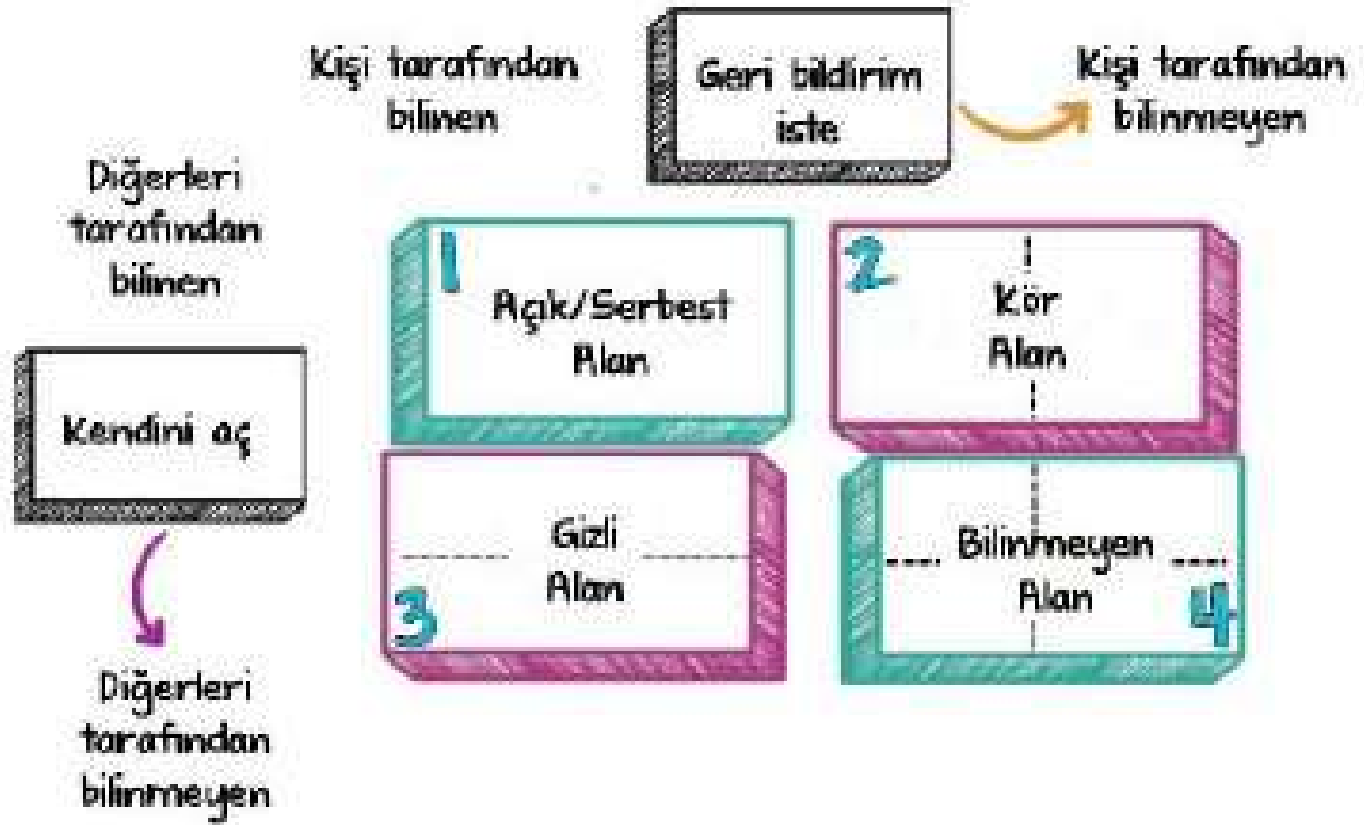
Kod açma ve yorumlama: Kod açma, kaynaktan gelen mesajın içeriğinin alınıp çözülmesi, anlamın anlaşılmasıdır.

Geri bildirim: İletişim sürecine sistem yaklaşımı ile bakıldığında, geri bildirimün kişiler arası iletişimdeki işlevi de karşılıklı gidip gelen mesajların doğru algılanıp algılanmadığını test etmektir. Geri bildirim bir söz, jest ve mimik gibi bir beden hareketi de olabilir.

Gürültü: Kaynaktan çıkan mesajın hedef tarafından tam ve doğru olarak alınmasını etkileyen şey gürültüdür. **Mesafe, ortamdaki gürültü ya da her türlü fiziksel engel gürültü olarak tanımlanabilir.**



İki Amerikalı psikolog, **Joseph Luft** ve **Harrington Ingham**, 1950 yılında **Johari Penceresi Modeli**'ni geliştirmişlerdir.



Johari Penceresi'nin alanları

Açık alan: Kişinin kendi tarafından da başkaları tarafından da bilinen alandır. Bu alanda insanlar umutlarını, beklentilerini ya da korkularını çekimmeden diğer insanlarla paylaşmaktadırlar.

Kör alan: Bu alan başkaları tarafından bilinen ancak kişinin bilmediği alandır. Başkalarının bir kişi hakkında edindiği izlenimlerle ilgilidir.

Gizli alan: Bu alan kişinin bildiği ancak başkalarının bilmediği alandır. Kişi, bilinçli olarak bazı yanlarını gizlemek istemektedir.

Bilinmeyen alan: Bu alan ise kişinin de başkalarının da bilmediği, karanlık alandır.

Okul ortamlarında "formal" ve "informal" olmak üzere iki tip iletişim türü kullanılır.

Formal İletişim, iletişimin kademeli olarak aşağı ve yukarı yönlü hiyerarşik aktarımıdır.

Informal İletişim ise okullarda daha sık gördüğümüz kişi ve grupların tutumlarına bağlı olarak değişen ve okula dair düzensiz yaklaşımları olan bir iletişim türüdür.



Türk milli eğitim sistemi içerisinde okulların yapılarına bakıldığında okullarda **informal ilişkilerin** baskın olduğu görülür.

Kişiler arası iletişim ve grup içi iletişim çift yönlü bir iletişimken, kitle iletişimi tek yönlü bir iletişim

İletişim Becerileri

Beceri "kişinin yatkınlık ve öğrenime bağlı olarak bir işi başarma ve bir işlemi amaca uygun olarak sonuçlandırma yeteneği, maharetidir.

İletişim becerisi; kişinin kendisine ve diğerlerine saygı duyması, empati, etkin dinleme, somutlaştırma, ben dilini kullanma, içten ve samimi olmasıdır.

Saygı duymak iletişimin temelinde olan bir değerdir.

Empati diğer bir iletişim becerisi olarak tanımlanabilir.

Etkin dinleme: Dinleme, her türlü öğrenme sürecinde ve sosyal çevrede insanın karşısına çıkan, bazen farkında olarak bazen olmayarak kullanılan bir dil becerisidir.

Dinleme, doğuştan gelen bir beceri alanı değil, dil ve anlatım dersleri bünyesinde belirli bir program çerçevesinde, sistematik şekilde geliştirilebilecek bir beceridir.

Dinleme becerisi iletişim becerisinin temelinde yer alır. Çünkü iletişim dinleme ile başlar.

1. İşlem boyutu: Bu süreçte hem fiziksel hem de zihinsel çeşitli işlemler yapılmaktadır.

a) **İşitme:** Seslerle sözler fiziksel olarak alınarak algılanmakta ve beynimize iletilmektedir. Bu süreçte ses, ses telleri, ses dalgaları ve kulak yer almaktadır.

b) **Anlama:** İşitilenlere dikkat yoğunlaştırılmakta, ilgi duyulan ve gerekli görülenler seçilerek anlamlandırılmaktadır.

c) **Zihinde yapılandırma:** Anlama sırasında seçilen bilgi ve düşünceler çeşitli zihinsel işlemlerden geçirilerek işlenmektedir.

2. Etkileşim boyutu: Konuşmacı ile dinleyici arasında sözlü konuşmalar, aktarılan bilgiler ve iletişimin gerçekleştirildiği ortamla gerçekleşmektedir.

a) **Fiziksel etkileşim:** Konuşmacının sesi, ses tonu, konuşma hızı, kullandığı kelimeler, beden dili, yüz ifadesi, göz teması, duruşu, jestleri, fiziksel mekân, araç-gereç, dinleme ortamı, gürültü, ışık, ısı, renk gibi durumlarla etkileşimi içermektedir.

b) **Zihinsel etkileşim:** Dinleyicinin konuşmacının düşüncelerini öğrenmesi, anlaması, kendi bilgileriyle karşılaştırmasıdır.

3. Sözlü anlama boyutu: Anlama işlemi hem süreçsel hem de etkileşimsel olarak gerçekleşmektedir.

a) **Etkileşimsel süreçte** dinleyicinin özellikleri, konuşmacının aktardıkları ve iletişimin gerçekleştiği ortam etkili olmaktadır.

b) **Süreçsel anlama** ise dinleme sırasında çeşitli bilgilerin alınması, zihninizde işlenmesi ve anlamlandırılması aşamalarındaki işlemleri kapsamaktadır.

Dinleme türleri:

- **Takdir edici dinleme;** sünenenden keyif almaya odaklanılan dinlemedir.
- **Kapsamli dinleme;** öğrenme ve bilgiyi hatırlamaya odaklanılan dinlemedir.
- **Kritik değerlendiren dinleme;** duyuları yargılayan ya da değerlendirmeye odaklanılan dinlemedir.
- **Vurgulu dinleme;** diğerlerinin duygularını anlamaya odaklanılan dinlemedir.
- **Katılımcı dinleme;** kişiler arası iletişimde etkili dinlemenin temeli aktif katılımdır. Katılımcı dinleme, dinleyen kişinin duyduklarını tekrar etmesi, özünümesi ve yansımasıdır.
- **Edilgin dinleme;** dinleyen kişinin sözel geri bildirimde bulunmadığı, konuşan kişinin duygularının anlaşılmasına çalışıldığı, vereceği karara güvendiği, kişinin sorunundan kendisinin sorumlu olduğu gibi mesajlar veren destekleyici bir süreçtir.
- **Empatik dinleme;** empatik dinlemede amaç kişinin kendisini açması, duygularını daha yoğun yaşaması, kendisinde var olan çatışmaları çözmesi, kendisini kabul etmesi için cesaretlendirmektir.
- **Yargısız ve eleştirel dinleme;** etkili dinleme hem yargısız hem de eleştireldir; açık bir zihinle, anlamak için dinlemeyi gerektirir.
- **Derinlemesine dinleme;** yüzeydeki mesajları da önemsemeyi, konuşmacının sözlü ve sözsüz mesajlarına ve bunlar arasındaki tutarlılığa dikkat etmeyi, hem içerik hem de duygu mesajlarını anlamayı, konuşmacının dile getirmediği duygu ve düşüncelerini anlamaya çalışmayı ve anlaşılabilirliği dile getirmeyi, konuşmacının mesajlarına yanıt vermeyi içerir.

- **Çözümleyici Dileme;** kişinin kelimelerini aynı anlama ile kullanıp kullanmadığıdır. Kişinin duygularının ve mesajlarının anlaşılmasına yardımcı olur.
- **Etkin Dileme;** konuşmacının mesajının sözel ve sözel olmayan yönüne, içeriğine ve duygularına anlam katma yöntemidir.
- **Dikkatli Dileme;** konuşmacının söylediklerini takip etmeye gerektirir.

Etkili dilemenin insan hayatında üç nedeni:

- bilgi toplama,
- alınan iletişim mesajlarını değerlendirme
- hespa vakit geçirme

Etkili İletişim becerileri;

- Egoyu Geliştirici Dil,
- Etkin-Katılımcı Dileme,
- Kendini Tanıma-Kendini Açma,
- Empati
- Ben Dil becerileri

Ego geliştirici dil; kişiler arası ilişkilerde belirli durumda etkili bir ifade türü olarak tanımlanabilir. Bu beceri ile iletişim sırasında, bireyin durumu, beklentilerine ve performanslarına vurgu yapılarak, ihtiyaç duyulan değişiklikleri gerçekleştirme amaçlanır.

Etkin-katılımcı dileme; Etkin dileme denenen kişi ile iletişiminin duygularının duyulmasına katkı sağladığı için etkileşimin güvence gerçekleştirilmesine de yol açmakta ve paylaşımları duyurucu kelimelerdir.

Kendini tanıma-kendini açma; Bu beceri bireyin kendisine ilişkin farkındalığına, düşüncesi ve duygularıyla yeterli düzeyde ilgili kurmasına ve kendi iradesi ile kendini açmasına ve paylaşılmasına işaret etmektedir.

Empati; Bu beceri karşısındaki kişinin zihinsel dünyasından yola çıkarak onu anlamaya ve böylece anlaşılabilirlik, düşünce ve beklentilerinin kendisine aktarılmasına işaret etmektedir.

Ben dil; Kişinin karşılaştığı durum veya davranış karşısında kişisel tepkisini duygu ve düşüncelerle açıklayan bir ifade türüdür. Ben dili suçlayıcı, yargılayıcı, özen ben dili sadece kişinin kendi duygularını ortaya koyar. Ben dili kullandıkça yargılama, eleştirme, suçlama vb. yapılmaz. Ben dili sözleri yorum içermez, davranışların başkalarını nasıl etkilediğini açıklar, somut etkileri belirtir ve hissedilen duyguya eşder.

Dilin kullanmayla ortaya çıkan engeller

1. Emir vermek, yönlendirmek, yönetmek.

Korku ya da aktif direnç yaratabilir.

2. Uyararak, gözdağı vermek.

Gücenme, kızgınlık, isyankârlığa neden olabilir.

3. Ahlak dersi vermek.

Zorunluluk ya da suçluluk duyguları yaratır.

4. Öğüt vermek, çözüm ve öneri getirmek.

Bağımlılık ya da direnme yaratabilir.

5. Öğretmek, nutuk çekmek, mantıklı düşünceler önermek.

Bıkkınlık, nefret uyandırabilir.

6. Yargılamak, eleştirmek, suçlamak.

Benlik saygısını azaltır.

7. Ad takmak, alay etmek.

Genellikle karşılık vermeye iter.

8. Yorumlamak, analiz etmek, tanı koymak.

Yanlış anlaşılma korkusuyla iletişim kesilebilir.

9. Övmek, aynı düşüncede olmak, dumlu değerlendirmeler yapmak.

Övgü yokluğu eleştiri olarak algılanabilir.

10. Ayutmak, teselli etmek.

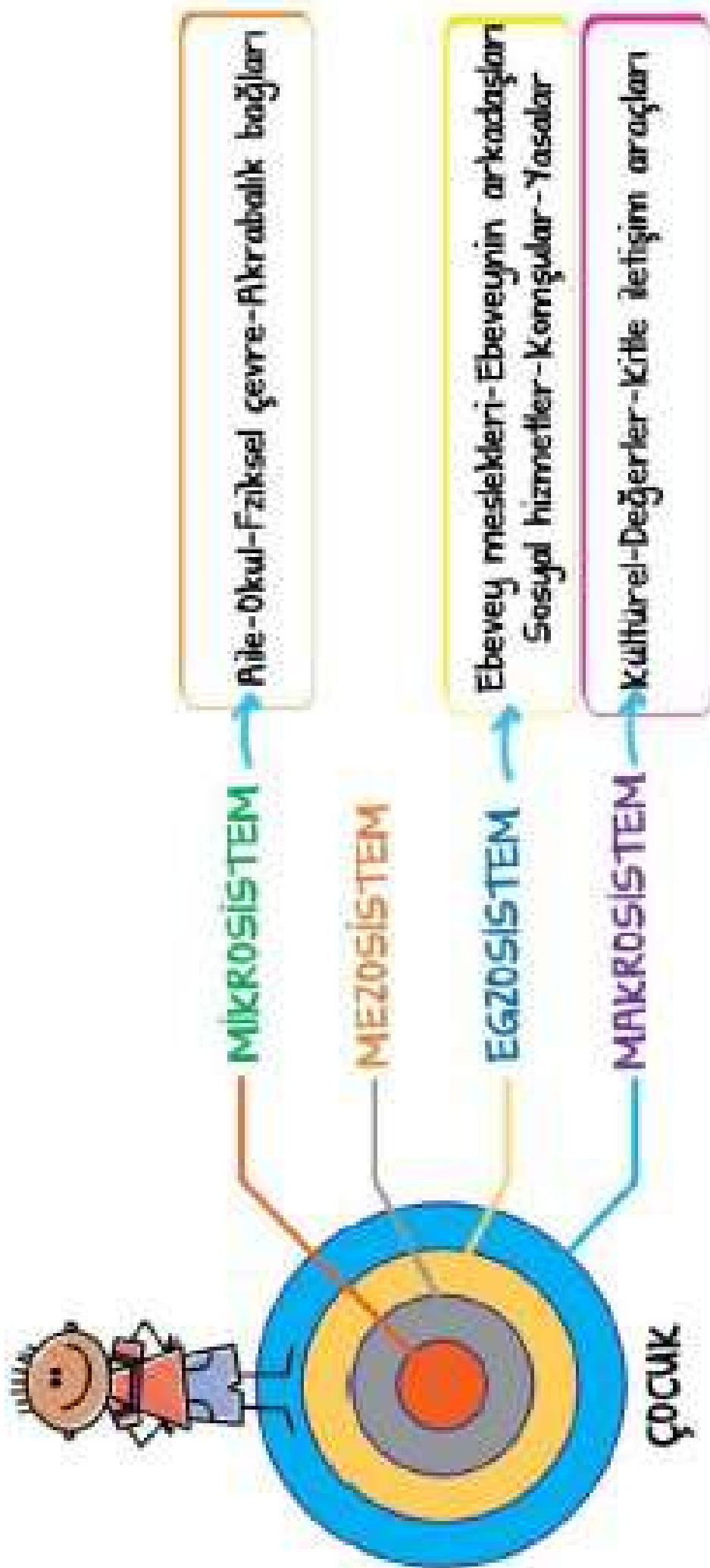
Zor görevlerde ben de aynı şeyi hissedirdim.

11. Sorgulamak, sınamak, sorguya çekmek.

Kendini köşe sıkıştırdmış hissetmesine sebep olabilir.

12. Alaya davranmak, şakacı davranmak, konuyu saptırmak.

Kendisi ile ilgilenilmediğini, kendisine saygı duyulmadığını düşündürebilir.



Ekolojik sistem yaklaşımı

- **Mikrosistem-** Şu anki ortam: Ev, okul, iş yeri vb.
- **Mezzosistem-** Mikrosistemlerden oluşan sistem: Komşuluk, toplum.
- **Ekzosistem-** Doğrudan bireyi kapsamayan sosyal yapılar: Kamu kurumları, profesyonel kuruluşlar. 368
- **Makrosistem-** Kültürü kapsayan örüntüler: ekonomik ya da siyasal ideolojiler, baskın inançlar ya da basmakalıp düşünceler.

Mikrosistemler, günlük yaşamda bireylerle en doğrudan ilişkili sistemlerdir. **Örneğin**, ev insanların çoğu için öncelikli mikrosistemidir. Okullar, dinî kurumlar, akran grupları ve çalışma ortamları da mikrosistemler içerisindedir. Mikrosistemler insanların yüz yüze etkileşim içinde oldukları ortamlar olarak tanımlanabilir.

Mezzosistem, mikrosistemin kişisel oluşumlarını birbirine bağlayan ilişkileri ya da ağları içermektedir.

Örnek; okul-aile iş birliğinin çocuğun akademik başarısına etkisi ya da aile-akran ilişkilerinin çocuğun ebeveyn denetimine katkısı verilebilir.

Ekzosistem: Sosyal medya, yasal mevzuat gibi bireyin gelişiminde dolaylı etkisi olan birimlerin oluşturduğu katmandır. Genel eğitim politikaları, medya ve kitle iletişim araçları bu birimlere örnek verilebilir

Kronosistem: Önceki tüm katmanları kaplayan bu dış katman, yaşanan zaman dilimini ifade etmektedir. Örneğin, savaşlarda ve ekonomik kriz dönemlerinde suç davranışlarında artış olabilmektedir.

Pakdanel'e göre iklim çeşitleri:

- **Açık iklim:** Bu iklim türünde, arkadaşça ilişkiler, işleri kolaylaştırıcı, katılımcılığı teşvik gibi faktörler önemlidir ve yönetici örgütte kurmay bir liderlik örneği sergilemektedir.
- **Özerk (Otonom) iklim:** Bu iklimde ise, yönetici örgütte resmî ve sistematik bir iş yapmak için kendini çalışanlarından uzak tutar.
- **Idareci iklim:** Bu iklimi, yöneticinin işi kendisinin yapması, arkadaşça ilişkilerin olmaması, yazılı kurallar ve tatmin edilmeyen sosyal ihtiyaçlar karakterize eder.
- **Samimi iklim:** Bu iklimde arkadaşça ilişkiler hâkimdir ve örgüt üyeleri işlerin nasıl yapılacağı konusunda görüşlerini bildirirler.
- **Babacan iklim:** Bu iklim kısmen kapalı bir iklim olup, çalışanların birlikte hareket etmediği, grup içinde bölünmelerin olduğu ve yöneticinin sürekli kontrol edici görevinde olduğu bir iklimdir.
- **Kapalı iklim:** Yöneticinin çalışanları yönlendirmede etkili olmadığı, onların kişisel zenginlikleri ile ilgilenmediği, iş birliğinin olmadığı; grup başarısının minimum düzeyde olduğu resmî bir örgüt iklimi söz konusudur