

# MODÜL 7

## SOSYAL ETKİLEŞİM

## VE İLETİŞİM

@ssevgiteacher



①

iletişim; iknayı, etkilemeyi, duygu ve düşünce lerin aktarılma sürecini, ortak algılamayı ve paylaşmayı içerir.

iletişim Öğeleri ve Süreçleri

iletişimin dört ögesi vardır.

|        |
|--------|
| Kaynak |
| Hedef  |

|                 |
|-----------------|
| Mesaj<br>ileti) |
|-----------------|

|       |
|-------|
| Kanal |
|-------|

Kaynak ve Hedef; Kişiler arası iletişimde kaynak mesajı gönderendir.

Mesaj-ileti : iletişim sürecinde hedefe iletilmek istenen herşey mesajdır.

Kanal ; iletişim sürecinde hedefe iletilmek istenen herşey mesajdır. (Beden dili, yazı, söz, sessiz kalmak)

iletişim Süreçleri

Kodlama - Kod açma yorumlama - Geri bildirim -  
Görültü (4)

Kodlama; Mesajın işaret haline dönüşmesinde kullanılan simgeler ve simgeler arasındaki ilişkileri düzenleyen kuralların tümüne kod denir. En çok kullanılan kod sistemi dildir.

Kod açma ve yorumlama; Kaynaktan gelen mesajın içeriğinin alınıp çözülmesi, anlamının anlaşılmasıdır.



(2)

**Geri bildirim:** iletişim sürecinde sistem yaklaşımı ile bakıldığında, geri bildirimin kişilerarası iletişimdeki işlevi de karşılıklı gidip gelen mesajları doğru algılanıp algılanmadığını test etmektir.

**Gürültü:** Kaynaktan çıkan mesajın hedef taraftan tam ve doğru olarak alınmasını etkileyen her şey gürültüdür.

### iletişim işlevleri

\* Kendimiz ve diğer bireylerle kurduğumuz iletişim önemli bir ihtiyaçtır. Duygu ve ihtiyaçlarımızı dile getirmek, bildiklerimizi aktarmak ve öğrenme ancak nitelikli bir iletişimle sağlanabilir.

\* İnsanın diğer temel ihtiyacı paylaşmadır. Duygu, düşünce ve ihtiyaçlarımızı paylaşma ihtiyacı iletişimin bireysel işlevleri arasında sayılır.

• İletişimin toplumsal işlevleri arasında sosyalleşme, bilgi sağlama, bilginin aktarılması ve paylaşılması.

### İLETİŞİMİN SINIFLANDIRILMASI

— Olumlu iletişimde ima, iğneli söz bulunmaz.

— Okulda istenen iletişim olumlu ve çift yönlüdür.

— Öğretmen sürekli aktif, öğrenci pasif olmamalı. Öğrenci anlamadığını dile getirmeli.



# İLETİŞİMİN

# SINIFLANDIRILMASI

## Etkilenen'e göre

1. Olumlu iletişim
2. Olumsuz iletişim

## Kullanılan kod ve sistemlerine göre

1. Sözlü
2. Yazılı
3. Sözsüz

## Yönüne Göre

1. Tek yönlü
2. Çift yönlü

## Bireyler ve toplumlarına göre

1. Yatay iletişim
2. Dikey iletişim

## İlişki Sistemlerine göre

1. Kişi-İçerik İletişim
2. Kişilerarası "
3. Grup içi iletişim
4. Kitle İletişimi



(4)

\* İki Amerikalı psikolog Joseph Luft ve Harrington Ingham 1950 yılında Johari Penceresi Modeli'ni geliştirmiş

|            |                 |
|------------|-----------------|
| Açık Alan  | Kör Alan        |
| Gizli Alan | Bilinmeyen Alan |

\* Açık Alan: Kişinin kendisinin ve başkaları tarafından bilinen alanı

\* Kör Alan: Kişinin bilmediği başkalarının bildiği alan (ilk izlenim)

Gizli Alan: Kişinin bildiği ama başkalarının bilmediği (bilinçli olarak gizlenen) alan

Bilinmeyen Alan: Kişinin de başkalarının da bilmediği alan.

## İletişim Becerileri

1. Kişinin kendine başkalarına saygı duyması

2. Empati

3. Etkin dinleme

4. Somutlaştırma

5. Beden dilini kullanma

6. İsten ve samimi olma.

1. Saygı duymak: Din, dil, ırk, sosyoekonomik durum, cinsiyet, yaş ve eğitim düzeyi vb. farklılıklara saygı duymak.

2. Empati: Aile ve öğretmenlerin olumlu davranışları rol model almaları empatiyi geliştirir. Empatiyi geliştirmek için Oyun ve drama yöntemleri kullanılır.



(5)

3. Etkin dinleme iletişim dinleme ile başlar. iletişimin niteliği ise dinlemenin niteliği ile ilgilidir. Etkin dinlemede alıcı açısından gürültüyü azaltmaya mesajın tam ve doğru olarak alma etkinliği vardır.

\* Dinleme alanları işlem, etkileşim, sözlü anlama olmak üzere üçe ayrılır.

1. İşlem boyutu : Bu süreçte hem fiziksel hem de zihinsel çeşitli işlemler yapılmaktadır. İşlemler İşitme, anlama zihinsel yapılar

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

b) Anlama : İşitilenlere dikkate yoğunlaştırılmakta, ilgi duyulan ve gerekli görülenler seçilerek anlamlandırılmaktadır. Dikkat yoğunlaştırma, bütün anlama sürecini etkilemekte, işitilenlerin seçilmesi, işlenmesi ve anlamlandırılması belirleyici olmaktadır.

c) Zihinde yapılandırma : Anlam sırasında seçilen bilgi ve düşünceler çeşitli zihinsel işlemlerden geçirilerek işlenmektedir. Sıralama, sınıflama, ilişki kurma, düzenleme, sorgulama, değerlendirme gibi zihinsel işlemler yapılmaktadır.



(6)

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

a) Fiziksel etkileşim: Konuşmacının sesi, ses tonu, konuşma hızı, kullandığı kelimeler, beden dili, yüz ifadesi göz teması durumu, jestler, fiziksel mekan, araç-gereçler, dinleme ortamı, gürültü, ısı, renk gibi durumlar etkileşimi içermektedir.

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

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

a) Etkileşimsel süreç: Dinleyicilerin özellikleri, konuşmacının aktardıkları ve iletişimin gerçekleştiği ortam etkili olmaktadır.

b) Süreçsel anlama: Dinleme sırasında çeşitli bilgilerin alınması, zihninizde işlenmesi ve anlamlandırılması aşamalarındaki işlemleri kapsar

\* Rosenberg → Şiddetsiz iletişim kavramının temelinde empatik ve yargılayıcı olmayan dinleme becerisine sahip olmak gerektiğini.

### DINLEME TÜRLERİ

- Takdir edici dinleme, Söylenenden keyif almaya odaklı dinleme.



(7)

**Kapsamlı Dinleme;** Öğrenme ve bilgiyi hatırlamaya odaklanan dinlemedir.

**Kritik değerlendiren dinleme;** Duyulan yargılayıcı ya da değerlendirmeye odaklanan dinlemedir.

**Vurgulu Dinleme;** Diğerlerinin duygularını anlamaya odaklı dinlemedir.

**Katılımcı Dinleme;** Kişilerarası iletişimde etkili dinlemenin temeli aktif katılımdır. Katılımcı dinleme, dinleyen kişinin duyduklarını tekrar etmesi, özümlemesi ve yansıtmasıdır.

**Edilgen dinleme;** Dinleyen kişinin sözel geri bildirimde bulunmadığı konuşanın duygularının anlaşılmasına çalışıldığı, vereceği karara güvenildiği kişinin sorunundan kendisinin sorumlu olduğu gibi mesajlar veren destekleyici bir süreçtir.

**Empatik dinleme;** Amaç kişinin kendisini açması, duygularını daha yoğun yaşaması, kendinde var olan gelişmeleri gözmesi, kendisini kabul etmesi için cesaretlendirmektir.

**Yargısız ve eleştirel dinleme;** Etkili dinleme hem yargısız hem eleştireldir; açık bir zihinle, anlamak için dinlenmeyi gerektirir.

**Derinlemesine dinleme;** Yüzeydeki mesajları da önemsemeyi, konuşmanın sözlü ve sözsüz mesajlarına ve bunlar arasındaki tutarlılığa dikkat etmeyi hem içerik hem de duygusal mesajları anlamayı, konuşmanın dile getirdiği



8

dile getirmedigi duygu ve düşüncelerini anlamaya çalışmayı ve anlaşılmalari dile getirmeyi, konuşmacının mesajlarına yanıt vermeyi içerir.

**Gösterici dinleme:** Kişinin kelimelerini aynen tekrarlamak değildir. Kişinin duygularının ve mesajlarının anlaşılma çalışıldığını gösterir.

**Etkin dinleme:** Konuşmacının mesajının sözel ve sözel olmayan yönüne, içeriğine ve duygularına anlam katma yöntemi olmalıdır.

**Dikkatle dinleme:** Konuşmacının söylediklerini takip etmeyi gerektirir.

\* Etkili dinlemenin insan hayatında üç nedeni vardır.

Bilgi toplama

Alınan iletişim mesajlarını değerlendirme

Hesca vakit geçirme

\* Somut konuşma → Kişilerarası ilişkilerde, birey etkin dinleme davranışını gösterdikten sonra konuyla ilgili duygu, düşünce ve isteklerini ifade edebilmeli ilişkili zenginleştirilebilmelidir. İfadelerin doğru anlaşılması için açık ve net konuşmak gerekir.



(9)

Bulus, Altın ve Erten Sarıkaya'ya göre etkili iletişim becerileri

Ego geliştirici dil : Kişilerarası ilişkilerde benliği olumlu yönde etkileyen bir ifade türü olarak tanımlanır. İletişim kurulan kişinin kendisini zayıf ve yetersiz görmesine neden olmadan yeterlilikleri öncelenererek eksiklikleri dile getirilir ve kişinin böylece eksik yönlerini giderebileceği algılatılmaya ve hissettirmeye çalışılır. Bununla ego zedeleyici dil olarak adlandırılabilir.

Etkin katılımlı dinleme : Bireyin mesajının anlaşılmasına katkı sağlayacak yeterli motivasyon ve dikkat ile o anda aktif bir şekilde katılma olarak kavramsallaştırılabilir. Bu beceri iletişimde büyük öneme sahip aynı zamanda iletişimin temelini oluşturur. Etkin dinleme dinlenen kişide önemsendiği duygusunun oluşmasına katkı sağladığı için etkileşimin güvenle gerçekleşmesine yol açmakta ve paylaşımları doyurucu kılacaktır.

Kendini tanıma - kendini açma : Bu beceri bireyin kendisine ilişkin farkındalığına düşünce ve duygularıyla yeterli düzeyde ilişki kurmasına ve kendi iradesiyle kendisini açmasına ve şeffaflığına işaret etmektedir.



**Empati** : Bu beceri karşıdaki kişinin öznel dünyasından yola çıkarak onu anlamaya ve böylece anlaşılan duygu, düşünce ve beklentilerinin kendisine aktarılmasına işaret etmektedir.

Lütfi Dökmen'e göre 3 temel öğeden söz edilmektedir.

\* Kişi empati kuracağı kişinin yerine kendini koyup onun rolüne girmeli ancak bu rolde fazla kalmadan kişinin bakış açısından dayıları gördükten sonra kişi kendi rolüne tekrar girmelidir.

\* Karşıdaki kişinin duygu ve düşüncelerini anlamalı.

\* Empati kuran kişide oluşan anlayış karşıdaki kişiye temel ya da ileri düzeyde tepkilerle iletilmesi gerekir.

**Ben dili** : Kişinin karşılaştığı durum veya davranış karşısında kişisel tepkisini duygu ve düşüncelerle açıklayan bir ifade tarzıdır. Sen dili suçlayıcı, yargılayıcı iken ben dili sadece kişinin kendi duygularını ortaya koyar.

**Etkili İletişimde Dil, Kültür ve Değerlerin Önemi**

Sınıfta kullanılan dil, hitap tarzı, üslup ve mesajları anlamlandırma süreci öğrenmenin sağlanabilmesi için ortam hazırlanmaktadır.



(11)

Sınıfı öğrenme ortamına ya da Rosenberg (2021) 'ın deyimiyle hayatı zenginleştiren öğrenme ortamına dönüştürebilmek için öğrenme ortamında bize rehber olabilecek özelliklerden bazıları şunlardır.

- \* Öğrenciler ve öğretmenler (ebeveynler ve okul çalışanları) birlikte birbirinden öğrenir.
- \* Öğrenme kazanımları ve kuralları, bunlardan etkilenecek herkesin anlaşmasıyla belirlenir.
- \* Öğrenciler içsel değerlerden, ihtiyaçlardan ve arzularından motive olur.
- \* Öğrenme ortamında hiçbir şekilde baskı yoktur.

**Kültür** → Bireyin toplumun bir üyesi olarak iletişim kurmasına, belli davranışları ve olayları yorumlamasına ve değerlendirmesine yardımcı olan değerler, fikirler ve semboller dizisidir.

- \* İletişim süreci içinde kültürel kodları barındırır.
- \* İletişim süreci simgeleri, sembolleri ve kültürel kodları da içerir. Bu tarz kurulan iletişime Simgesel iletişim denir.

Simgesel iletişim: Çeşitli simgesel göstergelerle yapılan ve farklı durumlarda farklı kültürlerde farklı anlamlar taşıyan iletişim biçimidir.

Sinergoloji: sözsüz, bilinçsiz dili okumaya yönelik bir yöntemdir. Bedenin bilinçsiz hareketlerini saptar. Bu bilinçsiz hareketler



güdülerin görselidir. Normalde beden dili sözcüklerin gücünü arttırırken bazı durumlarda sözlerin farklı anlaşılmasına da sebep olabilir. Bu sinergodjinin çalışma alanıdır.

Etkili iletişimde tutumlar, değer yargıları ve algılarımız da etkili dabilmektedir.

Tutum; Herhangibir psikolojik nesnellik karşısında takındığımız tüm tavır ve davranışlarımızın altın da yer alan eğilimlerimizdir. Tutumlar bazı durumlarda iletişim engeline sebep olabilir.

### İletişim Engelleri

- ① Fiziksel ve teknik engeller: Mesaj ile ilgili engeller kandel ve araçlarla ilgili engeller, gürültü ile ilgili engeller, dil ile ilgili engeller.
- ② Sosyal ve Psikolojik engeller: Kişilerin var olan düşünce, duygu ve değer yargılarından, davranış, tutum ve hedefleri, düşünce banyoları dinleme ve anlama becerilerinden bulundukları sosyokültürel şartların farklılığından kaynaklanabilir.
- ③ Örgütsel engeller Zaman baskısı, örgütün büyüklüğü, geri bildirim sisteminin yetersiz olması, yönetim tarzı, aşırı bilgi yükleme statü farklılıkları ve hiyerasi nedeniyle olabilir.



Tutar

- Yapıcı engeller
- Bozucu engeller
- Kendi engelleri
- Teknik engeller

} İletişim engelleri

1. Kisisel unsurlar: Alıcının ve vericinin mesajı kodlarken veya iletirken gerekli dikkati göstermemelerinden kaynaklanan engellerdir.

(Mesajı yanlış anlama, yorumlama)

2. Fiziksel unsurlar: Kişilerin kendilerinden kaynaklanmayan, dış kaynaklı ortamlarda oluşan ve iletişimi olumsuz yönde etkileyen unsurlardır.

3. Semantik Unsurlar: Kullanılan dilden kaynaklanan yanlış anlaşılmalardır.

4. Zaman baskısı: Sosyal bir çevrede, insanlarla iletişim ve ilişki kurmayı hedeflediğimiz zaman birçok engelle karşılaşırız. Zaman kısıtlılığı engeldir.

5. Algılamadaki Seçicilik: Kişiler önyargılara sahipseler iletileri algılayamayabilir.

Dilin kullanılmasıındaki engeller

1- Emir vermek, yönlendirmek, yönetmek  
(Korku ya da aktif direnç yaratır.)

2- Uyarmak, gözdağı vermek  
(Gücenme, kızgınlık, isyankarlığa neden olur.)

3- Ahlak dersi vermek  
(Zorunluluk ya da suçluluk duyguları yaratır.)

4- Öğüt vermek, çözüm ve öneri getirmek.  
(Bağımlılık ya da direnme yaratır.)



5- Öğretmek, nutuk çekmek, mantıklı düşünceler önemek

(Bıkkınlık ve nefret uyandırabilir)

6- Yargılamak, eleştirmek, susmak

(Benzik saygısını azaltır)

7- Ad takmak, alay etmek

(Genellikle karşılık vermez itir)

8- Yorumlamak, analiz etmek, tonu kaymak

(Yanlış anlaşılma korkusu ile iletişim kesilebilir)

9- Övmek, aynı düşüncede olmak, olumlu değ. yapmak

(Övgü yokluğu eleştiri olarak algılanabilir)

10- Avutmak, teselli etmek

(Zor görevlerde ben de aynı şeyi hissedirdim)

11- Sorgulamak, sinamak, sorguya çekmek

(Kendini kışeye siktirmiş hissedir)

12- Alaycı davranmak, sakacı davranmak, konuyu saptırmak.

(Kendisiyle ilgilenilmediğini, kendisine saygı duyulmadığını düşünür)

## Ekolojik Sistem Yaklaşımı

Ekolojik sistem yaklaşımı: Bireyi çevre içerisinde de yaşayan bir varlık olarak ele alır ve bireyin davranışını değerlendirirken çevreyi gözönünde bulundurur.

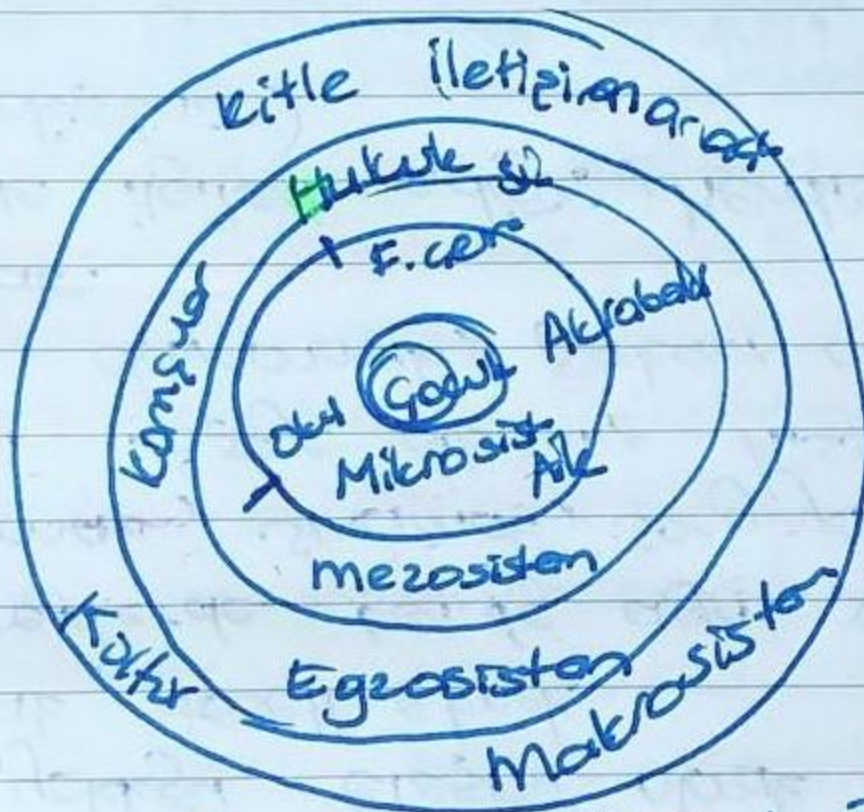
Her birey yaşam döngüsüne sahiptir. Bireyin yaşam döngüsü içerisinde meydana gelen etkileşimler ve karşılaşmaları daylar 3 temel kategori içinde yer alır.



Mikro Olaylar : Kişisel olarak her bireyin sahip olduğu yaşam deneyimi.

Ör : madde bağımlılığı, intihar teabbüsteri, depre şif kişilik yapısı vb. bireysel yaşantılar ve kişilik özellikleri

Mezzo düzeyindeki yaşam olayları : Bireyin bireyler veya küçük gruplarla kurduğu ilişki



Mikrosistem : Suanki ortam : Ev, okul, işyeri

Mezozistem : Mikrosistemden dışarıya. Komşuluk topluluğu.

Ekzozistem : Doğrudan bireyi kapsamayan sosyal yapılar. Kamu kurumları, profesyonel kuruluşlar.

Makrosistem : Kültürü kapsayan örüntüler.

Mikrosistem : Günlük yaşamda bireyin doğrudan ilişkili olduğu sistem. Okullar, dini kurumlar, aile grupları, çalışma ortamı.



16

Mezozistem: Birbirine bağı olan bireyler; açık iletişime teşvik eden çevre.

Okul - aile işbirliği;  
aile - akraba ilişkileri

Ekzosistem: Sosyal medya, yasal mevzuat dolaylı yoldan etkileşim.

Matrisistem: Bireyin yaşadığı toplumun özellikleri kültürel değerler, din vs...

Kronosistem → En dış katman, yaşanan zaman dilimi Ör: Savaşlar, ekonomik krizler

Ekolojik Sistem Yaklaşımı: Bireyi davranışa yö-nelten çevresel sistemleri analiz ederken değerlendirme sürecini kapsar.

Okul İklimi ve Ekolojik Sistem Yaklaşımı Arasındaki İlişki

Okul iklimi: Okulda çalışanların okulu nasıl betimlediği ile ilgilidir.

Okul iklim çeşitleri

- Açık iklim: Arkadaşca ilişkiler, işleri kolaylaştıran, katılımcılığı teşvik gibi faktörler önemlidir.
- Özerk (Otonom) iklim: Yönetici örgütte resmi ve sistemli bir iş yapmak için kendini çalışanlardan uzak tutar.
- İdareci iklim: Yöneticinin işi kendisinin yapması, arkadaşca ilişkilerinin olmaması, yazılı kurallar ve tatmin edilmeyen sosyal ihtiyaçlar.
- Samimi iklim: Bu iklimde arkadaşca ilişkiler hakimdir ve örgüt üyeleri işlerin nasıl yapılacağı konusunda görüşlerini bildirirler.



- Babacan iklim : Kısmen kapalı iklim olup, çalışanların birlikte hareket etmediği, grup içinde bölünmediği olduğu ve yöneticilerin sürekli kontrol edici görevinde olduğu bir iklimdir.
- Kapalı iklim : Yöneticinin çalışanları yönlendirmede etkili olmadığı, onların kişisel zenginlikleri ile ilgilenmediği, işbirliğinin olmadığı sürekli kontrol edici görevinde olduğu bir iklimdir.

## Akran Zorbalığına Sebep Olan Etmenler

### Mikrosistemde

- ilgi, sevgi ve sıcaklıktan yoksun bir aile ortamı
- Cezalandırıcı, tartışmacı, düşmanca ve kötüleyici ebeveyn tavrı.
- Fiziksel ve duygusal istismar uygulayan ebeveynler
- Okul bahçesi ve oyun alanlarının yetersiz olması.
- Öğretmenlerin ve yöneticilerin zorbalık davranışlarını görmezden gelmesi.
- Okul yönetimi tarafından fiziksel cezanın uygulanması
- Öğrencilerin okul atmosferi hakkında negatif düşünceler
- Okuldaki akranların saldırgan davranışlar sergilemesi.
- Okul mevcudunun fazla olması
- Olumsuz davranışlar gösteren akran gruplarına dahil olması.

### Mezosistem

- Okul ve aile arasındaki iletişimin yetersiz ve eksik olması.
- Ailenin onaylamadığı arkadaş grupları



### Ekzosistem kapsamında

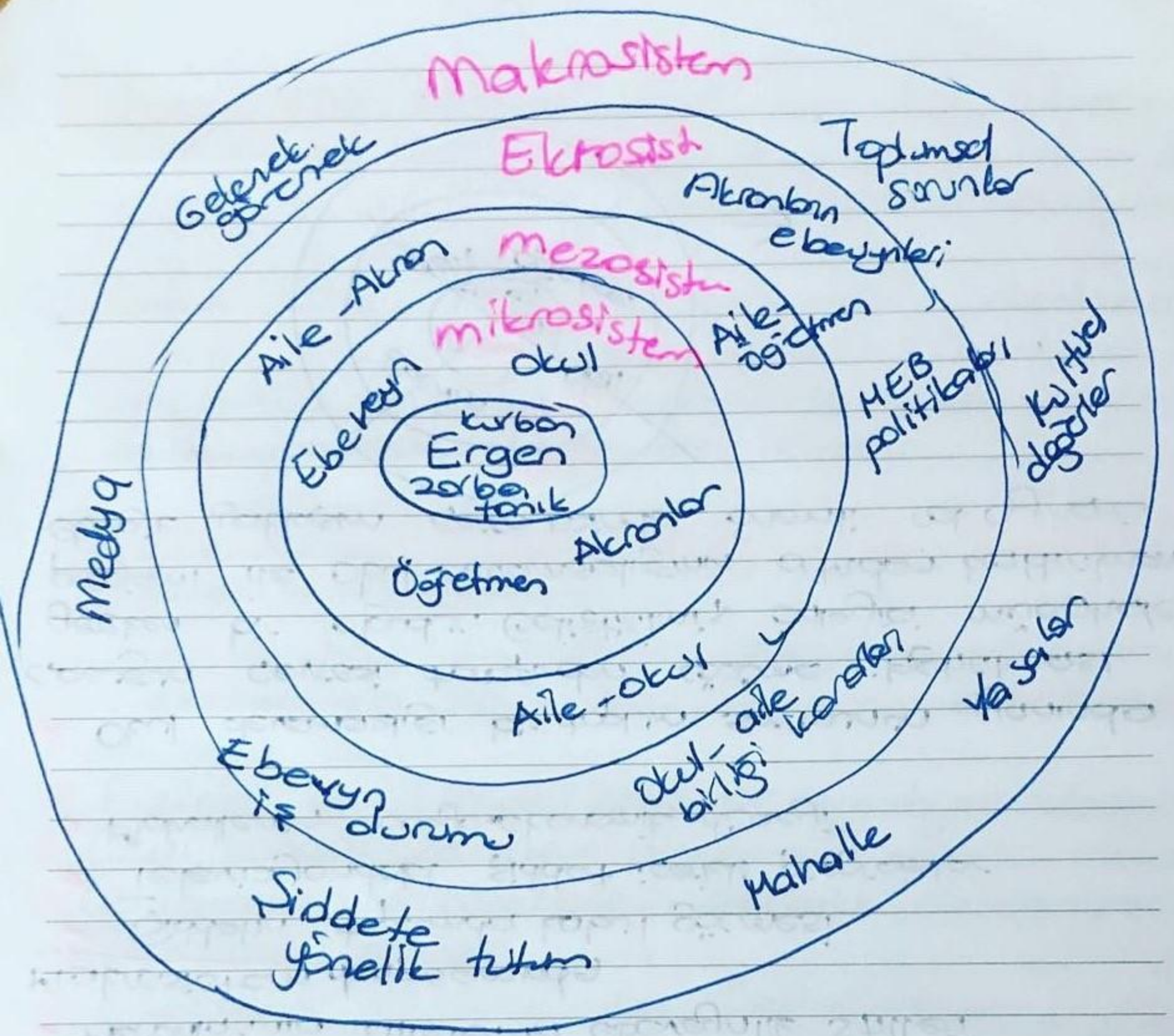
- İzleninde yüksek stres ve anlaşılmazlık yaşayan babaların evde çocuklarına karşı daha otoriter bir tutum sergilemeleri.
- MEB eğitim politikaları ve okul yönetiminin akran zorbalığı konusundaki tutumu (rehberlik hizmetinin olmaması, disiplin cezaları, saldırgan karşısındaki alınacak önlemler)
- Akranlarının ailelerinin ebeveynlik stilleri

### Mezozistem kapsamında

- Şiddetin toplumda kabul görmesi
- Televizyondaki şiddet içerikli programlar
- Mahallenin sosyo-ekonomik düzeyi

\* Okul devamsızlığı bir toplum sorununun yanında çocuğun çevresi tarafından çözüme ulaştırılması gereken bir olgudur. Geliştirilmiş önleyici müdahale programı ile okul devamsızlığının ortadan kaldırılması ekolojik yaklaşım çerçevesinde önemli rol oynar.





(19)

(Model Senu.)