

T.C.  
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI  
EĞİTİM YÖNETİMİ VE DENETİMİ BİLİM DALI

**ÇOCUKLARDA İLETİŞİM BECERİLERİNİ ARTIRMA  
YÖNTEMLERİ**  
(Yüksek Lisans Tezi)

**Tezi Hazırlayan: Vijdan KOCAMAN**

İSTANBUL, 2006

T.C.  
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI  
EĞİTİM YÖNETİMİ VE DENETİMİ BİLİM DALI

**ÇOCUKLARDA İLETİŞİM BECERİLERİNİ ARTIRMA  
YÖNTEMLERİ**  
(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan:  
Vijdan KOCAMAN  
Öğrenci No:  
EYG2451-036

Danışman:  
Prof.Dr. Recep SEYMEN

İSTANBUL, 2006

## YEMİN METNİ

Sunduđum Yüksek Lisans Tezimi, Akademik Etik İlkelerine bağlı kalarak, hiç kimseden akademik ilkelere aykırı bir yardım almaksızın bizzat kendimin hazırladığına and içerim. **16/08/2006**

Vijdan KOCAMAN

**T.C.**  
**BEYKENT ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**TEZLİ YÜKSEK LİSANS SINAV TUTANAĞI**

Enstitümüz **İşletme Yönetimi Anabilim Dalı Eğitim Yönetimi ve Denetimi Bilim Dalı** yüksek lisans öğrencilerinden **EYG2451-036** numaralı **Vijdan KOCAMAN** “*Beykent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği*”nin ilgili maddesine göre hazırlayarak, Enstitümüze teslim ettiği “**Çocuklarda İletişim Becerilerini Artırma Yöntemleri**” başlıklı Tezini, Yönetim Kurulumuzun **16.08.2006** Tarih ve **22-2** sayılı toplantısında seçilen ve Fakülte binasında toplanan biz jüri komitesi üyeleri huzurunda, ilgili yönetmeliğin (c) bendi gereğince (20) dakika süre ile aday tarafından takdim edilmiş ve sonuçta adayın tezi hakkında **Oybirliği** ile **Kabul** kararı verilmiştir.

İşbu tutanak, 4 nüsha olarak hazırlanmış ve Enstitü Müdürlüğü’ne sunulmak üzere tarafımızdan düzenlenmiştir.**16/08/2006**

**JÜRİ ÜYELERİ**

Danışman  
**Prof.Dr. Recep SEYMEN**

Üye  
**Yrd.Doç.Dr.Kamil USLU**

Üye  
**Yrd.Doç.Dr.İbrahim SUBAŞI**

# ÇOCUKLARDA İLETİŞİM BECERİLERİNİ ARTIRMA YÖNTEMLERİ

Tezi Hazırlayan:Vijdan KOCAMAN

## Özet

Bu Tez Çalışmasında; çocuklarda iletişim becerilerini artırma yöntemleri ele alınmıştır. İnsan; ilişkileri içinde sürekli yeniden tanımlanan bir varlıktır. Hiç ilişkisi olmayan bir insan düşünülemez. İnsanların kurduğu ilişkiler bireysel ihtiyaçları ve toplumsal rolleri gereği çok değişik düzey ve boyutlardadır.

İletişimin etkinliği, iletilen duygu ve düşüncelerle alınanlar arasındaki benzerlik oranında artar. Başarılı olma ile etkin iletişim arasında yakın bir ilişki vardır.

Tez konusu ile ilgili 4 okulu kapsayan bir anket düzenlenmiştir. Anketle çevresel faktörlerin, ailelerin ekonomik durumlarının, cinsiyet farklılıklarının vb. etkenlerin çalışma konusundaki etkileri ortaya konulmaya çalışılmıştır. Anket de göstermiştir ki, iletişim becerileri ile ilgili sorulardan yüksek puan alan öğrenciler aynı şekilde duygusal zeka ile ilgili sorulardan da yüksek puan almışlardır.

**Anahtar Kelimeler:** İletişim, iletişim becerileri, zeka, duygusal zeka, dinleme.

# **THE METHODS OF INCREASING THE CHILDREN'S COMMUNICATION SKILLS**

**Presented by: Vijdan KOCAMAN**

## **Abstract**

In this thesis, the methods of increasing the children's communication skills are handled. Human is a creature that is continuously described in his relations. An human without any relations can not be thought. The relations that people established are in very different levels and dimensions according to their personal needs and social roles.

The effectiveness of the communication, increases by the ratio of similarity between the feelings and thoughts that are being delivered and taken. There is a close relation between being successful and effective communication.

Related to the topic of the essay, a questionnaire including four schools is arranged. With this questionnaire, the effects of the environmental factors, families' economic situations, the differences of sexualities et. al. Factors about the topic of working has been tried to be revealed. And the questionnaire has showed that the students who got high points from the questions regarding to the communication skills similarly got high points from the questions regarding to emotional quotient.

**Key Words:** Communication, Communication Skills, Quotient, Emotional Quotient, Listening

## İÇİNDEKİLER

Yemin Metni	
Jüri Sayfası	
Türkçe Özet ve Anahtar Kelimeler	
İngilizce Özet ve Anahtar Kelimeler (Abstract)	
Tablolar Listesi	vi
Şekiller Listesi	vii
<b>Giriş</b>	<b>1</b>

## I. BÖLÜM İLETİŞİM

<b>1. İLETİŞİM NEDİR?</b>	<b>2</b>
<b>1.1. İletişim Süreci</b>	<b>4</b>
<b>1.1.1. Gönderici ve Mesaj</b>	<b>4</b>
<b>1.1.2. Kodlama (Şifreleme)</b>	<b>5</b>
<b>1.1.3. Kanal (Ortam)</b>	<b>5</b>
<b>1.1.4. Alıcı, Kod Çözümü ve Geri-Bildirimde Bulunma</b>	<b>5</b>
<b>1.2. İletişimin Özellikleri</b>	<b>7</b>
<b>1.2.1. İletişimde ilk izlenim (başlangıç) önemlidir</b>	<b>7</b>
<b>1.2.2. İletişimin temel özelliği, anlayarak kavramaktır</b>	<b>7</b>
<b>1.2.3. İletişim kişiye değil kişiyle yapılır</b>	<b>7</b>
<b>1.2.4. İletişim bir bütündür</b>	<b>7</b>
<b>1.3. İletişim Türleri</b>	<b>8</b>
<b>1.3.1. Kişi-içi iletişim</b>	<b>8</b>
<b>1.3.2. Kişilerarası iletişim</b>	<b>8</b>
<b>1.3.3. Örgüt-içi iletişim</b>	<b>8</b>
<b>1.3.4. Kitle İletişimi</b>	<b>8</b>
<b>1.4. İletişim Yaklaşımları</b>	<b>9</b>
<b>1.4.1. Tek Yönlü İletişim Yaklaşımı</b>	<b>9</b>
<b>1.4.2. Etkileşim Yaklaşımı</b>	<b>9</b>

1.4.3. Süreklilik Yaklaşımı	10
1.5. Mesajların Niteliğine Göre (Sembollere göre) İletişim Türleri	11
1.5.1. Sözlü İletişim	11
1.5.2. Yazılı İletişim	11
1.5.3. Sözel Olmayan İletişim(Sözsüz İletişimler)	12
1.5.4. Elektronik İletişim	14
1.6. İletişim Ortamı	15
2. DİNLEME	15
2.1. İletişim ve Etkin Dinleme	16
2.2. Dinlemeye Engel Olan İnsan Tipleri	17
3. İLETİŞİMİ ENGELLEYEN DURUMLAR	17
3.1. Ortak Yaşantının Olmaması (Sosyo-Kültürel Fark)	18
3.2. Dile Ait Engeller	18
3.3. Anlamların Karıştırılması	18
3.4. Sembol İle Sembolize Edilen Şey Arasındaki Uyuşmazlık	18
3.5. Algının Sınırlı Oluşu	19
3.6. Sözcüklere Boğulma	19
3.7. Kompleksli Oluş	19
3.8. Savunucu Tutum	19
3.9. Olumsuz Fiziksel Çevre	22
4. İLETİŞİM ÇATIŞMALARI	22
4.1. Aktif çatışma	22
4.2. Pasif çatışma	22
4.3. Varoluş çatışması	22
4.4. Tümünden reddetme	23
4.5. Ön yargılı çatışma	23
4.6. Yoğunluk çatışması	23
4.7. Kısmi algılama çatışması	23
4.8. Alı koyma çatışması	23
4.9. Kişilerarası İletişim Çatışmalarının Nedenleri	23
5. YASAKLARIN YOL AÇTIĞI İLETİŞİM BOZUKLUKLARI	25



5.1. İnkâr	26
5.2. Atlama	26
5.3. Başka Tarafa Yönelme	26
5.4. Çift Mesajlı ifadeler	26
6. AİLE ORTAMINI BOZAN İLETİŞİM YÖNTEMLERİ	27
6.1. Zihin Okuma	27
6.2. İttifaklar	27
6.3. Üstü Örtülü Yanıltma Stratejileri	27
6.3.1. Kusur bulma ve yargılama	28
6.3.2. Suçlama	28
6.3.3. Acındırma	28
6.3.4. Şantaj	28
6.3.5. Rüşvet	29
6.3.6. Yatıştırma	29
6.3.7. Küsme	29
6.3.8. Sağlıksız Belirtiler	29

## II. BÖLÜM

### İLETİŞİM BECERİLERİNİ ARTIRMA YÖNTEMLERİ

1. İLETİŞİMİN ETKİNLİĞİ	30
1.1. İletişim Becerileri	30
1.1.1. Ben dilini kullanmak	31
1.1.2. Beden Dili	31
1.1.3. Kabul edilebilir/edilemez davranışlar	32
1.1.4. Kendi Hedeflerini Unutmama	33
1.1.5. Kendini Zoraki Seçimler Yapmaya Zorlamama	33
1.1.6. Kendini Gözlemleme	33
1.1.7. Olumlu Düşünme	33
1.1.8. Olumlu Düşünmek İçin Ortam Yaratma	34
1.1.9. Çocuk ve Eşle İlişkiyi Birbirine Karıştırmama	34

1.1.10. Keşke Dememe	35
1.1.11. Değer Verme	35
1.1.12. Dinleme	35
1.1.13. Birbirleriyle Kıyaslamama	36
1.1.14. Gelişmelerin Her Adımını Fark etme	36
1.2. Bireylerarası İletişimi Geliştirme Teknikleri	37
1.2.1. Etkileşim Analizi (EA)	37
1.2.1.1. Etkileşim Analizinde Ego Durumları	38
1.2.1.2. Ebeveyn (Ana-Baba) Ego Durumu (E)	38
1.2.1.3. Yetişkin Ego Durumu (Y)	38
1.2.1.4. Çocuk Ego Durumu (Ç)	38
1.2.1.5. Yaşam Pozisyonları	42
1.2.1.6. Senaryolar	43
1.2.2. Johari Penceresi (Kendin! Tanıma Penceresi)	43
1.2.3. Özendirici (Destekleyici) Ortam	44
2. ETKİN DİNLEME BECERİLERİ YA DA DAVRANIŞLARI	45
2.1. Göz Teması	45
2.2. Olumlu Kafa Sallamalar ve Uygun Yüz İfadeleri	46
2.3. Dikkat Dağıtıcı Faaliyetlerden ve El Kol Hareketlerinden Kaçınma	46
2.4. Soru Sorma	46
2.5. Alınan Bilgiyi/Mesajı Kendi Sözcükleriyle Bir kez Daha Tekrar Etme	46
2.6. Konuşanın Sözüünü Kesmeme	47
2.7. Çok Fazla Konuşmama	47
2.8. Konuşmacı ve Dinleyici Roller Arasındaki Geçişleri Yumuşak Yapma	48
3. ZEKA VE DUYGUSAL ZEKA	48
3.1. Zeka	49
3.2. Duygusal Zekâ	51
3.2.1. Duygusal Zeka ve Bilişsel Zeka	52
3.2.2. Duygu Nedir?	53
3.2.3. Duygular Neye Yarar?	55

**III. BÖLÜM**  
**DUYGUSAL ZEKÂ VE İLETİŞİM BECERİLERİ**

<b>1. NİMETULLAH MAHRUKİ İLKÖĞRETİM OKULU</b>	<b>56</b>
<b>2. METEHAN İLKÖĞRETİM OKULU</b>	<b>65</b>
<b>3. BEHÇET KEMAL ÇAĞLAR İLKÖĞRETİM OKULU</b>	<b>74</b>
<b>4. BÜYÜK ESMA SULTAN İLKÖĞRETİM OKULU</b>	<b>83</b>
<b>SONUÇ</b>	<b>93</b>

## TABLolar LİSTESİ

<u>Tablo No.</u>	<u>Sayfa</u>
1. İnsanın algılama ve yeteneklerinin beynin bölgelerine göre dağılımı	49

## ŞEKİLLER LİSTESİ

<b><u>Şekil No.</u></b>	<b><u>Sayfa</u></b>
1. İletişim süreci	4
2. Tek Yönlü Yaklaşım	9
3. Etkileşim Yaklaşımı	9
4. Süreklilik Yaklaşımı	10
5. Kabul edilebilir-edilemez davranışlar	32
6. Kişiliğin üç yönü	39
7. Etkileşim analizinde tamamlayıcı(bütünleyici) karşılıklı davranışlar (ilişkiler)	40
8. Çapraz Karşılıklı Davranışlar(Etkileşim)	41
9. Gizli Karşılıklı Davranışlar	41
10. Johari Penceresi	43
11. Sınıf mevcudunu kız-erkek sayısı olarak gösterir grafik	57
12. Bilgisayar-araba sahip olma durumunu gösterir grafik	57
13. İnsanlarla iletişim kurmada zorlanmam sorusuna verilen cevabı gösterir grafik	58
14. Kısmen cevabını verenlerden ilk 10 soruya verilen “evet” cevapları	58
15. Hayır cevabını verenlerden ilk 10 soruya verilen “evet” cevapları	59
16. Evet cevabını veren erkek öğrencilerden ilk 10 soruya verilen “evet” cevapları	59
17. Evet cevabını veren kız öğrencilerden ilk 10 soruya verilen “evet” cevapları	60
18. Evet cevabını veren erkek öğrencilerden 11-34 arası sorulara verilen “evet” Cevapları	60
19. Evet cevabını veren kız öğrencilerden 11-34 arası sorulara verilen “evet” cevapları	61
20. Hayır cevabını veren erkek öğrencilerden 11-34 arası sorulara verilen “evet” cevapları	61
21. Kısmen cevabını veren erkek-kız öğrencilerden 11-34 arası sorulara verilen “evet” cevapları	62
22. Kısmen cevabını veren erkek öğrencilerin ilk 10 soru ve 11-34 arası sorulara göre ayrı ayrı aldığı puanlar	62

23. Kısmen cevabını veren kız öğrencilerin ilk 10 soru ve 11-34 arası sorulara göre ayrı ayrı aldığı puanlar	63
24. Hayır cevabını veren erkek öğrencilerin ilk 10 soru ve 11-34 arası sorulara göre ayrı ayrı aldığı puanlar	63
25. İletişim beceri puanı 65 üzeri olan öğrenciler	64
26. Duygusal zeka puanı 25 üzerinde olan öğrencilerin cinsiyetlere göre dağılımı	64
27. Sınıf mevcudunu kız-erkek sayısı olarak gösterir grafik	65
28. Bilgisayar-araba sahip olma durumunu gösterir grafik	66
29. İnsanlarla iletişim kurmada zorlanmam sorusuna verilen cevabı gösterir grafik	66
30. Kısmen cevabını verenlerden ilk 10 soruya verilen “evet” cevapları	67
31. Hayır cevabını verenlerden ilk 10 soruya verilen “evet” cevapları	67
32. Evet cevabını veren erkek öğrencilerden ilk 10 soruya verilen “evet” cevapları	68
33. Evet cevabını veren kız öğrencilerden ilk 10 soruya verilen “evet” cevapları	68
34. Evet cevabını veren erkek öğrencilerden 11-34 arası sorulara verilen “evet” Cevapları	69
35. Evet cevabını veren kız öğrencilerden 11-34 arası sorulara verilen “evet” Cevapları	69
36. Hayır cevabını veren erkek öğrencilerden 11-34 arası sorulara verilen “evet” Cevapları	70
37. Kısmen cevabını veren erkek-kız öğrencilerden 11-34 arası sorulara verilen “evet” cevapları	70
38. Kısmen cevabını veren erkek öğrencilerin ilk 10 soru ve 11-34 arası sorulara göre ayrı ayrı aldığı puanlar	71
39. Kısmen cevabını veren kız öğrencilerin ilk 10 soru ve 11-34 arası sorulara göre ayrı ayrı aldığı puanlar	71
40. Hayır cevabını veren erkek öğrencilerin ilk 10 soru ve 11-34 arası sorulara göre ayrı ayrı aldığı puanlar	72
41. İletişim beceri puanı 65 üzeri olan öğrenciler	72
42. Duygusal zeka puanı 25 üzerinde olan öğrencilerin cinsiyetlere göre dağılımı	73
43. Sınıf mevcudunu kız-erkek sayısı olarak gösterir grafik	74
44. Bilgisayar-araba sahip olma durumunu gösterir grafik	75

45. İnsanlarla iletişim kurmada zorlanmam sorusuna verilen cevabı gösterir grafik	75
46. Kısmen cevabını verenlerden ilk 10 soruya verilen “evet” cevapları	76
47. Hayır cevabını verenlerden ilk 10 soruya verilen “evet” cevapları	76
48. Evet cevabını veren erkek öğrencilerden ilk 10 soruya verilen “evet” cevapları	77
49. Evet cevabını veren kız öğrencilerden ilk 10 soruya verilen “evet” cevapları	77
50. Evet cevabını veren erkek öğrencilerden 11-34 arası sorulara verilen “evet” Cevapları	78
51. Evet cevabını veren kız öğrencilerden 11-34 arası sorulara verilen “evet” Cevapları	78
52. Hayır cevabını veren öğrencilerden 11-34 arası sorulara verilen “evet” Cevapları	79
53. Kısmen cevabını veren öğrencilerden 11-34 arası sorulara verilen “evet” Cevapları	79
54. Kısmen cevabını veren erkek öğrencilerin ilk 10 soru ve 11-34 arası sorulara göre ayrı ayrı aldığı puanlar	80
55. Kısmen cevabını veren kız öğrencilerin ilk 10 soru ve 11-34 arası sorulara göre ayrı ayrı aldığı puanlar	80
56. Hayır cevabını veren erkek öğrencilerin ilk 10 soru ve 11-34 arası sorulara göre ayrı ayrı aldığı puanlar	81
57. İletişim beceri puanı 65 üzeri olan öğrenciler	81
58. Duygusal zeka puanı 25 üzerinde olan öğrencilerin cinsiyetlere göre dağılımı	82
59. Sınıf mevcudunu kız-erkek sayısı olarak gösterir grafik	83
60. Bilgisayar-araba sahip olma durumunu gösterir grafik	83
61. İnsanlarla iletişim kurmada zorlanmam sorusuna verilen cevabı gösterir grafik	84
62. Kısmen cevabını verenlerden ilk 10 soruya verilen “evet” cevapları	84
63. Hayır cevabını verenlerden ilk 10 soruya verilen “evet” cevapları	85
64. Evet cevabını veren erkek öğrencilerden ilk 10 soruya verilen “evet” cevapları	85
65. Evet cevabını veren kız öğrencilerden ilk 10 soruya verilen “evet” cevapları	86
66. Evet cevabını veren erkek öğrencilerden 11-34 arası sorulara verilen “evet” Cevapları	86
67. Evet cevabını veren kız öğrencilerden 11-34 arası sorulara verilen “evet”	

Cevapları	87
68. Hayır cevabını veren öğrencilerden 11-34 arası sorulara verilen “evet” cevapları	87
69. Kısmen cevabını veren öğrencilerden 11-34 arası sorulara verilen “evet” cevapları	88
70. Kısmen cevabını veren erkek öğrencilerin ilk 10 soru ve 11-34 arası sorulara göre ayrı ayrı aldığı puanlar	88
71. Kısmen cevabını veren kız öğrencilerin ilk 10 soru ve 11-34 arası sorulara göre ayrı ayrı aldığı puanlar	89
72. Hayır cevabını veren erkek öğrencilerin ilk 10 soru ve 11-34 arası sorulara göre ayrı ayrı aldığı puanlar	90
73. Hayır cevabını veren erkek öğrencilerin ilk 10 soru ve 11-34 arası sorulara göre ayrı ayrı aldığı puanlar	90
74. İletişim beceri puanı 65 üzeri olan öğrenciler	91
75. Duygusal zeka puanı 25 üzerinde olan öğrencilerin cinsiyetlere göre dağılımı	91



## GİRİŞ

İnsan; ilişkileri içinde sürekli yeniden tanımlanan bir varlıktır. Hiç ilişkisi olmayan bir insan düşünülemez. İnsanların kurduğu ilişkiler bireysel ihtiyaçları ve toplumsal rolleri gereği çok değişik düzey ve boyutlardadır.

“Kişiler başkalarıyla bir arada olabilmek, onları etkileyebilmek, kendilerini anlatabilmek ve insanları anlayabilmek için iletişim kurmak zorundadırlar. İletişim, kişilerin birbirlerine (bilinçli ya da bilinçsiz olarak) duygu ve düşüncelerini aktardıkları süreçtir<sup>1</sup>”.

İletişimin etkinliği, iletilen duygu ve düşüncelerle alınanlar arasındaki benzerlik oranında artar. Başarılı olma ile etkin iletişim arasında yakın bir ilişki vardır. Ancak, etkin bir iletişim kurmak, değişken ve güç bir işlemdir.

Yapılan bu tez çalışmasının amacı çocuklarda iletişim becerilerini artırma yöntemlerini araştırmaktır. Bu amaçla öncelikle iletişim, duygusal zekâ hakkında literatür taramasına gidilmiş, bu kapsamda konu hakkında basılı ve internette yayımlanmış doküman ve yazılar derlenmiş, üniversite kütüphanelerine gidilmiştir.

Bir sonraki aşamada çalışma konusu olan iletişim becerileri ile duygusal zekâ arasındaki ilişkiyi göstermek amacıyla bir anket düzenlenmiştir. Ankette objektifliği sağlamak amacıyla 100 öğrenciyi kapsayacak şekilde İstanbul ili Kâğıthane ilçesinde Metehan İlköğretim Okulu, Beşiktaş ilçesinde; Nimetullah Mahruki(Yenilevent), Büyük Esmâ Sultan (Merkez) ve Behçet Kemal Çağlar(Etiler) İlköğretim Okulları'nda öğretim gören 6, 7 ve 8. sınıf öğrencileri arasında uygulanmıştır. Her okulda rasgele belirlenen 25 öğrenci tarafından doldurulan anket 34 sorudan oluşmaktadır. Anketteki sorulardan ilk 10 soru duygusal zekâyla ilgili, kalan 24 soru ise iletişim becerileri ile ilgili hazırlanmıştır. Sorulardan 11. soru olan “**iletişim kurmada zorlanmam sorusu**” anketin anahtar sorusudur. Değerlendirmede bu kritik soruya göre analizler yapılmıştır. Çalışmada ilk 10 soru ile kalan sorulardan alınan puanlar karşılaştırılmıştır. Çevresel faktörlerin, ailelerin ekonomik durumlarının, cinsiyet farklılıklarının vb. etkenlerin çalışma konusundaki etkileri ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Yapılan anket de göstermiştir ki, iletişim becerileri ile ilgili sorulardan yüksek puan alan öğrenciler aynı şekilde duygusal zekâ ile ilgili sorulardan da yüksek puan almışlardır.

---

<sup>1</sup> www.mcatürk.com.(20.03.2006)

## I. BÖLÜM

### İLETİŞİM

#### 1. İLETİŞİM NEDİR?

“Dilimize Fransızcadan gelen “COMMUNICATION” sözcüğü Latincedeki “COMMUNICATIO” sözcüğünün karşılığıdır. Bunun kökenindeki “COMMUNIS” kavramı birçok kişiye ya da nesneye ait olan ve ortaklaşa yapılan anlamlarını taşımaktadır”<sup>1</sup>. Yani, iletişim sözcüğü, yalın bir ileti alışverişinden çok, toplumsal nitelikli bir etkileşim, değiş tokuş ve paylaşımı içermektedir.

“İletişim, kişileri birbirlerine (bilinçli ya da bilinçsiz olarak) duygu ve düşünceleri aktardıkları süreçtir”<sup>2</sup>. İnsanlar başkalarıyla bir arada olabilmek, onları etkileyebilmek, kendilerini anlatabilmek ve insanları anlayabilmek için iletişim kurmak zorundadırlar.

“Sibernetiğin ve iletişimin matematiksel teorileri açısından baktığımızda; bütün cansız ve canlı varlıkların, mikro ve makro sistemleri arasında,-hatta bu sistemleri oluşturan temel parçacıklar olan en küçük bilgi birimi olarak tanımlanan kaliteler topluluklar arasında süregelen bilgi aktarımının, başka bir ifadeyle bilgi alış-verişinin bütün süreçlerini kapsayan ve bu süreçlerdeki (değişken) faktörlerin karşılıklı etkileşimlerini ve bunların sonuçlarını içeren olguya iletişim denir”<sup>3</sup>.

“Giderek bu çerçeveler içindeki unsurlar belirginleşmiştir. Bugün iletişim kavramı insanlarla insanların, İnsanlarla makinelerin, makinelilerle makinelerin arasındaki tüm ilişkileri ve karşılıklı etkileşimleri ve bu süreçlerdeki denge kontrol ve yönetim sistemlerini tasvir edebilen bir anlam zenginliği kazanmıştır”<sup>4</sup>.

Ruben'e göre “iletişim; eğitmek, bilgiyi yaymak, etkilemek veya anlatmak için de olsa hep bilgi vermeye yöneliktir”<sup>5</sup>. Başka bir deyişle, bilgiye-yönelik davranıştır; Gabriel Rodriques için “iletişim salt bilgi ya da ileti göndermeyi kapsamaz, birlikte çalışan kişilerin etkinliklerini de koordine eder”<sup>6</sup>. Genel anlamda ise iletişim haber, veri alış-verişi değil,

<sup>1</sup> Üstem, H., Etkin İletişim Becerileri, Harp Akademileri Komutanlığı ders notu, 2005, s.1

<sup>2</sup> www.mcatürk.com.(20.03.2006)

<sup>3</sup> Evliyaoğlu, G., İletişim psikolojisi, Psikolojik İletişim, Gazeteciler Cemiyeti Yayınları, Ankara 1987, s.133,134

<sup>4</sup> Evliyaoğlu, a.g.k., s. 133,134

<sup>5</sup> Harward Busines Review, Etkin İletişim, Mess Yayın No:325,İstanbul, 2000 s.21

<sup>6</sup> Harward Busines Review, a.g.k., s.21

görüşler, olgular ve verilerin iletimi ve paylaşımını içeren bireysel ve ortak etkinliktir<sup>1</sup>.

Hiçbir grup veya topluluk iletişim olmadan, başka bir deyimle üyelerinin arasında anlam aktarımı olmadan var olamaz. “Bilgi, fikir/düşünce aktarımı ancak bir kişiden diğerine anlam aktarımı sayesinde gerçekleşir. Ancak iletişim sadece anlam aktarımı değildir, aynı zamanda bu anlamın anlaşılması gerekir.”<sup>2</sup> İletişim olması için en az iki kişinin varlığı söz konusu olmaktadır. Bir tarafta, duygusunu, düşüncesini bilgisini gönderme durumunda olan kişi, diğer tarafta bu bilgi ve düşünceyi alacak kişi vardır.

İletişim kavramının farklı alanlarda birbirinden farklı anlamlarda kullanılmasına ilişkin yapılan bir araştırmada, 15 ayrı anlamda kullanıldığı belirlenmekle birlikte iletişim sözünün konumuz bağlamında ilk çağrışımı, insanlar arasında duygu, düşünce ve bilgilerin her türlü yolla başkalarına bildirimini olmaktadır.

İnsanın, tüm yaşamı boyunca, psikolojik olarak varlığını bildirmeye ve varlığının farkındalığının kendisine bildirilmesine ihtiyacı vardır. Bu ihtiyaç içindeki insan, sözlü veya sözsüz çeşitli iletişim yollarına kaçınılmaz olarak başvurur. Her türlü iletişim insanın psikolojik gereksinmelerinin sonucudur. Kendisini tanıması, tanıtmaması ve dönüt alarak kendini değerlendirmesinde bu iletişim süreçleri önemli rol oynar. “Kişiler arası iletişimle ilgili olarak yapılan tanımların bulunduğu nokta bu iletişimin psikolojik nitelikli bir bilgi alışverişi olduğu yolundadır”<sup>3</sup>.

Bir başka şekilde dile getirilse, “iletişim genel olarak, bireyler arasında anlaşmaya yönelik ve alıcının davranışlarında bir değişikliğe yol açan etkileşim süreci olarak tanımlanabilir”<sup>4</sup>. İletişim, iki birey arasında sözcükler, ses tonu, yüz ifadesi, duruş ve diğer yollarla gerçekleşir. Yukarıda da değinildiği gibi iletişim sürecinin etkinliği, iletilen fikir ve duyguların açıkça iletilmesinin yanında, alıcı tarafından bunların açıkça anlaşılmasına bağlıdır.

İnsanlar arasındaki bütün konuşmaları iletişim olarak kabul edemeyiz. Bunlar karşılıklı ve alışveriş şeklinde olduğu zaman iletişimidir. Yukarıda bahsedilen alış-veriş kavramından da anlaşılacağı üzere iletişimde bilgi akışının iki yönlü olması beklenir.

---

<sup>1</sup> Harvard Business Review, a.g.k., s.21

<sup>2</sup> Robbins, S., P., Organizational Behavior Concepts, Controversies, Applications, 8 ed., San Diego, Prentice Hall International Inc., 1998, s.310

<sup>3</sup> Aktif, E., Öğretim teknolojisi, İletişim, Ankara, 1995, s.1

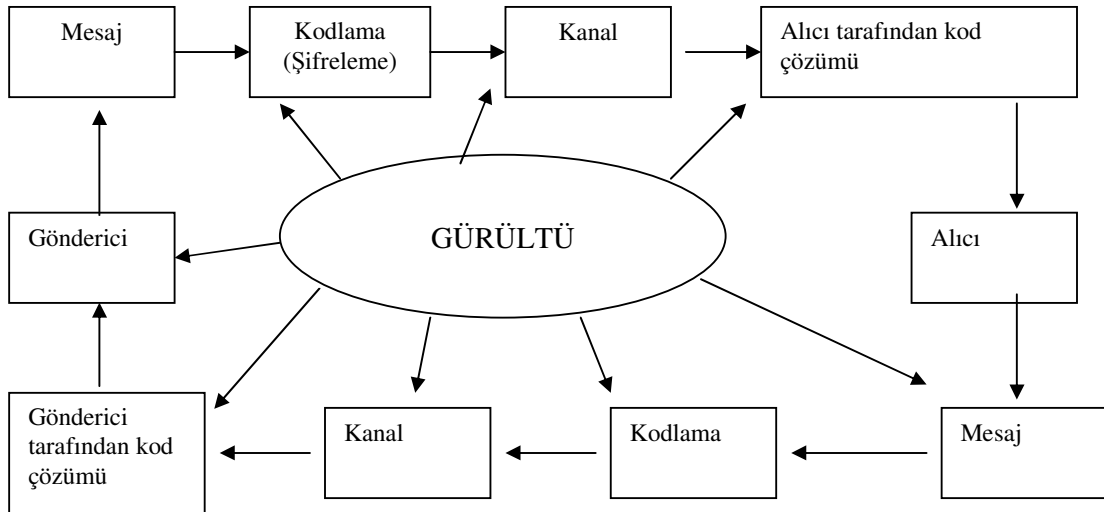
<sup>4</sup> Edginton, C., R., Pyllis, M., F., Leadership in Recreation and Leisure Service Organizations, N.Y., Mc Millan Publishing Comp., 1985, s.100

Tüm bu açıklamalar dikkate alındığında insanlar arası konuşmalara iletişim denemeyeceği anlaşılmaktadır. “Örneğin ana-babalar ya da amirler, çocuklarına/ memurlarına sadece emirler verir, karşı tarafın tepkileri dikkate alınmıyorsa bunun adına iletişim denemez. Bu durum tek yönlü bir bilgi akışı ve anlamlandırma süreci olduğu için “Enformasyon” olarak adlandırılır. Bu bilgi iletileri bazen iletişime dönüşür. Örneğin, bir evin penceresindeki “satılık” ilanını yalnız okuyup geçerse, bu uyarıcı bizim için sadece bir bilgi iletimidir. Oysa ev sahibiyle telefonla ya da yüz yüze konuşmamız durumunda ise iletişim ortaya çıkar<sup>1</sup>.

### 1.1. İletişim Süreci

İletişim süreci, birbirini tamamlayan farklı aşamaları kapsar. İletişim sürecinin ana unsurları şekil 1 'de görülmektedir<sup>2</sup>.

Şekil 1. İletişim süreci



**Kaynak:** George, J.M., Jones, G.R., Understanding and Managing Organizational Behavior, 2nd ed., Menlo Park, Addison-Wesley Publishing Comp., mc., 1999, s.454

#### 1.1.1. Gönderici ve Mesaj

“Gönderici, iletişim fonksiyonlarının biri ya da tamamını gerçekleştirmek için diğer birey, grup ve organizasyonlarla bilgi paylaşımına gerek duyan; birey, grup veya

<sup>1</sup> Kılıç, N., Kişilerarası İlişkiler ve İletişim Becerileri, Adnan Menderes Üniversitesi Aydın Sağlık Hizmet Meslek Yüksek Okulu Ders Notları,s.1

<sup>2</sup> George, J.M., Jones, G.R., Understanding and Managing Organizational Behavior, 2nd ed., Menlo Park, Addison-Wesley Publishing Comp., mc., 1999, s.454-456

organizasyondur. Alıcı ise, bilginin iletilmek, paylaşılmak istendiği birey, grup veya organizasyondur.

Mesaj ise, göndericinin diğer kişilerle paylaşmak istediği bilgidir. İletişimin etkili olabilmesi, mesajların net ve eksiksiz olmasına bağlıdır. Açıklık/netlik mesajın içeriğinden daha önemlidir. Bir mesaj kolay, açıklanabilir ve anlaşılabilir bilgi içerdiğinde, nettir. Mesaj, gönderici ve alıcı arasında, ortak bir anlayış oluşturmak için gerekli tüm bilgiyi içerdiğinde eksiksiz sayılır<sup>1</sup>”.

### **1.1.2. Kodlama (Şifreleme)**

“Gönderici mesajın ne olacağına karar verdiğinde, diğer safha/adım, kodlamadır. Yani, mesajı alıcının anlayabileceği sembol ve sözcüklere (dile) çevirmektir. Bir araştırma veya haftalık toplantının sonuçlarının sözcükler ve grafiklerle gösterilmesi kodlamaya örnektir. İletişimin etkili olabilmesi için, gönderici mesajı alıcının anlayabileceği şekle sokmak zorundadır”<sup>2</sup>.

### **1.1.3. Kanal (Ortam)**

Bir mesaj kodlandığında, alıcıya bir ortam, kanal yardımı ile iletilir. İletişim kanalı, kodlanmış mesajın alıcıya iletiildiği yoldur. Sözcüklerle kodlanmış mesajlar için; “yüz yüze iletişim, telefonda sözlü iletişim, notlar, mektuplar ve raporlar yardımıyla bunları e-posta ya da faks kullanarak elektronik olarak iletmek gibi kanallar/ortamlar düşünülebilir”<sup>3</sup>. İletişim kanalını seçerken izlenecek yol, iletmek istediğiniz mesaja uygun bir kanal/ortam seçmek ve gerekli olduğunda farklı kanallar kullanmaktır.

### **1.1.4. Alıcı, Kod Çözümü ve Geri-Bildirimde Bulunma**

Göndericiler alıcıya gönderilecek mesajın içerdiği düşüncelerini çevirirken ona uygun bir şekil verdikleri gibi, alıcılar da bu mesajı anlamlandırmalıdır. “Kod çözümü, alıcının mesajı anlamlandırmasıdır. Açık ve net mesajların kod çözümü basit olabilir. Gönderilen mesaj, şüpheli (muğlâk, belirsiz) olduğunda, alıcı kod çözümünde zorlanabilir veya mesajın gerçek anlamından farklı bir anlam çıkarabilir. Şüpheli (açık olmayan, muğlâk) mesajların çözümü sırasında alıcının inanışları, değerleri, ruh hali ve ön yargıları kod çözümünü etkiler”<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> Paksoy, M., Acar, A.C., Örgütsel İletişim, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayın No: 964, Eskişehir, 1996, s.128

<sup>2</sup> Paksoy, Acar, a.g.k., s.128

<sup>3</sup> Paksoy, Acar, a.g.k., s.129

<sup>4</sup> Paksoy, Acar, a.g.k., s.129

Kod çözümüne kadar olan kısım, iletişim sürecinin sadece yarısını oluşturur. Şayet iletişim, ortak bir anlayışta buluşmak için bilginin paylaşımı ise alıcının kodu çözdüğü noktaya kadar iletişimin bilgi paylaşımı ile ilgili kısmı tamamlanır. Bir alıcı şekil l’de gösterilen geri-bildirim halkasını, sürecin ikinci kısmını etkili bir şekilde tamamladıklarında ise, ortak bir anlayışta buluşulduğu anlaşılır. Alıcının geri bildirimde bulunması ve bunun göndericiye ulaşması olayın ikinci kısmını oluşturur. Dolayısıyla kod çözümünden sonra alıcı buna cevap vermek zorundadır ve geri bildirim halkasını başlatır. Alıcı cevaplamaya karar verdiğinde, mesajı kodlar ve göndericinin alabileceği bir ortamda iletir. Gönderici ise cevabı çözer. Eğer gönderici alıcının ilk mesajı doğru olarak algıladığından ve ortak bir anlayışta buluşulduğundan emin olursa, iletişim süreci tamamlanmış demektir. Şayet kod çözümü esnasında gönderici, alıcının mesajı doğru olarak algılayamadığı ve çözemediğini görürse, iki taraf ta ortak bir anlayışta buluştuklarından emin oluncaya kadar tüm iletişim süreci devam eder. İletişim sürecindeki geri-bildirim çevrimi, mesajın alındığının ve doğru anlaşıldığının onaylanması olduğu için, sürecin-mesajın ilk çevrimi kadar önemlidir. Bu yüzden etkili iletişimciler, geri-bildirim aldıklarından emin olmak için ellerinden gelen her şeyi yaparlar.

Özetlemek gerekirse, iletişimde iki taraf vardır: “aktarmaya niyetlendiği anlamı bir mesaj halinde kodlayan kaynak (gönderici) ve bu mesajı algılanan/anlaşılan bir anlam olarak çözen alıcı. Alıcı kaynağa geri-bildirimde bulunabilir ya da bulunmayabilir. Bu süreç/işlem çok basit görülebilir, ancak görüldüğü kadar basit değildir. İletişim süresince mesaj aktarımını aksatan ya da bozan her türlü rahatsızlığa da gürültü denilmektedir”<sup>1</sup>. Bir başka şekilde açıklarsak, kaynak veya gönderici başkalarıyla iletişim kurmaya çalışan kişi ya da gruptur. Kaynağın, iletişim kurma nedenleri, alıcının yaklaşımlarını, bilgisini ya da davranışlarını değiştirme isteği olabilir.

“İletişimde ikinci adım kodlamadır. Kodlama, bir fikir ya da düşüncenin anlamlı sembollere dönüştürülmesi işlemidir. Kodlama sonucu ortaya çıkan mesaj yazılı, sözlü veya sözsüz sembollerden ya da tüm bu sembollerin karışımından oluşabilir. Söz konusu mesaj değişik kanallar ya da aktarım ortamları sayesinde aktarılır. Yüz yüze toplantılar, elektronik posta, yazılı mektuplar aktarım kanallarına örnekler”<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Schermerhorn, J., Hunt,G.,Osborn, R.N.,Organizational Behavior, N.Y., John Wiley and Sons, mc., 1997, s.340

<sup>2</sup> Paksoy, Acar, a.g.k., s.130

“Kanal seçiminin iletişim işlemine çok önemli etkileri olabilir. Bazı kişiler bazı kanalları diğerlerinden daha iyi kullanabilirler ve bazı mesajlar bazı kanallardan daha iyi ve daha etkili aktarılabilir”<sup>1</sup> İletişim süreci ya da işlemi sadece mesajın göndermesiyle, bitmez tamamlanmaz. Bunun yanında alıcının kod çözümü yolu ile anlam vermesi ile tamamlanır.

## **1.2. İletişimin Özellikleri**

“İletişimin temel özelliklerini şöyle sıralayabiliriz: İletişimde ilk izlenim (başlangıç) önemlidir, İletişimin temel özelliği anlayarak kavramaktır, İletişim kişiye değil kişiyle yapılır, İletişim bir bütündür”<sup>2</sup>.

### **1.2.1. İletişimde ilk izlenim (başlangıç) önemlidir.**

Karşı karşıya gelen iki kişi arasındaki ilk izlenimin oluşmasında, karşılaşılan kişinin beden dilinden, kullandığı kelimelere ve kişinin taşıdığı bütün aksesuarlardan içinde bulunduğu fizik ortam nesnelere kadar birçok faktör etkilidir. İşte bütün bu faktörler, algılayan kişi tarafından kendi özellikleri, norm ve değerleri doğrultusunda yorumlanır ve karşıdaki kişi hakkında bir karar ve etiket oluşturur. ”Duruşundan hiç hoşlanmadım.”, “Bakışını sevmedim.”, “Bir görüşte kanım ısındı.”, “İlk görüşte sevdim.” gibi değerlendirmeler, o kişiyle gelişecek iletişimin temelini oluşturur. İlk algılarımızın oluşturduğu bu yargı, iletişim biçimimizde ve o kişiye yüklediğimiz değerde önemli rol oynar.

### **1.2.2. İletişimin temel özelliği, anlayarak kavramaktır.**

Kendimizden farklı bir dünyayı tanımaya açık olabildiğimiz ölçüde, karşıımızdaki insanın dünyasını kavrayabilir ve bir paylaşımaya geçebiliriz. Önemli olan karşıımızdakini değer ve davranışlarıyla anlamaya hazır olmaktır.

### **1.2.3. İletişim kişiye değil kişiyle yapılır.**

İletişim çift taraflı bir süreçtir. Taraflardan biri aktif olduğu halde diğeri olaya katılmazsa iletişim kopar. Kişilerin aynı ortamda bir arada olmaları iletişim içinde oldukları anlamına gelmez. İletişim süreci her iki tarafın da iletişimde aktif rol almalarıyla sürer.

### **1.2.4. İletişim bir bütündür.**

İletişim biçiminin özellikleri ve iletişim süreci, iletişimin birbirinden ayrılmayan parçalarıdır. İletişimi yalnızca sözler ya da sadece eller, gözler vb. tek bir kesit olarak

<sup>1</sup> Schermerhorn, Hunt, Osborn, a.g.k., s.340

<sup>2</sup> Kılıç, a.g.k., s. 4

değerlendiremeyiz. Sözlü iletişim içeriğinin, sözsüz iletişim işaretlerinin, bulunulan ortamın, kullanılan kaynakların hepsini bütün halinde ele almak gerekir.

### **1.3. İletişim Türleri**

“Kişi-içi İletişim, Kişilerarası İletişim, Örgüt-içi İletişim ve Kitle İletişimi olmak üzere dört grupta toplanır”<sup>1</sup>

#### **1.3.1. Kişi-içi iletişim**

“Bir insanın düşünmesini, duygulanmasını, kişisel ihtiyaçlarının farkına varmasını, iç gözlem yapmasını, rüya görerek kendi içinden mesaj almasını ya da kendine sorular sorarak bunlara cevaplar üretmesini bir iç iletişim sayabiliriz”<sup>2</sup>. İnsanlar, kendi içlerinde bir takım mesajlar üreterek ve bunları yorumlayarak kişi-içi iletişimde bulunmaktadırlar. Kişinin dışarı çıkarken yağmur yağacağını düşünerek yanına şemsiye almasını buna örnek olarak verebiliriz.

#### **1.3.2. Kişilerarası iletişim**

“Genel bir tanımlamayla, kaynağını ve hedefini insanların oluşturduğu iletişimlere kişilerarası iletişim adı verilir”<sup>3</sup>. Bu tür iletişimde kişiler, bilgi/sembol üreterek, bunları birbirlerine aktararak ve yorumlayarak iletişimi sürdürürler.

“Yapılan bir araştırmaya göre bir iletişimin kişiler arası iletişim sayılabilmesi için 3 şart aranır:

- Yüz yüze olmalı,
- Katılımcılar arasında karşılıklı mesaj alışverişi olmalı,
- Söz konusu iletişim sözlü veya sözsüz nitelikte olmalıdır”<sup>4</sup>.

#### **1.3.3. Örgüt-içi iletişim**

“Örgüt üyelerinin örgütün amaçlarını yerine getirmek üzere, kurdukları iletişimdir. Ast üst ilişkileri ve personelin kendi aralarında kurdukları iletişim bu türdendir”<sup>5</sup>.

#### **1.3.4. Kitle İletişimi**

“Birtakım bilgilerin/sembollerin, birtakım hedefler tarafından üretilmesi, geniş insan topluluklarına iletilmesi ve bu insanlar tarafından yorumlanması sürecine kitle iletişimi adı

---

<sup>1</sup> Chaffee, S.H.,Bergen, C.R., What Communication scientist do, C.R.Berger and S.H.Chaffee(Eds) HAndbook of communication sciense, CA:SAGE,1987, s.46.

<sup>2</sup> Dökmen, Ü.,İletişim Çatışmaları ve Empati, Sistem Yayıncılık ISBN:975-7397-20-2, İstanbul, 2002, s.21

<sup>3</sup> Dökmen, a.g.k., s.23

<sup>4</sup> Tubbs, S.L., Moss, S., Human communication: An interpersonal perspective, Rnadam House, New York, 1974, s.45.

<sup>5</sup> Schein, E.H., Örgüt Psikolojisi(M.Tosun), Doğan Basımevi, Ankara,1978, s.12



verilir. Kitle iletişiminde, kaynak ile hedef arasındaki kanallara ise “kitle iletişim araçları adı verilir”<sup>1</sup>.

#### 1.4. İletişim Yaklaşımları

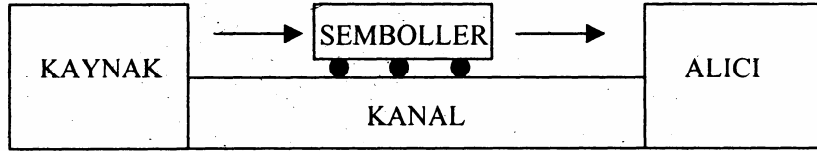
“İletişim yaklaşımları; tek yönlü yaklaşım, etkileşim yaklaşımı ve süreklilik yaklaşımı olmak üzere üç çeşittir”<sup>2</sup>.

##### 1.4.1. Tek Yönlü İletişim Yaklaşımı

“İletişim, kaynağın alıcıyı yönlendirmesi şeklinde, tek istikametli olarak uygulanır. Basın, radyo, televizyon gibi iletişim araçları ile yaygın olarak uygulanan bu yaklaşım şeklinde;

- Sembollerle tüm duygu ve düşüncelerin ifade edilememesi,
- Her alıcının algılama yeteneğinin, tüm sembolleri anlamada yeterli ve aynı düzeyde olmaması, iletişimin etkinliğini azaltmaktadır”<sup>3</sup>.

Şekil 2. Tek Yönlü Yaklaşım

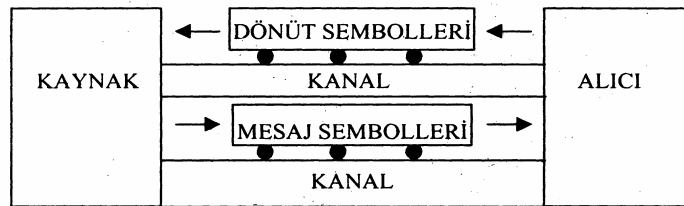


**Kaynak:** Üstem, H., İletişim ve Haberleşme, Harp Akademileri Komutanlığı Ders Notu, 2005, s.3.

##### 1.4.2. Etkileşim Yaklaşımı

“İletişimde alıcının etkin rol oynadığının farkına varılmasıyla bu yaklaşım şekli ortaya çıkmıştır. Etkileşim yaklaşımında kaynak, bir uyarıcı yaratır ve alıcının buna gösterdiği karşıt tepkiyi değerlendirir. Karşıt tepki, yani dönüt; gülümseme, kaş çatma, uyuklama, düşünceye dalma, soru sorma, dikkatle takip etme gibi belirtilerdir. Burada kaynağın amacı, ilettiği her mesajın

Şekil 3. Etkileşim Yaklaşımı



**Kaynak:** Üstem, H., İletişim ve Haberleşme, Harp Akademileri Komutanlığı Ders Notu, 2005, s.3.

<sup>1</sup> Dökmen, a.g.k., s.39

<sup>2</sup> Üstem, H., İletişim ve Haberleşme, Harp Akademileri Komutanlığı Ders Notu, 2005, s.2-5.

<sup>3</sup> McQuail, D., Windahl, S., İletişim Modelleri, (Yumlu, K.), İmge Kitabevi, İstanbul, 2005, s.164

alıcı tarafından hangi düzeyde anlaşılabilirdiğini ve alıcının konuya gösterdiği ilgiyi değerlendirerek, iletişimin etkinliği hususunda karar vermektir. Kaynak için önemli olan, yolladığı mesajın, alıcı tarafından da kendi düşündüğü gibi anlaşılıp anlaşılmadığını öğrenmektir”<sup>1</sup>.

#### Etkileşim Yaklaşımının Yetersiz Kalan İki Yönü Bulunmaktadır

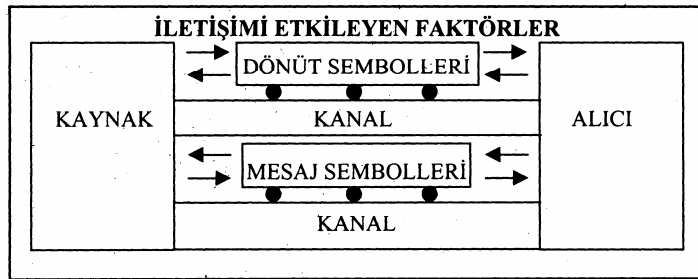
“- Bu yaklaşımda iletişim süreci, kaynak, alıcı, mesaj ve dönüt şeklinde birbirinden müstakil dört unsura ayrılarak değerlendirilmektedir. Ancak, mademki iletişim bir süreç olarak ifade edilmektedir, öyle ise bu dört ögenin birbirine bağımlı olması gerekir. (SÜREÇ; aralarında ilişki olan ve belirli bir düzen içinde tekrarlanan kesiksiz olaylar ve eylemler dizisidir.)

- İkinci husus sebep-sonuç ilişkisiyle ilgilidir. Yani uyarıcı, ortaya çıkardığı tepkinin nedenidir. Tümüyle bu varsayımdan hareket edilecek olursa, belirli mesajların her zaman ve her alıcı üzerinde aynı tepkileri yaratması gerekir. Fakat hemen hemen hiçbir zaman, belirli bir mesajın aynı alıcı üzerinde bile her zaman aynı tepkiyi yaratacağından emin olamayız. Çünkü iletişim olayı pek çok faktörün etkisi altında gerçekleşmektedir”<sup>2</sup>.

#### 1.4.3. Süreklilik Yaklaşımı

“Tek yönlü iletişim ve etkileşim yaklaşımları MESAJ merkezli olmasına karşılık, süreklilik yaklaşımı ANLAM merkezlidir. Süreklilik yaklaşımında; iletişimin, pek çok faktörün (zihinsel hazır bulunuşluluk, çevresel tesirler, yaşantılar, tutumlar v.b.) tesirinde olduğu ve etkinliğin bunlara bağlı olarak değiştiği kabul edilir ve bu yaklaşımda iletişimin hedefi, "Mesaj Anlamının Paylaşılması" olarak kabul edilir<sup>3</sup>.

Şekil 4. Süreklilik Yaklaşımı



**Kaynak:** Üstem, H., İletişim ve Haberleşme, Harp Akademileri Komutanlığı Ders Notu, 2005, s.5.

Bu yaklaşımda, zaman zaman kaynağın alıcı, alıcının da kaynak olarak rol değiştirdiği görülerek, Mesaj ve Dönütün tek yönlü bir olgu olmadığı kabul edilmiştir.

<sup>1</sup> McQuail, Windahl, a.g.k., s.165

<sup>2</sup> McQuail, Windahl, a.g.k., s.165

<sup>3</sup> Cüceloğlu, D., İletişim Donanımları, Remzi Kitabevi, İstanbul, 2003, s.44

“Süreklilik yaklaşımında tarafların her ikisi de (Kaynak ve Alıcı); sembolleri yorumlayan, örgütleyen ve aktaran kaynak olarak görülür. Bu nedenle de iletişim süreci; sadece mesajı gönderme ve alma işleminden daha karmaşık bir etkinlik olarak değerlendirilir. Yani, bu yaklaşıma göre iletişim; diğerlerine bir şey yaptırma değil, diğerleriyle bir şeyler yapma şeklinde ele alınır”<sup>1</sup>.

İletişim sürecinde yer alan hiçbir öge, diğer öğelerden soyutlanarak doğru bir şekilde tanımlanamaz. Örneğin, bir öğretmeli, belirli bir konuyu, belirli bir gruba, belirli bir yer ve zamanda etkili bir şekilde anlatabilir. Ancak, konu, grup, yer ve zaman değiştirilirse, aynı öğretmen başarısız olabilir. Bu nedenle iletişimin etkinliği, iletişimde yer alan öğelerin etkinliklerinin toplamına bağlıdır.

Süreklilik yaklaşımı, "Neyin İletildiği" kadar "Nasıl İletildiği" konusuyla da ilgilenir. Bu iletişim yöntemini seçen birey, iletişimi etkileyen tüm öğelere önem verir. Örneğin, astlarıyla etkili bir iletişim kurmak isteyen komutan, güven ortamının yaratılmasına dikkat etmelidir. Zira bu da yönetimin gücünü artıracaktır.

### **1.5. Mesajların Niteliğine Göre (Sembollere göre) iletişim Türleri**

“Bunların en önemlisi sözlü, yazılı ve sözel olmayan iletişimidir. Bunların yanında son zamanda, yazılı iletişimin bir türü olarak kabul edilebilecek elektronik iletişim de önem kazanmış durumdadır”<sup>2</sup>.

#### **1.5.1. Sözlü iletişim**

Mesaj alışverişinin en temel yollarından biri, karşılıklı konuşmaya dayalı sözlü iletişimidir. “Konuşmalar, bire bir biçimsel tartışmalar ve informel rivayetler, sözlü iletişimin en yaygın biçimleridir. Hız ve geriye bilgi akışı sözlü iletişimin üstünlüğüdür. Sözlü bir mesaj çok kısa bir zamanda gönderebilir ve bir tepki alınabilir. Şayet alıcı mesajı tam kavrayamamışsa hızlı geribildirim ile göndericinin bunu fark etmesi ve hemen düzeltme yapmasını sağlayabilir. Sözlü iletişimin en zayıf yönü ise, mesajın çok sayıda kademedan geçmesi durumunda bozulma potansiyeli olmasıdır”<sup>3</sup>.

#### **1.5.2. Yazılı İletişim**

Bu tür iletişim, bilgi ve mesajları iletmek için basılı veya elle yazılmış dokümanların, yazılı sembollerin kullanılmasını içerir. Raporlar, broşürler, dergiler, mektuplar bu tür

<sup>1</sup> Cüceloğlu, a.g.k., s.46

<sup>2</sup> Paksoy, Acar, a.g.k., s.135

<sup>3</sup> Mehrabian, A., Communication without words, Psychology Today 2, 1968, s.53

iletişime örnek oluştururlar. Yazılı iletişimin tercih edilmesinin nedeni kalıcı olmasıdır. “Yazılı iletişim, fiziksel bir varlığa sahiptir ve kanıtlanabilir. Bu nedenle yazılı iletişimde, özellikle dışa gönderilecek mesajlarda, sözcük seçimi ve yazıyı gözden geçirme çok önemlidir. Yazının açık, eksiksiz, düzgün, gramer kurallarına uygun ve istenen anlamı taşıdığından emin olunmalıdır. Yazılı iletişim, sözlü iletişime göre daha fazla zaman alır ve geri bildirim imkânı daha sınırlıdır<sup>1</sup>”.

### 1.5.3. Sözel Olmayan İletişim(Sözsüz İletişimler)

Yüz yüze iletişimde konuşma dışında fiziki (bedensel) ipuçları ile ortaya çıkan iletişimidir. Örneğin bir kişinin görünümü, yüz ifadesi duruşu, vücut hareketleri sözsüz iletişimde önemlidir. Buna çoğu zaman vücut dili/beden dili adı da verilir. Kişilerin sözlü olarak ilettikleri ile sözsüz ilettikleri mesajlar arasında tutarsızlıklar olabilir. Örneğin, kişi kaşlarını çatarak “güzel bir gün” diyorsa, aslında öyle olduğunu düşünmediği ortaya çıkar. Kişi, diğer kişilerin beden dillerini okumakla kalmayıp kendi vücut dilinin iletişim üzerindeki etkisini de dikkate almalı ve ona göre davranmalıdır<sup>2</sup>. “Ne söylediğiniz kadar, onu nasıl söylediğiniz de önemlidir” deyişi, sözel olmayan iletişimin önemini vurgulamaktadır.

Kısaca sözsüz iletişim, beden dili(hareketler), sözcüklere yüklediğimiz tonlamalar ve vurgular, yüz ifadeleri ve gönderici/alıcı arasındaki fiziki mesafe ile aktarılan mesajlardan oluşur. “İletişimle ilgili hiçbir tartışma, sözsüz iletişimle ilgili bir tartışma içermeden tam olamaz. Daha önce değinildiği gibi beden hareketleri, sözcüklere yüklenen tonlamalar ve gönderici ile alıcı arasındaki fiziki mesafe, hep bu tür iletişime dâhildir<sup>3</sup>”.

Kinesics beden hareketlerini inceleyen bilim dalının adıdır ve el, kol hareketlerini, mimikleri, yüz hareketlerini ve diğer beden hareketlerini inceler. Oldukça yeni bir bilim dalı olup, akademik araştırmalardan ziyade popüler tahmini bilgiler ile desteklenmektedir. Bu nedenle beden dilinin iletişimin önemli bir parçası olduğunu kabul etmemize rağmen, kararlara varırken dikkatli olunması gerekmektedir. Bu özelliğini göz önünde tutarak beden dilinin/hareketlerinin nasıl anlam aktardığını görmekte yarar vardır. “Her beden hareketinin bir anlamı olduğu ve hiçbir hareketin rastlantı olmadığı, örneğin beden dili ile duygu ve mesajların yollanabileceği iddia edilmektedir<sup>4</sup>. “"Yardım et bana, yalnızım", "çekil başımdan

---

<sup>1</sup> Paksoy, Acar, a.g.k., s.136

<sup>2</sup> Edginton, Pyllis, a.g.k., s.102

<sup>3</sup> Robbins, a.g.k., s.320

<sup>4</sup> Robbins, a.g.k., s.321

depresyondayım" gibi mesajları nadiren sözel ve bilinçli olarak yollarız/göndeririz. Bu gibi mesajları daha çok beden dili ile aktarırız. İnanmadığımızı göstermek için bir kaşımızı kaldırırız; şaşırduğumuzda burnumuzu ovarız; kendimizi diğerlerinden izole etmek için ya da korumak için kollarımızı kavuştururuz. İlgisizliğimizi omuz silkerek gösterir, yakınlığımızı ifade etmek için tek gözümüzü kırparız, sabırsızlığımızı ise elimizi alnımıza vurarak gösteririz”<sup>1</sup>. Tabii ki bu hareketlerin bir kısmının kültürden kültüre değişen anlamları olduğunu da unutmamak gerekir

“Beden dili hem iletişime katkıda bulunur hem de iletişimi (sık sık) karmaşıklaştırır. Belirli bir beden konumu ya da hareketinin tek başına ya da evrensel bir anlamı yoktur, ancak konuşulan dil ile bağlantılı olduğunda/desteklendiğinde göndericinin mesajına daha dolu bir anlam kazandırır”<sup>2</sup>.

“Bir toplantının tutanaklarını okumanız, o toplantıda söylenenleri videoda izlemeniz ya da toplantıda bulunup duymanız/görmeniz kadar etkili olmaz. Neden? Çünkü sözsüz iletişim yazı ile kaydedilemez: Yazılı metinlerde sözcüklere yüklediğimiz tonlamalar ve vurgular yoktur”<sup>3</sup>.

“Eğitmenin yüz ifadesi de bir anlam taşır. Asık bir suratın ifadesi, bir tebessümün ifadesinden farklıdır. Yüz ifadeleri, tonlamalarla birlikte. Ukalalık, kibir, saldırganlık, korku ve utangaçlık gibi yazılı Metinlere hiçbir zaman aktaramayacağı duyguları aktarır”<sup>4</sup>.

İnsanların birbirleri arasında korudukları/koydukları fiziki mesafelerin de anlamı vardır. Uygun olarak tanımlanan mesafeler kültürel normlara bağlıdır. “Örneğin Avrupa’da iş çevrelerince uygun bulunan mesafeler, Kuzey Amerika normlarına göre çok yakın addedilir. Eğer bir insan size uygun addedilenden daha yakın duruyorsa, bu saldırganlık ya da cinsel ilgi anlamına gelebilir. Eğer bu ara (mesafe) normal addedilenden daha uzaksa, bu söylenenlere ilgisizlik ya da memnuniyetsizlik anlamına gelebilir”<sup>5</sup>.

“Sözel olmayan iletişimin beş işlevi vardır,

- **Sözel mesajı tekrarlamak;** olumlu cevap verdikten sonra başıyla onaylayan bir kimse, sözel mesajı sözel olmayan bir jestle doğrulamış olmaktadır.

---

<sup>1</sup> Harrison, R.P., Nonverbal communication, Rand McNally College Publishing Company, Chicago, 1973, s.94

<sup>2</sup> Dökmen, a.g.k., s.23

<sup>3</sup> Robbins, a.g.k., s.320

<sup>4</sup> Duck, S., Human relationships: An introduction to social psychology, Beverly Hills, 1986, s.39

<sup>5</sup> Robbins, a.g.k., s.321

- **Kişinin iletmeye çalıştığı mesajı çürütmek;** görüşülmekte olan duruma önem vermediğini söylemeden masaya yumruk vuran bir yönetici sözel mesajla çelişen sözel olmayan iletişimi kullanmış olmaktadır.
- **Sözel mesajın yerini tutmak;** “Gözleri alev alev” olmuş bir birey sözel mesajı olmaksızın bir bilgi iletmış olmaktadır.
- **Sözel mesajı tamamlamak;** bir çalışanı överken (takdir ederken) gözlerinin içi gülen bir yönetici, takdirinin etkisini artırmış olur.
- **Sözel mesajı vurgulamak;** çok yumuşak bir biçimde konuşmak veya ayaklarınızı yere vurmamak, bir kişinin gelen mesaja verdiği önemi gösterir”<sup>1</sup>.

Göndericiler, sözlü iletişimin etkisini artırmak için sözel olmayan iletişimi bilerek ve isteyerek kullanabilirler, ama sözel olmayan işaretler istek dışı mesajlar da verebilir.

İletişimde alıcının, iletişimin bu sözsüz yönlerine hazır ve dikkatli olması önemlidir. Göndericinin sözcüklerinin gerçek anlamlarını, dinlemenin yanı sıra sözsüz gönderdiği ipuçlarını da aramalıyız. “Mesajlar arasındaki tenakuzların özellikle bilincinde olmalıyız. Örneğin söylenen/konuşulan ne olursa olsun sürekli saatine bakan bir birey size bu konuşmaya son vermek istediği mesajını aktarmaktadır. Bir kişiye sözle güven mesajı verirken, sözsüz olarak “sana güvenmiyorum” mesajını vererek, bu tenakuz ile o kişiyi yanlış bilgilendirebiliriz. Bu tenakuzlarda, “hareketler” sözcüklerden daha sesli ve doğrudur” anlamı çıkabilir”<sup>2</sup>.

Aslında daha önce de belirtildiği gibi “beden dili sözlü iletişime ilave olarak göz önüne alındığında onu tanımlayıcı bir nitelik taşır. Beden dili, konuşma dili ile birleştiğinde göndericinin mesajına daha fazla anlam katar”<sup>3</sup>.

#### **1.5.4. Elektronik iletişim**

Bundan 15 -20 yıl öncesine kadar iletişimi etkileyecek çok sayıda teknolojik icatlar yoktu. 20. Yüzyılın başında telefon, yüz yüze iletişimi neredeyse yok etmiştir. “1960'larda fotokopi makinesi, karbon kâğıdını ortadan kaldırdı ve kopyalama çok kolay bir hale geldi. Ancak 1980'li yıllarda gelişmeye başlayan elektronik teknolojiler, çağrı cihazları, faks makineleri, videolar, tele-konferanslar, fakslar, elektronik toplantılar, elektronik posta, cep

<sup>1</sup> Gordon, J.R., Organizational Behavior: A Diagnostic Approach, 6th ed., N.Y., Prentice Hall, 1999, s.1.90,191

<sup>2</sup> Robbins, a.g.k., s.321

<sup>3</sup> Edginton, Pyllis, a.g.k., s.102

telefonları, tele sekreterler ve el büyüklüğündeki kişisel iletişim cihazları, iletişime yepyeni bir yapı kazandırmaktadır”<sup>1</sup>.

### **1.6. İletişim Ortamı**

İletişim ortamı; iletişimin yapıldığı ve içinde iletişimi etkileyen faktörlerin bulunduğu ortamdır. Bu ortamın; Sıcak veya soğuk, Gürültülü veya sakin, Konforlu veya rahatsız, Karanlık veya aydınlık, Düzenli veya düzensiz, Durgun veya hareketli olması gibi şartlar iletişimi etkileyen faktörlerdir. “Örneğin, gürültülü bir ortamda sözlerin anlaşılabilmesi, iyi aydınlatılmamış bir ortamda jest ve mimiklerin seçilememesi, bunaltıcı sıcaklarda ders yapılamaması, karşılıklı konuşmaların araya girenlerle kesilmesi gibi durumlar, ortamın iletişim üzerindeki olumsuz etkisini göstermektedir. İletişimi etkileyen bu faktörler, kanal üzerinde etkili olduğu gibi, kaynak ve alıcı üzerinde de olumlu veya olumsuz etkiler yaratmaktadır”<sup>2</sup>.

## **2. DİNLEME**

“İşitme ile dinleme birbirleriyle ilişkili, ancak birbirlerinden ayrı eylemlerdir. İşitme fizyolojik, dinleme ise psikolojik bir süreçtir.

Fizyolojik olarak, işitme; ses dalgalarının dış kulaktan kulak zarına iletiildiği, orta kulakta mekanik titreşimlere; iç kulakta da beyine giden sinir akımlarına dönüştüğü bir süreçtir.

Dinleme adı verilen psikolojik süreç, bireyin, seslerin ve konuşma örüntülerinin farkında olmasıyla ve onlara dikkatini vermesiyle başlar. Belli işitsel işaretleri tanıması ve hatırlamasıyla sürer ve anlamlandırmasıyla son bulur”<sup>3</sup>.

İyi bir dinleyici, iletişim kurduğu kişinin yalnız söylediklerini değil, yüzü, eli, kolları ve bedeniyle yaptıklarını da "duyar"; çünkü yüz ifadeleri, el ve kol hareketleri, bedenin duruş tarzı, ses tonu gibi sözsüz mesajlar da iletişimin bir parçasıdır. Hatta bazen tek başına iletişimdir.

Sözlü iletişimde, iletişim içinde olan insanların birbirlerini "duydıklarını" anlatmak için kullandıkları çeşitli yöntemler vardır. Bunların kullanılış biçimi, iletişimin gücünü ve süresini belirler.

---

<sup>1</sup> Robbins, a.g.k., s.334

<sup>2</sup> www.mcatürk.com.(20.03.2006)

<sup>3</sup> Üstem, a.g.k., s.23

## 2.1. İletişim ve Etkin Dinleme

İletişim açısından etkin konuşma ve yazma ne kadar önemli ise, iletişim sürecinde dinleme de bir o kadar önemlidir. En çok ihmal edilen konuların başında “dinleme” gelmektedir. Dinleme, esas olarak; sözlü-sesli iletişim konusudur. Burada kısaca etkin dinleme konusuna değinilecektir.

“Aslında birçok kişi dinleme becerilerini pek dikkate almamakta; duymayı, dinlemeyle karıştırmaktadır. Duymak, ses titreşimlerini almak demektir. Dinlemek ise, duyduklarımızdan anlam çıkarmaktır. Dinlemek, sesli uyarılara dikkat etmek onları anlamak-yorumlamak ve hatırlamak demektir<sup>1</sup>”.

Aslında göndericinin bilgiyi kodlamasını esas olarak dil ve sözel olmayan ipuçları etkilerse de, dinleme de kod çözümünün bir parçasıdır. “Alıcılar genelde beş şekilde dinleyebilmektedirler.

- **Yönlendirici:** dinleyici (alıcı) konuşmayı yönlendirir.
- **Yargısal:** Dinleyici konuşmayı kişisel değer yargılarını katar.
- **Araştırmacı:** Dinleyici ana konuları incelemek için çok soru sorar.
- **Kolaylaştırıcı:** Dinleyici, konuşmacının sorunlarını önemsemez ve anlaşmazlıkları çözüme zorlar.
- **Empatik Aktif:** Dinleyici, genellikle dinlediklerinin tarafsız olarak özetini sunarak, sorunları çözmeye elverişli bir ortam oluşturmaya çalışır<sup>2</sup>.

“Kişiler, iletilen mesaja gereken dikkati gösterdiğinde ya da sözel mesaja eşlik eden sözel olmayan ipuçlarını göz ardı ettiğinde dinlemede yetersizlikler ortaya çıkabilir. Yine kişiler, mesajı kodlamakta kullanılan dili anlamadıklarında ya da mesajın kodunu çözmeye yeterli zaman ayıramadıklarında da dinleme sorunları ortaya çıkabilir. Bu yetersizliklerden aktif dinleme ile yani mesajın hem içeriğine hem de arkasındaki duygulara kulak vererek kaçınılabilir<sup>3</sup>”.

“Normal bir insan dakikada 125-200 sözcük süratinde konuşmaktadır. Ancak ortalama dinleyici dakikada 400 sözcüğe kadar anlayabilir. Bu da dinleme esnasında, beynin başka şeyleri düşünmesi(başka şeylere yönelmesi) için bol bol zaman bırakır. Bunun bir başka anlamı da, birçok kişinin bu boş zamanı doldurabilmek için kötü dinleme huyları edinmiş

---

<sup>1</sup> Robbins, a.g.k., s.324

<sup>2</sup> Gordon, a.g.k., s.191

<sup>3</sup> Gordon, a.g.k., s.192



olmasıdır”<sup>1</sup>. Etkin dinlemek için bir takım beceril geliştirmek durumundayız. Aşağıda belirtilen davranışlar rehber olarak kabul edilirse kişiler mesajları daha etkin dinleyebilirler.

## 2.2 Dinlemeye Engel Olan İnsan Tipleri

“Başlıca 6 insan tipi dinlemeye engeldir. Bunlar;

**Dinlemeyen tip:** Kaynak mesajı gönderen ise, karşısındakinin fikrine önem vermediği için etkili olamaz. Mesajı alan ise, kulağı söylenenlere kapalı olacağından söylenenlere kapalı olacağından söylenenleri anlamaz.

**Dinlemeye engel olan tip:** Karşısındakinin duygu ve düşüncesine saygı göstermeyen tiptir. Bu tip, kaynak ise, kibirli ve kendini üstün görme çabası iletişimi etkisiz kılar. Alıcı ise, kaynağın ilettiği mesajlara karşı duygularını gizlemez, söz ya da davranışlarıyla kaynağa sataşır.

**Baştan savmacı tip:** Bu tip, eğer bir eğitimci ise öğreteceği konu ile ilgili hazırlıkları baştan savma yapar, iyi hazırlanmadığı için öğretmede başarılı olamaz. Eğer öğrenci ise, anlatılanları dikkatli dinlemez, not almaz, öğrenmede başkalarının gayretinden yararlanmaya çalışır ve başarılı olamaz.

**Olumsuz tip:** Her ortaya atılan fikrin tersini savunmaktan hoşlanır.

**Sabırsız tip:** İster kaynak, ister alıcı olsun, karşısındakinin anlatmasını bitirmeden sözünü keser, ya da ne söylemek istediğinin anlaşıldığını söyleyerek yanıt verir.

**Kızgın tip:** Sabırsız ve duyguların esiridirler. Kendi duygularına uygun olmayan mesaj ve sembollere karşı kızgınlıklarını çeşitli hareketlerle belli ederler”<sup>2</sup>.

## 3. İLETİŞİMİ ENGELLEYEN DURUMLAR

“Kaza” teriminin genellikle “iş kazası”, “trafik kazası” gibi kavramlarda teknik karşılığını bulmasına ve bu terimin zihinlerde daha çok “trafik kazaları”ni çağrıştırmasına karşın kavram, ifade ettiği “olumsuz durum” dikkate alındığında, kişilerarası iletişim sürecindeki olumsuzlukları ifade etmek için de rahatlıkla kullanılabilir<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Robbins, a.g.k., s.324

<sup>2</sup> Kılıç, a.g.k., s.24

<sup>3</sup> Kılıç, a.g.k., s. 36

“Çatışma”, “engel”, “bozukluk” gibi terimlerle de tanımlanabilecek olan **iletişim bozukluklarını** ya da diğer bir deyişle “**iletişememe**” sonucunda hasar görenler dikkate alındığında, **iletişim kazaları** terimiyle ifade etmek daha yerinde bir karar olacaktır<sup>1</sup>.

Çünkü, “...**bu kazaların sonucunda da ‘yaralananlar’ ve ‘ölenler vardır: Küsenler, ayrılanlar ve gücenenler ‘yaralıları’; kendi içine kapanıp yalnızlığa gömülenlerse ‘ölenleri’ oluşturur<sup>2</sup>.**”

Bununla birlikte iletişim kazaları, sebeplerinin bilinmesi durumunda önlenemez de değildir.

Önemli olan kazalara sebep olan engelleri, gürültü ve çatışma unsurlarını doğru saptayabilmektir. Bu nedenle iletişim sürecinde yer alan çeşitli engelleri saptamak yapılacak ilk iş, atılacak ilk adım durumundadır.

### **3.1. Ortak Yaşantının Olmaması (Sosyo-Kültürel Fark)**

“İletişimin etkili olabilmesi için kaynak ve alıcının geçmiş yaşantılarında ortak yönleri olması gerekir”<sup>3</sup>. Aynı ya da benzer sosyo kültürel ortamda yaşamış insanlar arasında kurulacak iletişim daha sağlıklı olur. Zira alıcı, mesajları kaynağın amacına uygun olarak yorumlar. Aynı kültürde olan insanlar, aynı sosyal değer ve inançları paylaştıklarından birbirleriyle iletişimde güçlük çekmezler. Yani bu insanların ortak yaşantı alanları fazladır.

### **3.2. Dile Ait Engeller**

Aynı dili konuşan iki insan, birbirlerinin anlamayacağı sözcükler kullanırlarsa aralarında bir iletişim kuramazlar. “Kaynak alıcısını iyi tanır, yani sosyo-kültürel durumunu bilirse gönderdiği mesajda kullandığı sözcüklere dikkat eder, alıcısının anlayamayacağı teknik terimleri onun anlayacağı şekilde açıklayarak gönderir”<sup>4</sup>.

### **3.3. Anlamaların Karıştırılması**

“Dilin iyi kullanılmaması, değişik objelerin aynı isimlendirilmesi anlam karışıklığına yol açtığından iletişimi engeller”<sup>5</sup>.

### **3.4. Sembol İle Sembolize Edilen Şey Arasındaki Uyuşmazlık**

“Kelimeler, varlıkları ve kavramları temsil eden birer sembol olduklarından, temsil ettikleri nesne ve kavramlara uygun olmalıdır. Eğer uygunsuz olursa iletişim engellenir”<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Gordon, T., Parent Effectiveness Training, New American Library, 1975, s.67

<sup>2</sup> Korkmazlar, Ü., Navaro, L., Kılıç, Konuk, E., Ana-baba okulu,(10. Basım), Remzi Kitabı, 2003 s.136

<sup>3</sup> Özkan, Z., Aile içi Sorunlara NLP ile Etkili Çözüm, Hayat Yayınları, İstanbul, 2004, s. 98

<sup>4</sup> Özkan, a.g.k., s.99

<sup>5</sup> Özkan, Z., NLP ilkeleriyle Aile İçi İletişim, Hayat Yayınları, İstanbul, 2004, s. 67

### 3.5. Algının Sınırlı Oluşu

“Çevredeki eşyaları, olup biten olayları herkes aynı hızda, aynı şekilde algılayamaz, bu nedenle gönderilen mesajların doğru anlaşılıp anlaşılmadığı kontrol edilmeden ikincisi gönderilmemelidir”<sup>2</sup>. Aksi halde istenilen iletişim sağlanamaz. Örneğin; Çocuk ishallerinin çok olduğu yörelerde sağlık eğitimi verilirken ishalin nedenlerini anlattıktan sonra soru-cevap’la konunun anlaşılıp anlaşılmadığı kontrol edilip, sonra korunma ve tedavi anlatılmalıdır.

### 3.6. Sözcüklere Boğulma

“Herhangi bir konuda sağlık eğitimi yaparken görsel araçlardan yararlanmadan, aynı ses tonunda kelimeleri sık sık aynı biçimde kullanırsanız konuyu sözcüklere boğduğunuzdan amacınıza ulaşmanız zorlaşır”<sup>3</sup>.

### 3.7. Kompleksli Oluş

“Bazı kişiler, henüz konunun ne olduğu açıklanmadığı halde, o konuda her şeyi bildiğini iddia eder. Bu çeşit bir tutum ve davranış anlaşmazlıklara neden olduğundan iletişim güçleşir. Bu tip insanlar sağlıklı bir iletişim kuramadıkları gibi olumlu tartışma da yapamadıklarından sürekli gergin olurlar. Toplumda fazla sevilmezler”<sup>4</sup>.

### 3.8. Savunucu Tutum

İletişimde en başta gelen bozuk temellerden biri, savunuculuktur. “Savunuculuk, bireyin benlik bilincini koruma gereksiniminden kaynaklanır. Birey, “benlik bilinci”nin tehlikede olduğunu hissederse “benliğini” korumak için savunucu bir tutum içine girer. Savunucu durumdaki kişi ön yargılıdır, karşıdakinin kendisine ya tepeden baktığını sanır, ya da karşıdaki tarafından alay konusu olmaktan korkar. Karşıdakini nasıl alt edeceğine, tartışmayı nasıl kazanacağına nasıl baskın çıkacağına, karşısındaki sözlü saldırıda bulunursa nasıl karşı koyacağına zihnini yorar. İletişimdeki savunuculuk kendini sadece sözlü iletişimde değil, beden hareketlerinde, yüz ifadelerinde ve sesin tonunda da gösterir”<sup>5</sup>.

Bize haksızlık yapıldığında veya benliğimize bir saldırı olduğunda kendimizi savunmamız gerekebilir. Ancak bu saldırılar görevimizle ilgiliyse hizmet verdiğimiz kişilerin

---

<sup>1</sup> Özkan, a.g.k., s. 67

<sup>2</sup> Korkmazlar,Navaro,Kılıç, Konuk, a.g.k., s.137

<sup>3</sup> Dökmen, a.g.k., s.117

<sup>4</sup> Harary, F., Batell, M.F., Communication Conflict, Human Relations, 1981, s. 635

<sup>5</sup> Freedman, J.L.,Sears, D.O., Carlsmith, J.M., Sosyal Psikoloji,(A.Dönmez), İmge Kitabevi, Ankara,1981, s.111

haklarını ilgilendiren bir yönü vardır. Güçlü ve olgun kişiler duruma karşısındaki kişilerin penceresinden bakabilirler. Kendine güvenleri yeterli değilse savunmaya geçeceklerdir.

Yapılan araştırmalar, savunma özelliği arttıkça, iletişimdeki verimin düştüğünü, savunma azaldıkça, mesajın anlamına ve yapısına daha da dikkat edilebildiğini ortaya koymuştur.

Savunucu tutumun temelinde yatan davranış şekilleri;

- **Yargılayıcı tutum:** “Yargılayıcı tutum savunuculuğu artırır. Eğer dinleyici, konuşanın ses tonundan, davranışından yargılandığı, değerlendirildiği izlenimi alıyorsa, savunucu bir tutum içine girer”<sup>1</sup>.
- **Tanıtcı tutum:** “Bu tutumun karşındaki kişiyi yargılayıcı, değerlendirici ya da tehdit edici bir yanı yoktur. Olduğu gibi kabul edici bir tutumdur”<sup>2</sup>.
- **Denetlemeye yönelik tutum:** “Konuşanın dinleyiciyi denetleme, belirli bir yöne çekme ya da fikrini değiştirme gibi amaçlar taşımasını içerdiğinden, bunu sezen dinleyicinin savunuculuğu artar”<sup>3</sup>.
- **Soruna yönelik tutum:** “Soruna yönelik tutum içinde olan kişiler kendilerini belirli bir işi yapmakla sorumlu görerek konuşmayı sürdürürler. Bu tutum içinde karşındaki kişiden katkı beklenir, çünkü sorunun tartışılarak çözüleceği her iki tarafça kabul edilmiştir”<sup>4</sup>.
- **Belli bir stratejiyi izleyen planlı tutum:** “Bu tutum içinde başlatılan iletişim, konuşanın amaçları konusunda dinleyiciyi kuşkuya düşürebileceğinden, savunucu tutumu yaratır. “Bakalım bunun altından ne çıkacak?” gibi bir düşünce, dinleyicinin kendini savunmaya hazırlamasına yol açabilir”<sup>5</sup>.
- **Plansız kendiliğinden oluşan tutum:** “Bu tutum insana daha “doğal” geldiğinden, “sinsilik” kuşkusu uyandırmadığından, savunuculuğa yol açmaz”<sup>6</sup>.
- **Aldırmaz, umursamaz tutum:** “İki kişi konuşurken, biri umursamaz bir tavır içinde söylenen söze aldırmama davranışı gösteriyorsa karşındaki kişide doğal olarak savunucu bir tepki oluşabilir”<sup>7</sup>.

---

<sup>1</sup> Morgan, C.T., Psikolojiye Giriş, (S.Karakaş), Meteksan, Ankara, 1981, s.67

<sup>2</sup> Morgan, a.g.k., s.67

<sup>3</sup> Öztürk, O.,Psikanaliz ve Psikoterapi, Sevinç Matbaası, Ankara, 1985, s.14

<sup>4</sup> Harary, Batell, a.g.k., s. 638

<sup>5</sup> Cüceloğlu,D., İnsan ve Davranışı, Remzi Kitabevi, İstanbul, 1991, s.54

<sup>6</sup> Öztürk, a.g.k.,s.14

<sup>7</sup> Cüceloğlu, a.g.k.,s.54

- **Anlayış, yakınlık belirten tutum:** “Umursamaz tutumun karşıtı “duygudaşlıktır”. İletişimde, kişinin karşısındakinin duygu ve düşüncelerine ilgi ve anlayış göstermesi, bunları önemsemesi; başka bir deyişle, karşısındakinin duygularını, düşüncelerini ve içinde bulunduğu durumu sanki kendi sorunları gibi görmesi, onun penceresinden bakabilmesi “duygudaşlık” ya da “eşduyum” olarak adlandırılır. İletişimde bu tür tutum ağır bastıkça, savunuculuk azalır, açık(açılımlı) iletişim kendini gösterir”<sup>1</sup>.
- **Üstünlük belirten tutum:** “Konuştuğu kimseden daha üstün olduğunu ima eden kimse, sorununun çözümüne ortaklaşa eğilmeyi sağlayamaz. Bu durumda dinleyici, konuşanın söylediklerini dinleme yerine, bütün enerjisini kendini savunmaya yöneltir”<sup>2</sup>.
- **Eşitlik belirten tutum:** “Dinleyici, konuşanın kendini üstün görmediğini anlarsa, işbirliğine açık bir tutum içine daha kolaylıkla girebilir. Eşit kişiler olarak iletişimde bulunan kimseler arasında karşılıklı güven ve saygı söz konusudur”<sup>3</sup>.
- **Kesin tutum:** “Hangi konuda konuşulursa konuşulsun bazı insanlar kesin bir ifade kullanmayı yeğlerler. Bu kimseler genellikle bir sorunu çözmek değil, her ne pahasına olursa olsun tartışmayı kazanmak amacındadırlar”<sup>4</sup>.

Kesin tutumlu kimse, dinleyende “kendi düşündüğünün dışında bir gerçek kabul etmeyen, başkalarının düşüncelerini kendisinininkine benzetmek için baskı yapan kişi” izlenimi uyandırabilir. Bu izlenimde dinleyicide savunuculuğu körikler.

- **Denemeci tutum:** “Kesin tutumun karşıtı tavrı “denemecilik” tir. Denemeci kişiler kendi inanç, bilgi ve tutumlarına eleştirici bir gözle bakıp, bunlarla deneyler yapabilirler. Bu kişiler, karşısındakinin söylediklerini, kendi düşünce ve tutumları kadar değerli bulma eğilimi içindedirler ve sürekli olarak öğrenmek ve “gerçeği bulmak için” çaba gösterirler”<sup>5</sup>.

Türlü nedenlerle iletişimde meydana gelen kopukluklar, insan ilişkilerini olumsuz yönde etkiler. İletişimde kopukluklara yol açan nedenlerin bazıısı, farkında olarak, bazıısı da farkında olmadan yapılan davranışların sonucudur. Savunucu iletişim ve bu doğrultudaki tutumlar iletişimin sağlıklı yürütülmesini engelleyen başlıca nedendir. Bir başka nedense; iletişim içinde karşılıklı birbirini iyi dinlememektir kaynaklanır.

---

<sup>1</sup> Ward, N.G.,Stein, L.Reducing emotional distance:A new to teach interviewing skills, Journal of Medical Education, 1975, s,198.

<sup>2</sup> Ward, Stein,a.g.k., s,199.

<sup>3</sup>Cüceloğlu, a.g.k., s.55

<sup>4</sup> Dökmen, a.g.k., s.112

<sup>5</sup> Kağıtcıbaşı, C.,İnsan aile kültür, Remzi Kitabevi, İstanbul, 1990, s.123

### 3.9. Olumsuz Fiziksel Çevre

“İletişim sürecinin süregeldiği ortamdaki sıcaklık derecesinin çok yüksek veya çok alçak olması, havanın rüzgârlı ve nemli olması, çevrenin gürültülü ve gözü rahatsız eden renklere sahip olması iletişimi engelleyen öğelerdir”<sup>1</sup>.

## 4. İLETİŞİM ÇATIŞMALARI

Çatışma sözlük anlamıyla savaş, çatışma, mücadele, kavga, dövüş, uyuşmazlık, anlaşmazlık, fikir ayrılığı gibi yoğun ve uzun bir mücadele süresini içeren anlamlar taşır. Kelimeye bu kadar çok anlamın yüklenmesi dünyadaki her bireyin bakış açısının dünya görüşünün, **ihtiyaçlarının** ve hedeflerinin farklı olması nedeniyle kaçınılmaz olarak çatışma yaşamasıdır. Ancak çatışma sürecinin olumsuz etkilerini en aza indirmek mümkündür. Bir dizi yöntemin bilinmesi ve uygulanması çatışmaların olumsuz sonuçlarını ortadan kaldırmak için yeterlidir.

Hepimizde var olan, ancak varlığının farkında olamadığımız ya da farkında olduğumuz ancak kullanmadığımız bazı temel becerilerimizi geliştirerek, bazı yöntemleri uygulayarak çatışmaları işbirliklerine, olumsuz sonuçlarını ise kazanımlara dönüştürebiliriz.

İletişim çatışmaları sekiz başlık altında toparlanabilir. Bunlar:

### 4.1. Aktif çatışma

Burada düşünülen şu olmaktadır: “Kötü adam ne söylerse kötüdür. Karşı karşıya gelinen kişilerin birbirlerinden hoşlanmamaları, birbirlerine kızmaları durumunda aktif çatışma ortaya çıkar”<sup>2</sup>.

### 4.2. Pasif çatışma

“Küsler diyalogu olarak ta anılır. Burada insanlar herhangi bir sebepten ötürü örneğin, çekindikleri için veya kötü oldukları için ilişki kurmaktan çekinirler. Yani birlikte yaşayan insanların birbirleriyle iletişim kurmamaları bir tür çatışmadır”<sup>3</sup>.

### 4.3. Varoluş çatışması

“Ben sandım ki! Bir insan karşısındakinin sözlerini yanlış anlarsa ya da onun sözleriyle ilgisi olmayan bir mesaj verirse bu duruma varoluş çatışması adı verilir”<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> Dökmen, a.g.k., s.130.

<sup>2</sup> Dökmen, a.g.k., s.46.

<sup>3</sup> Harary, Batell, a.g.k., s.32

<sup>4</sup> Dökmen, a.g.k., s.52

#### 4.4. Tümden reddetme

“Eğer bir kişi kendisine yöneltilen mesajı tümüyle reddeder, tamamen aksi görüş sunarsa tümden reddetme çatışması sergilenmiş olur”<sup>1</sup>.

#### 4.5. Ön yargılı çatışma

“Ben kararımı çoktan verdim: Bu tür çatışmada kişiler belli bir konuda tartışmaya başlamadan önce o konuda bir önyargı, bir peşin hüküm edinmişlerdir. Tartışma sırasında ısrarla önyargılarını savunurlar. Tartışma onların başlangıçta sabit olan fikirlerini herhangi bir şekilde etkilemez”<sup>2</sup>.

#### 4.6. Yoğunluk çatışması

“Haklısın ama: İki kişinin görüşleri arasında kısmen uyuma olması halinde yoğunluk çatışması oluşur”<sup>3</sup>.

#### 4.7. Kısmi algılama çatışması

“Eğer bir kişi karşısındaki kaynaktan kendisine gönderilen mesajlardan ancak bir kısmını algılar diğerlerini algılamazsa bu durumda kısmi algılama çatışması ortaya çıkar”<sup>4</sup>.

#### 4.8. Alı koyma çatışması

“Bu çatışmada kişi karşısındaki kaynaktan kendisine gönderilen mesajı tam olarak anlar fakat üçüncü kişiye tam doğru olarak iletmez. Aktarmayı eksik ya da çarpıtarak gerçekleştirir”<sup>5</sup>.

#### 4.9. Kişilerarası İletişim Çatışmalarının Nedenleri

**Bilişsel:** “Gördüklerimizi, işittiklerimizi, zihnimizde bunlara verdiğimiz anlamları, unuttuklarımızı, hatırladıklarımızı, kendimiz ve çevremize ilişkin getirdiğimiz kalıp ve düşünceler, şemalar kuracağımız iletişimleri büyük ölçüde etkiler”<sup>6</sup>.

**Algı:** “Algı duyu organlarının beynimize ulaşan verilerinin örgütlenmesi, yorumlanması, anlamlandırılması sürecine verilen addır. Algıda oluşacak bir bozukluk iletişim çatışmalarında önemli bir rol oynamaktadır”<sup>7</sup>.

---

<sup>1</sup> Dökmen, a.g.k., s.56

<sup>2</sup> Harary, Batell, a.g.k., s.33

<sup>3</sup> Dökmen, a.g.k., s.57

<sup>4</sup> Dökmen, a.g.k., s.58

<sup>5</sup> Cüceloğlu, a.g.k., s.56

<sup>6</sup> Cüceloğlu, a.g.k., s.59.

<sup>7</sup> Dökmen, a.g.k., s.97

**Duygu:** “Vücut da gözlenen değişikliklerle tanımlanır. Bireyin içinde bulunduğu duygu durumuna göre iletişimi sağlıklı kurabilir ya da kuramaz. Çünkü duyguları kişiyi olaylara karşı nasıl bakacağını büyük ölçüde belirlemektedir”<sup>1</sup>.

**Bilinçdişi:** “İnsanların bilinç dışlarında bulunan duygular, çatışmalar, bunlar görünürdeki kişi davranışlarını duygularını düşüncelerini yönlendirir”<sup>2</sup>.

**İhtiyaçlar:** “İnsanlarla kurulan ilişkilerin ve oluşturulan çalışmaların niteliğini belirleyen ihtiyaçlardır”<sup>3</sup>.

**İletişim becerisi:** “İnsanlar iletişim sırasında yaptıkları hataları gösterir, nasıl iletişim kurması konusunda bilgi verirsek, iletişim çatışmalarına girme olasılığını önleriz. Uygun eğitim verilmesi halinde kişiler karşısındaki insanların duygusal durumlarını, içerisinde buldukları durumları daha iyi anlayabilmektedirler”<sup>4</sup>.

**Kişisel faktörler:** “Cinsiyet, fiziksel görünüm, tutumlar. Burada iletişime geçilen insanların buldukları konum büyük önem taşımaktadır. Örneğin görme engelli bir insanla konuşurken ya da bir şey tanıtırken insanlar bu insanlarla herhangi bir göz teması olmadığı için seslerini yükselterek konuşmakta, görme engelli kişinin sağından solundan çekiştirmektedir”<sup>5</sup>.

**Kültürel faktörler:** “Kurallar, dil, din. İçinde yaşanan toplumun ortaya koyduğu kurallar büyük iletişim çatışmalarına yol açmaktadır”<sup>6</sup>.

**Roller:** “Grup içinde belli bir pozisyonda bulunan kişilerden beklenen davranışlara rol adı verilir. Mesleki ve sosyal roller olarak ikiye ayrılır”<sup>7</sup>.

**Sosyal ve fiziksel çevre:** “Farklı ortamlarda olayları farklı algılar farklı tepkilerde bulunuruz”<sup>8</sup>.

---

<sup>1</sup> Dökmen, a.g.k., s.100

<sup>2</sup> Hargie, O., Marshall, P., Interpersonal communication:A Theoretical framework,OHargie(Ed), A handbook of Communication Skills, London:Routledge, 1991, s.347.

<sup>3</sup> Dökmen, a.g.k., s.103

<sup>4</sup> McEuen, V., Integrating New Office Technology in the Business Communication Curriculum, Educational Media, 2, 1985, s.23

<sup>5</sup> Dökmen, a.g.k., s.108-112

<sup>6</sup> Avruch, K., Black, P.W., Scimecca, J.A.Conflict resolution:Cross-Cultural perspectives,Greenwood Pres, New York,1991, s.212.

<sup>7</sup> Dökmen, a.g.k., s.119

<sup>8</sup> Barker, R.G., Gump, P.V., Big School, small school, CA:Stanford University, 1964, s.201.



**Mesajın niteliği:** “Kişiler, kendilerine ulaşan bir mesajın kapsamına karşı olduklarında sırf bu yüzden mesaj gönderenle çatışmaya başlayabilirler. Mesajla, mesaj getiren kişiyi birbiriyle karıştırmamalıyız”<sup>1</sup>.

## 5. YASAKLARIN YOL AÇTIĞI İLETİŞİM BOZUKLUKLARI

“Ailelerdeki sorunların büyük çoğunluğu belli duygu ve düşüncelerin ifade edilmesinin yasaklanmasından kaynaklanır. Neyin sorulup sorulmayacağı, neyin fark edilip edilmeyeceğine dair her ailenin kendine göre yaklaşımı vardır. Bunların bazıları yararlıdır, aileyi birbirine yaklaştırır ve aile fertlerini korur. Bazıları ise yanlıştır ve ailede iletişim bozukluklarına yol açar

Ailede iletişimi bozan yasaklar;

- Yardım istemek
- Hayallerinizi anlatmak
- Anne-babanıza kızdığınızı ifade etmek
- Yapılan olumlu dışlarla ilgili övgü beklemek
- Duygusal destek istemek
- İncindiğini göstermek
- Duygusal açıdan acı çektiğini açığa vurmamak
- Cinsel konularda konuşmak
- Problem ve hatalarla ilgili yorumlar yapmak
- Görüş farkını dile getirmek ve çatışma konularını açıkça ifade etmek
- Öfkeyi ifade etmek
- Korkuyu dile getirmek
- Sevgi, şefkat ve ilgi göstermek
- İlgi talep etmek”<sup>2</sup>

Aile fertlerinin kendilerini ifade etmesine konulan sınırlar iletişim bozukluklarına yol açar. Sağlıklı ve açık bir iletişim kurmak yerine aşağıdaki yollara başvurulur.

---

<sup>1</sup> Dökmen, a.g.k., s.133

<sup>2</sup> Dicleli, A.B., Akkaya, S., Konuşa konuşa, Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası(MESS), Aralık 2000, s.154

### 5.1. İnkâr

“İnsanlar aile içindeki yasaklar nedeniyle ifade edemedikleri duygu ve düşüncelerini inkâr etmeye yönelebilirler. İnkâr açık ve kapalı olmak üzere iki türdür. “önemi değil”, “Nasil istersen”, “Kızmak mı, yok canım kızmadım”, “Bir şeyim yok iyiyim “Hayır bunu kast etmemiştim”. Bunlar açık inkâr örnekleridir Kapalı inkârı fark etmek daha zordur. Genellikle omuz silmek, monoton bir sesle konuşmak, gözlerini başka yöne çevirmek veya etkileşim içine girmekten kaçınmak gibi davranışlar kapalı inkâr belirtileri sayılabilir”<sup>1</sup>

### 5.2. Atlama

“Birbiriyle konuşmakta olan aile fertleri söylemek istediklerini elemeyen geçirip bazı şeyleri atlar özellikle de mesajın duygu, ihtiyaç veya gözlemlerle ilgili kısımları söylenmeden geçirilir.“ Şimdi ne yapmayı istiyorsun” [Aslında beni yalnız bırak anlamına gelebilir (Soruyla atlama)], “Bu evde de hiçbir şey konuşulmuyor” [Aslında karşıdaki kişi söylediklerini tepkiyle karşıladığı ya da kabul etmediği için duyduğu öfkeyi dile getirmektedir. (Silerek atlama)], “Bu gece televizyonda seyrettiğin hiçbir şey yok” [Aslında benimle ilgilenmeni istiyorum ya da sinemaya veya komşuya gidelim anlamına gelebilir. (Gözlem şeklinde atlama)]”<sup>2</sup>

### 5.3. Başka Tarafa Yönelme

“Duygu ve düşünce doğrudan ifade edilmez, farklı bir şekilde söylenir veya farklı bir kişiye yöneltilir. Bu, duyguların dolaylı yoldan ifade edilmesidir. Örneğin, birisine kırıldığınızda, bunu söyleyemiyorsunuz ve kırgınlığınızı başka bir şeye kızarak ifade ediyorsunuz”<sup>3</sup>.

### 5.4. Çift Mesajlı ifadeler

“Ağzımızdan çıkan sözlerle beden diliniz farklı mesajlar verir; beden dilinizle sözleriniz birbirini tutmaz. Söylenenlerle beden dili arasında uyumsuzluk olduğunda, aile fertleri bir seçim yapmak zorunda kalır Sözlere mi, yoksa beden diline mi kulak vermelidirler? Bu da zihin okuma gibi, iletişim açısından bir başka sağlıklı yönteme bas vurmaya getirir”<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> Dicleli, Akkaya, a.g.k., s.155

<sup>2</sup> Saygın, O., 4x4'lük iletişim, Hayat Yayınları, İstanbul, 2005, s.117

<sup>3</sup> Dicleli, Akkaya, a.g.k., s.156

<sup>4</sup> Mountrose, P., Çocuklarla ve gençlerle iletişime geçmenin 25 yöntemi, Kariyer Yayınları, İstanbul, 2000, s.207

## 6. AİLE ORTAMINI BOZAN İLETİŞİM YÖNTEMLERİ

Zihin okuma, ittifaklar, üstü örtülü yanıltma stratejileri ve sağlıksız belirtiler başlıkları altında özetlenebilir.

### 6.1. Zihin Okuma

“Eşlerin ve çocukların birbirleriyle açık iletişim kuramadıkları durumlarda başka bir iletişim yöntemidir.

Genellikle aile fertlerini iyi tanırız. Bu nedenle de ne zaman nasıl bir davranış içinde olacaklarını bildiğimizi sanırız ve maalesef yanılırız.

Zihin okuma tuzağına düşmemek için:

- Durumla ilgili bir şeyler söylemeyi unutup unutmadığınızı kontrol edin. Söylediklerinizle beden dilinizin uyumlu olmasına dikkat edin. Sizi kızdıran şeye duyduğunuz öfkeyi başkalarından çıkarmaya kalkışmayın. Duyularınızı olduğu gibi ifade edin. Genellemeler yapmayın,
- Size ters gelen durumun nereden kaynaklandığını araştırmadan hüküm vermeyin. Çift anlamlı bir mesajın esas anlamını öğrenmek için sorular sorun. Ne anladığınızı ifade edin ve bunun doğru olup olmadığını deneyin. Genellemeler yapmayın”<sup>1</sup>.

### 6.2. İttifaklar

“Duygu, ihtiyaç ve gözlemlerin açıkça ifade edilemediği bazı ailelerde ittifaklar oluşur. Anne oğluya birlikte babaya karşı kız babayla birlikte ağabeye karşı anne çocuklarıyla birlikte babaya karşı veya tersi..... İlk bakışta hoş bir oyunmuş gibi başlayan bu ittifaklar bir süre sonra aile mutluluğunu ve aile atmosferini zehirler. İttifaklar başladığında çocukların kötü davranışları örtbas edilir. Eşler birbirlerine açık söyleyemedikleri duygu ve düşüncelerini çocuklara söyler. Çocuklar büyüklerin söylediklerini ciddiye almaz. İş çıkırından çıkar”<sup>2</sup>.

### 6.3. Üstü Örtülü Yanıltma Stratejileri

“Her aile içinde bir veya birkaç kişi istediğini elde etmek için bazı gizli yöntemlere başvurur. İlk başlarda kendisi de gizli bir yöntem kullandığının farkında olmayabilir. İletişim kanalı acıksa, ailenin öteki fertleri bu gizli işin yöntemi tespit eder, nedenlerini araştırır ve o insana sevgi ve desteklerini sunarak bunun bir alışkanlık haline gelmesini engellerler. İletişim

<sup>1</sup> Dicleli, Akkaya, a.g.k. s.159

<sup>2</sup> Korkmazlar,Navaro,Kılıç, Konuk, a.g.k., s.125

kanalları kapalıysa, o kişi iletişim bozan yöntemlere alışır. Her yerde uygulamaya başlar. Ne var ki, hem kişi zedelenir, hem de aile ortamı zehirlenir”<sup>1</sup>.

Ailede özellikle yaygın olarak kullanılan, ancak başka ortamlarda da kullanılan bu üstü örtülü yanıltma stratejileri:

### **6.3.1. Kusur bulma ve yargılama**

“Küçük düşürücü, iğneleyici sözlerle aile fertlerine saldırarak istediğini yaptırmaktır. Ev ahalisinin öz saygısına saldırarak otorite kurmaya çalışmak. Bu yöntemi kullanan aile ferdi bir süre ev ahalisine istediklerini yaptırabilir. Çünkü diğerleri gururlarının incinmesinden kaçınmak için ellerinden geleni yapmaya çalışır. Sonunda aile fertleri bıkar, sözlü saldırılara aldırmaz hale gelir Kusur bulma ve yargılama yöntemi giderek işlemez olur. Kusur bulucu da öfkesiyle baş başa kalır. Aile içi iletişim zedelenir”<sup>2</sup>.

### **6.3.2. Suçlama**

“Suçlayıcılar, herkesin doğal arzusu olan iyi insan olarak kabul edilme ihtiyacını sömürenlerdir. Öyle ya, iyi insanlar başkalarına yardım eder, ilgi gösterir ve destek verir, Fedakârlılarda bulunur. Suçlayıcılar içlerini çekerek, sızlanarak, geçmiş hata ve kabahatleri işaret ederek bir takım taleplerde bulunurlar”<sup>3</sup>.

Suçlama oldukça etkili bir yöntemdir ve isteklerin genellikle yapılmasını sağlar. Ne var ki, aile fertleri suçlayıcıyı için öfke duyar ve bu öfke de başka bir biçimde ortaya çıkar. İletişim yine ciddi şekilde zedelenir

### **6.3.3. Acındırma**

“Genellikle ilgiyi üzerine çekmek için kullanılan bir yöntemdir. Çaresiz, zavallı, bir edayla iletişim kurulur. Acıklı açıklamalar ve sürekli ilgi talebiyle acındırıcı sanki bir kurbanmış izlenimi yaratır Bu yöntemin de etkisi geçicidir. Belli bir süre sonra aile fertleri bıkar ve sabırları taşar. Acındırıcıyla iletişim kurmaktan kaçınır hale gelirler”<sup>4</sup>.

### **6.3.4. Şantaj**

“Şantaj, olumsuz bir iletişim biçimidir. Çünkü savrulan tehdit yerine getirilmezse, arzu edilen davranış sağlanmamış en önemlisi de şantajcının güvenilirliği sarsılmış olur. Savrulan

---

<sup>1</sup> Dicleli, Akkaya, a.g.k. s.160

<sup>2</sup> Korkmazlar, Navaro, Kılıç, Konuk, s.137.

<sup>3</sup> Dicleli, Akkaya, a.g.k. s.161

<sup>4</sup> Dicleli, Akkaya, a.g.k. s.162

tehdit yerine getirilirse, bu kez de tartışmalar kavga ve nefret gündeme gelir”<sup>1</sup>.

### **6.3.5. Rüşvet**

“Herhangi bir aile ferdinden talep edilen şeyin gerçekleşmesi için fazladan sahte bir ilgi göstermek, onun sorumluluklarını üstleniyormuş gibi yapmak ve benzerleri..... Rüşvetçi etrafındaki insanlara ancak bir ihtiyacı olduğunda sevgi ve ilgi gösterdiği için, kısa sürede ipliği pazara çıkar. Aile fertleri kendilerine gösterilen sevginin, sunulan ödüllerin aslında kendilerini kullanmak amacını taşıdığını fark ederler ve kendilerini geri çekerler. İletişim hasar görür”<sup>2</sup>.

### **6.3.6. Yatıştırma**

“Yatıştırıcılar, çatışmadan korkar ve ne pahasına olursa olsun görüş farklılığının ortaya çıkmaması için ellerinden geleni yaparlar. Hemen özür dilerler. Etrafındakiler gibi davranmaya çalışır her şeyi kabul eder ve herkes için çabalayıp dururlar. Yatıştırma için kendini kurban eden, ancak değeri kimse tarafından anlaşılmayan birisine dönüşür. İçin için biriktirdiği öfkeyi yıkıcı iletişim biçimleriyle dışa vurmak zorunda kalır”<sup>3</sup>.

### **6.3.7. Küsmek**

“Arkasını dönmek, konu veya sorulara soğuk cevap vermek, sevgisini ve ilgisini esirgemek “Benden bir şey alamazsınız” mesajı verilir. Küsmek yerine, öfke yaratan veya yapılmaması gereken davranış ve bunun yol açtığı duygular açıkça ifade edilmelidir, Küsmek yetişkinler açısından da yaralayıcı bir davranıştır, ama en çok sevgi ve ilgi ihtiyacı içinde olan çocuklar üzerinde olumsuz etki bırakır”<sup>4</sup>. Sonuçta o ailede duygu alışverişi zarar görür

### **6.3.8. Sağlıksız Belirtiler**

“Eğer aile içinde iletişim kapalıysa, düşünce ve duygular paylaşılmıyorsa, sorunlar kazan-kazan yöntemiyle çözülmüyorsa, aile ruhu gelişmemişse aile fertlerinde sağlıksız belirtiler gündeme gelir. Baş ağrıları, alkol ve uyuşturucu alışkanlığı, eşlerin birbirine sadakatsizliği ve depresyon gibi ruh hastalıkları çoğu kez ildeki iletişim sorunlarıyla ilişkilidir”<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> Gordon, T., Parent Effectiveness Training, New American Library, 1975, s.331.

<sup>2</sup> Gordon, a.g.k., s.331

<sup>3</sup> Dökmen, a.g.k., s.90

<sup>4</sup> Fişek, O.G., Sükan, Z. Çocuğunuz ve Siz. Türkiye’de Okulöncesi Çocuk Gelişimi ve Eğitimi Projesi, Milli Eğitim Basımevi, s.23.

<sup>5</sup> Dicleli, Akkaya, a.g.k. s.162

## II. BÖLÜM

### İLETİŞİM BECERİLERİNİ ARTIRMA YÖNTEMLERİ

#### 1. İLETİŞİMİN ETKİNLİĞİ

“İletişimin etkinliğinin ölçütü, bir iletişim sürecinde karşımızdakine ya da hedef kitleye yönelttiğimiz bildirinin karşılığında, amaçladığımız sonucun alınıp alınmamasıdır. Bu etkinin sağlanabilmesinin:

- İletinin alıcının dikkatini çekecek biçimde kodlanması ve açık olması,
- İletiyi kodlayan simgeler konusunda alıcı ve vericinin ortak bilgisinin bulunması,
- İletinin alıcının gereksinmesine yanıt verecek nitelikte olması,
- Alıcının temel değerlerinin, tutumlarının tanınması gibi bazı koşulları vardır”<sup>1</sup>.

“Karşımızdaki insanla iyi ilişkiler içinde olduğumuz oranda onu etkileme, eğitme ve birlikte çalışma konusunda daha başarılı olma şansına sahip oluruz. Bu durumda, iletişimin taraflarından olan alıcılar zamanlarının çoğunu kendilerini korumak ve karşısındakini atlatmak için kullanmazken; kaynak durumundaki ögenin de rolden role geçmesine, sert davranmasına ve insanüstü kişiliklere bürünmesine gerek kalmaz”<sup>2</sup>.

İdeal bir öğretici rol yapmayı bırakıp olduğu gibi davranan, daha erişilebilir olandır. Okul ortamında öğretmen-öğrenci arasında etkin iletişimin kurulması bu iki kişi arasında özel bir ilişkinin, güvene dayalı sağlam bir bağın kurulmasına bağlıdır. Bu ilişki içinde her iki taraf birbirlerinin bireyselliğine, gereksinmelerine saygı gösterir; birbirlerinin yaratıcılığına ve gelişmesine fırsat tanır.

#### 1.1. İletişim Becerileri

Ben dilini kullanma, Beden Dili, Kabul edilebilir/edilemez davranışlar, Kendi Hedeflerini Unutmama, Kendini Zoraki Seçimler Yapmaya Zorlamama, Kendini Gözlemleme, Olumlu Düşünme, Olumlu Düşünmek İçin Ortam Yaratma, Çocuk ve Eşle İlişkiyi Birbirine Karıştırmama, Keşke Dememe, Değer Verme, Dinleme, Birbirleriyle Kıyaslamama, Gelişmelerin Her Adımını Fark etme başlıkları altında özetlenebilir.

<sup>1</sup> Cüceloğlu, D., İletişim Donanımları, Remzi Kitabevi, İstanbul, 2003, s.44.

<sup>2</sup> Cüceloğlu, a.g.k., s.48.

### 1.1.1. Ben dilini kullanmak

“Günlük yaşantımızda karşımızdakine yönelik olumsuz, kızgın duygularımızı dile getirmek için çoğunlukla "sen zaten hep öyle davranırsın", "çok anlayışsızsın" gibi sen dilinin hakim olduğu ifadeleri kullanırız. Sen diliyle gönderilen ifadelerin, istenilmeyen davranışların ortadan kaldırılmasında çok az olumlu etkisi olmaktadır”<sup>1</sup>.

Sen dilinin kullanılması, öğrenenin benlik saygısını zedelemesi ve öğretene ile olan iletişimini bozması açısından, olumsuz etkileri fazlasıyla gözükmektedir.

Sen dili yerine BEN dili kullanıldığında ise, karşıdakine olumsuz olarak yargılayan mesajlar yerine, öğretene sorun karşısındaki duyguları dile getirilir. Böylece öğrenen, doğrudan kendi kişiliğine yönelik olumsuz bir yargıyla karşı karşıya kalmadığı için öğrenenle öğretene arasındaki iletişim bozulmaz. “Ben dilinin kullanıldığı mesajların etkili olabilmesi için üç öğeyi içermesi gerekmektedir”<sup>2</sup>.

- Sorun olan davranışın açık bir tanımı yapılmalıdır.
- Sorun olan davranışın, öğretene üzerindeki etkileri belirtilmelidir.
- O davranışa yönelik duyguları ifade etmelidir.

### 1.1.2. Beden Dili

“İletişim sadece konuşmak olarak da değerlendirmemek gerekir, işaret dili yardımıyla konuşmak da bir İletişimdir. Hangi tarzda İletişim olursa olsun temelinde anlaşmak, anlaşılma vardır”<sup>3</sup>.

“Beden dili belirtilen İletişim hemen hepsiyle ilişkili olsa da özetle, kaynağını ve hedefini insanların oluşturduğu İletişim şekillerinde, yani kişilerarası İletişimde daha etkin kullanılmakta ve gözlenilmektedir”<sup>4</sup>.

“Beden dili sözlü iletişime destek olan (güçlendirici, anlamı kuvvetlendirici) sözsüz iletişim kapsamındadır. Doğru kullanıldığında iletişime değer katar, yanlış kullanıldığında ise iletişime zarar verir ve bizleri bazen oldukça güç, komik ve karmaşık durumlara sokabilir. Beden dili kullanımıyla ilgili bilgiler aktaran birçok kaynakta ortak bazı mesajlar verilmektedir. Bunları şu şekilde sıralayabiliriz.

- Beden dili kültürden kültüre değişebilir.

<sup>1</sup> Dicleli, Akkaya, a.g.k. s.168

<sup>2</sup> www.mcatürk.com.(20.03.2006)

<sup>3</sup> Kaşıkçı, E., Doğru Beden Dili, Hayat Yayıncılık İletişim Eğitim Hizmetleri, ISBN: 975 6700-30-0, 2. Basım, İstanbul, Nisan 2002, s.26.

<sup>4</sup> Kaşıkçı, a.g.k., s.27

- Beden dili kadın ve erkek arasında da farklılıklar gösterebilir.
- Beden dili hayvanlar âleminde de gözlenebilir”<sup>1</sup>.

“Yukarıda belirtilen üç maddeye bir dördüncüsünü, beden dilinin kişiden kişiye değişeceğini de eklemek gerekmektedir”<sup>2</sup>. Hatta bir aileden 2 farklı tipte özellikleri, alışkanlıkları ve İletişim teknikleri olan çocuklar da çıkmaktadır. Biri çok içine kapanık, çevresindekilerle İletişimi zayıf “Bana dokunmayan bin yıl yaşasın mantığında bir çocuk iken; diğer çocuk dışa dönük, bağlasan durmaz, kapının zili çalsa bu çocuk zurna çalıyor sanıp çevresindekileri halaya kaldıracak kadar coşkulu İletişim yönü çok gelişmiş olabilir.

### 1.1.3. Kabul edilebilir/edilemez davranışlar:

Öğrenci davranışlarıyla ilgili kabul edilebilirlik yelpazesi öğretmenlerin bilgisi, deneyimi, bakış açısı hatta o anki duygusal durumu ile bağlantılı olarak değişiklik gösterebilir.

**Şekil 5. Kabul edilebilir-edilemez davranışlar**



**Kaynak:** Navaro, L, Ana Baba Okulu(10. Baskı), Remzi Kitabevi, İstanbul, 2003, s.133

Şekil 5’deki kabul çizgisi şeması kabul edilebilir ve edilemez davranışların eşit olduğu durumu göstermektedir. Bu elbette her zaman mümkün değildir. Kabul çizgisi, sorun yaratan davranışların azlığı ve çokluğuna bağlı olarak yer değiştirir.

“Kabul çizgisinin yukarıya taşınması öğretmenin mükemmeliyetçiliğinin, ödün vermezliğinin ve otoriter tutumunun; kabul çizgisinin aşağıya taşınması durumu da öğretmenin; yargılayıcılıktan uzak, hoşgörülü tutumunun göstergesidir. Öğretmenin öğrenciyi koşulsuz olarak kabul etmesi mümkün olamayacağı gibi; sürekli eleştirilme, değerlendirilme, olumsuzlukların ön plâna çıkarılması da; öğrenci davranışlarında olumlu değişme yaratmak yerine, onları engeller ve kendilerini derse kapatmalarına neden olur”<sup>3</sup>.

Bu çizginin yer değiştirmesi; öğrenci kaynaklı, öğretmen kaynaklı, durum ve çevre kaynaklı olabilir. Çağdaş eğitim sistemlerinde, kişisel farklılıkları dikkate alan bireyselliğin

<sup>1</sup> Kaşıkçı, a.g.k., s.27

<sup>2</sup> Kaşıkçı, a.g.k., s.28

<sup>3</sup> Navaro, L, a.g.k., s.134



ön plâna çıkarılması da bu olgunun sonucudur.

#### **1.1.4. Kendi Hedeflerini Unutmama**

“Çocuğunuzu yetiştirirken kendiniz için yapabileceğiniz ve yapmak istediğiniz şeyleri yapmanız hem sizi daha rahatlatacak, hem de ilişkinizi geliştirecektir.Çocuğunuzun gelişim yolunda attığı her adımla sizden ayrı biri olarak var olmayı istemesi son derece doğaldır. O yapabildikleri ve başardıklarıyla sizden farklı biri olarak var olacaktır. Sizin yapabildiklerinizden ve başarabildiklerinizden tamamen koparak sadece onun için yaşayıp, kendinizi unutarak ve giderek sadece onun yaptıklarıyla varlığını sürdürmeniz, sizin için ve uzun vadede onun için kayıp olacaktır”<sup>1</sup>.

#### **1.1.5. Kendini Zoraki Seçimler Yapmaya Zorlamama**

“Başka konularla ilgilenmeden çocuğunuzla ilgilenmeniz bir seçimdir. Ancak bu seçiminizin size ve çocuğunuza maliyeti ne olacaktır. Ayrıca çocuğunuzla her an birlikte olmanız onunla bu zamanları çok kaliteli geçirdiğiniz anlamına gelmez. Sürekli onunla birlikte olup, zamanı pek bir şey yapmadan geçiriyor olabilirsiniz.

Aynı zamanda daha az zamanı birlikte geçirip paylaşım, yeni şeyler öğrenmeye ve üretmeye dayalı bir ilişki de oluşturabilirsiniz. Önemli olan sağlığını, iş yaşamınız, eşiniz gibi yaşamınızdaki diğer boyutları da sağlıklı bir dengede birleştirebilmektir.

Kısaca: İster çalışın ve zaman sıkıntısı yaşayın, isterseniz zaman sorununuz olmasın, yapmanız gereken seçim; neyi yapıp neyi yapmayacağınız değil "**nasil yapacağınız**" ile ilgili olmalıdır”<sup>2</sup>.

#### **1.1.6. Kendini Gözleme**

“Çocuğunuzla ilişkinizde kendinizi dışarıdan bakan gözlerle izleyebilirsiniz, çocuk veya gençken annem babam gibi olmayacağım, dediğiniz neleri hayatınıza katmış olduğunuzu göreceksiniz. Mimikler, bazı tavırlar, yaşama bakış açısı, kişilik özellikleri, sorun çözme biçimi ve belki de çocuğunuza davranış biçiminiz”<sup>3</sup>.

#### **1.1.7. Olumlu Düşünme**

“Her şey ve durumda olumlu tarafı görebilmeniz, önemli ölçüde sizin olumlu gözle bakmayı isteyip, buna çaba göstermenize bağlıdır. Olumlu düşünmeyi alışkanlık haline

---

<sup>1</sup> Dökmen, a.g.k., s.92

<sup>2</sup> www.duygusalzeka.com(18.04.2006)

<sup>3</sup> Mountrose, a.g.k., s.227

getirebilerseniz aile ortamınızdaki iyimserlik hissedilecektir”<sup>1</sup>.

### **1.1.8. Olumlu Düşünmek İçin Ortam Yaratma**

“Çocuğunuzla kurmakta olduğunuz ilişkinizin mutlu, gelişen bir ilişki olmasını istiyor iseniz, mutluluk sizi bulsun diye beklemeyin. Var olan güzellikleri görün ve bunları büyütün, arttırın. Çünkü mutluluk; peşinden yıllarca koşulan bir şey değil, kendimizin yarattığı ve büyüttüğü bir varoluştur”<sup>2</sup>.

“Her gün bir saatliğine sizin çocuğunuz için en iyi anne-baba olduğunuzu ve çocuğunuzun da sizin dünyaya getirebileceğiniz en iyi evlât olduğunu düşünün. Şimdiye kadar yaptığı iyi ve güzel şeyleri düşünün. Bu düşünme saatlerini arttırdıkça hemen olmasa da zamanla çocuğunuzun değerlendirme biçiminizin ve ilişkinizin değişmeye başlayacağını, olumlulukların arttığını göreceksiniz. Ayrıca olumsuzlukların olabileceğini kabul edip olumlu düşünce ve olayları vurgulayarak da olumlulukları arttırabilirsiniz”<sup>3</sup>.

### **1.1.9. Çocuk ve Eşle İlişkiyi Birbirine Karıştırmama**

Bir çiftin çocuklarına verebilecekleri en iyi eğitim, özellikle de okul öncesi dönemde eşlerin birbirleriyle olan ilişkileri yoluyla olacaktır.

“Eşlerin birbirleriyle kurdukları ilişkinin dengeli bir ilişki olması, hoşgörü, saygı ve sevginin olduğu bir ortamın olması çocuğun gelişiminde son derece önemli olacaktır.

Çocuğunuzla ve eşinizle yaşadığınız ilişkileri birbirinden ayırın.

- Eşinize kızdığınızda bunun acısını çocuğunuza çektiriyorsanız,
- Eşinizden göremediğiniz ilgiyi ve Özeni çocuğunuzdan istiyorsanız yanlış yapıyorsunuz.
- Eşinizle ilgili yaşadığınız sorunların çözümü, çocuğunuz aracılığıyla olamaz. Henüz eşinizle konuşmayı ve tartışmayı bilmiyor ve birlikte problemleri çözemiyorsanız. İki yetişkinin sorunlarını bir çocuğun çözmesini beklemek haksızlık olacaktır.
- Çocuk için en uygun olan; anne ve babasının yaşadıkları sorunları çözebildiklerini görerek, hem aile içindeki bağlılığı yaşaması, hem de sorunların çözülebildiğini görebilmesidir.

---

<sup>1</sup> Milli Eğitim Bakanlığı, Anne Baba El Kitabı, 2002, s.23

<sup>2</sup> Milli Eğitim Bakanlığı, a.g.k., s.23

<sup>3</sup> Korkmazlar,Navaro,Kılıç, Konuk, a.g.k., s.141

- Böylece ona, yaşamında karşılaşacağı sorunlarla baş etme yolunu da göstermiş olursunuz”<sup>1</sup>.

#### **1.1.10. Keşke Dememe**

“Çocuk yetiştirip büyüttükten sonra bir anne-babayı en çok yaralayabilecek kelime KEŞKE’dir. Keşkelerin öncesinde bütün süreç boyunca ZATEN kelimeleri vardır. Her gün belli bir zamanınızı en azından haftada bir kaç gün belli zaman dilimlerinizi sadece çocuğunuzla birlikte olmak için ayırın. Ama bu zaman dilimlerini daha çok ona ve oyununa gerçekten katılarak, onu dinleyerek geçirin. Bu zamanlar onu gözlemeniz ve ilişkinizi geliştirmeniz için eşsiz zamanlara dönüşecektir”<sup>2</sup>.

#### **1.1.11. Değer Verme**

##### **“Çocuğunuzla;**

- Göz iletişimi kurun,
- Konuşurken veya oynarken, onunla aynı boy seviyesinde olun,
- Sözünü kesmeyin,
- Anlamaya çalışın,
- Olumlu değerler kazandırmak konusunda kararlı olun,
- Sorun olarak yaşadığı şeyle alay etmeyin,
- Onu dinlemeyi öğrenin,
- Ona verdiğiniz değeri ve onunla duyduğunuz gururu ona söylemekten çekinmeyin.
- Hayır demesine izin verin. Böylece sınırlarını belirleyebilmesine yardım etmiş olursunuz.
- Bedeninin kendisine ait olduğu bilincini kazandırın ki, kendisini yeri geldiğinde koruyabilsin”<sup>3</sup>.

#### **1.1.12. Dinleme**

“Bazen sadece sessiz kalarak, bazen söylediklerinin ardında gerçek söylemek istediklerini kavrayarak ancak taraf tutmadan sadece dinleyin. Onun paylaşmak istediği şeyi anlayın. Onu sizinle konuşmaya çabalarken yargılamayın, eleştirmeyin, alay etmeyin, hemen

---

<sup>1</sup> Dökmen, Ü., Aile-içi iletişim çatışmalarının Transactional ve Graph Analiz ile incelenmesi , Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, 18, 1986, s.54.

<sup>2</sup> Dökmen, a.g.k., s.93

<sup>3</sup> Cüceloğlu, a.g.k., s.107

akıl vermeyin, sadece dinleyin. Çocuğunuz kendini anlatıp, sizin söylediklerinizi duyup anlayabilecek kadar olayın dışına çıkabildiğinde birlikte çözümler üretebilirsiniz”<sup>1</sup>.

“Elbette çocuğunuza akıl da vereceksiniz, öneride de bulunacaksınız, şakalaşacaksınız, eleştireceksiniz ancak, size sorununu anlatmaya çalışırken bunu yaparsanız, kendisini anlatmasına ve aranızdaki ilişkinin sağlamlaşmasına izin vermemiş olursunuz. Dinleyerek gerçek sorunun ne olduğunu birlikte bulmanız, onun başarıma duygusunu, sizinle işbirliğini, saygıyı ve sevgiyi öğrenmesini sağlayacaktır. Bunu yapabilmek ancak gerçekten onu anlamaya çalışarak dinlemekle mümkündür”<sup>2</sup>.

Onu gerçekten dinleyebilmeniz için; zaman, sabır ve anlama çabanız dışında hiç bir şeye gereksiniminiz yok.

### **1.1.13. Birbirleriyle Kıyaslamama**

“Çocuklarınızı birbirleriyle veya arkadaşlarıyla karşılaştırmayın. Her biri bir diğerinden farklı. Her biri biricik, tek, aynı onun gibi yeryüzünde biri daha yok.

- Karşılaştırma yapmak sadece kardeşleri veya arkadaşları birbirinden hoşlanmamaya hatta nefret etmeye yönlendirir.
- Eşinizin sizi kapı komşunuzla sürekli kıyasladığını düşünün, böyle bir yaşantıdan kimse memnun kalmayacaktır. Size söylesin veya söylemesin çocuğunuzun da hoşlanmadığından emin olabilirsiniz.
- Ayrıca, bu yolla çocuğunuza kendisinin dışındaki uyaranlarla harekete geçmesini öğretmiş olursunuz. İç denetimden uzaklaştırırsınız”<sup>3</sup>.

### **1.1.14. Gelişmelerin Her Adımını Fark etme<sup>4</sup>**

İlk kelimesini, ilk adımını hatırlayın. Onlara gösterdiğiniz tepkileri düşünün.

- Şu anda da aynı hızla ve aynı konularda değil ama gelişimi devam ediyor.
- Üşüdüğünü, acıktığını hissedip bir şeyler istediğinde veya bir konudaki düşüncesini anlatabildiğinde, birini taklit ederken gelişimi devam ediyor. Sürekli öğreniyor.
- Onlar için neleri yapabiliyor olduklarını görmek, başarıyı tatmak ve özellikle de bunu başkalarının fark ettiğini hissetmek son derece önemlidir.

<sup>1</sup> Cüceloğlu, a.g.k., s.135.

<sup>2</sup> Mountrose, a.g.k., s.79.

<sup>3</sup> Cüceloğlu, D., İçimizdeki Çocuk, Remzi Kitabevi, İstanbul, 1993, s.98.

<sup>4</sup> Anne Baba El kitabı, Milli Eğitim Bakanlığı

## 1.2. Bireylerarası İletişimi Geliştirme Teknikleri

Özellikle kişilerarası iletişimi geliştirmek için belli bir takım tekniklerden yararlanılmaktadır. “Bu teknikler, Etkileşim Analizi (EA) (Transcational Analysis) ve Johari Penceresi (Kendini Tanıma Penceresi)’ dir”<sup>1</sup>.

### 1.2.1. Etkileşim Analizi (EA)

Yukarıda da değinildiği gibi bireylerarası ilişkilerin analizinde kullanılan yöntemlerden biri Etkileşim Analizidir (Transcational Analysis) (EA). “Model, anında faydalanılabilen çok pratik bir yoldur. Kişinin iletişim felsefesi ve alışkanlıklarının şahsi olarak değerlendirilmesini içeren, tehdit edici olmayan bir yaklaşımdır”<sup>2</sup>.

EA, Eric Berne tarafından ortaya atılmıştır. Bilindiği gibi Berne “Games People Play” (Hayat Denen Oyun) adlı eserin yazarıdır. Bunun yanında EA’nin geniş çapta kabul görmesine katkısı olan. bir diğer eser ise Thomas Harris’in yazdığı ‘Ben iyiyim, sen iyisin’ (I’m O.K, you’re O.K.)’dir. “EA iki veya daha çok kişi arasında geçebilen tüm ilişkilerin analizine dayalı bir kişilik ve sosyal faaliyet yaklaşımıdır”<sup>3</sup>.

Burada sözlü veya sözlü olmayan “kişiler arası ilişki”, temel alınan sosyal faaliyet birimidir. Buna ilişki denir. Bu ilişkide, iki tarafın da menfaati vardır. “İki ya da daha fazla kişi arasında geçen ilişkiler bir dizi tek ilişkilere bölünebilir”<sup>4</sup>.

“Bir başka şekilde ifade edilirse; toplumsal (sosyal) ilişkinin temel birimine, “karşılıklı davranış” adı verilmektedir. İki veya daha fazla kişi topluluk içinde karşılaştıklarında içlerinden biri nihayetinde konuşacak ve diğer kişilerin varlığının bilincinde olduğunu belirten bir davranışta bulunacaktır. Bu algıya, karşılıklı eylem (faaliyet) uyarı/uyarım denilir. Bir başka kişi, bu uyarımla ilgili olarak bir şey söylediği ve yaptığı zaman bu onun karşılıklı eylemsel tepkisi olarak tanımlanır”<sup>5</sup>. “Etkileşim Analizi (karşılıklı davranış çözümlemesi), temelde hangi benlik durumunun, karşılıklı davranışsal uyarıyı yaptığı ve hangisinin karşılıklı davranışsal tepkiyi ortaya koyduğu ile ilgilenmektedir”<sup>6</sup>.

<sup>1</sup> Paksoy, Acar, a.g.k., s.148

<sup>2</sup> Renner, P.F., Basic Hotel Front Office Procedures, N.Y., Nostrand Reinhold Company, 1981, s.43

<sup>3</sup> Harris, T., I’m OK-You’re OK, Avon, New York, 1967, s.45.

<sup>4</sup> Renner, a.g.k., s.44

<sup>5</sup> Paksoy, Acar, a.g.k., s.148

<sup>6</sup> Berne, E., Hayat Denen Oyun, (S. Sargut), Altın Kitaplar Basımevi, İstanbul, 1976, s. 35

EA yaklaşımının ilk gelişimi Dr. Berne'nin içinde kişinin (bireyin) farklı kişilerin olması ve bunların diğer bireylerle değişik biçimde ilişki kurdukları gözleminden çıkmıştır. O, bu üç değişik/farklı kişiliği ego durumları olarak adlandırmıştır.

#### **1.2.1.1. Etkileşim Analizinde Ego Durumları**

Her kişinin, *Ebeveyn (ana-baba)*, *yetişkin ve çocuk* olmak üzere üç ego durumu vardır. Kişiler bu ego durumlarını belli bir zaman süresi içinde gösterebilirler. Yani bir benlik durumundan diğerine rahatlıkla geçebilirler, söz konusu ego durumları ayrı birer davranış kaynağıdır.

#### **1.2.1.2. Ebeveyn (Ana-Baba) Ego Durumu (E)**

“Ebeveyn ego durumunun içerdiği tutum ve davranış, kişinin hayat deneyiminde, onu etkilemiş insanlardan, başta annesi, babası (kardeşleri, komşuları, öğretmenleri vb.) ve çocukken anne ve baba gibi rol oynayan duygusal bakımdan önemli kişilerden aldığı birikimdir. Ebeveyn davranışları, eleştiren/yargılayıcı veya bakan/büyüten, koruyan türde olabilir”<sup>1</sup>.

#### **1.2.1.3. Yetişkin Ego Durumu (Y)**

“Yetişkin ego durumu, kronolojik yaş ile ilgili değildir. Bu, kişinin sahip olduğu "bilgi işlem sistemine" verilen isimdir. Bu yön, kişinin bilgi toplama, düzenleme, saklama, birleştirme, analiz etme ve aktarma yeteneğidir. Bu tür bilgi yaşam boyu toplanır, edinilir ve bu tür bilgi doğumdan itibaren geliştirilen düşüncelerin yanı sıra bir tepkinin beklendiği bir zamanda bilgiyi de içerir. Yetişkin ego, duyguların esiri olmadan bilgi, tahmin ve hesap sunma yeteneğini göstermektedir”<sup>2</sup>.

#### **1.2.1.4. Çocuk Ego Durumu (Ç)**

“Çocuk ego durumu, yaşamla ilgili uygulanan, küçük bir insanın gördüğü ve duyduğu tepkiyi içerir. Ayrıca bireyin erken dönem deneyimlerinin kayıtlarını, bunlara nasıl tepki verdiğini ve diğerleri ile ilgili aldığı tutumları içerir. Çocuk ego durumu herhangi bir yaşta kendini gösterebilir; kişi çocukmuşçasına davranabilir”<sup>3</sup>.

“Çocuk (luk) durumu, üç bölümden oluşur. Doğal Çocuk(DÇ), uyum sağlamış çocuk (UÇ) ve küçük Profesör(KP). Doğal çocuk şefkat doludur, duyumsaldır, ani kararlar verir ve içinden geldiği gibi doğal davranır. Güzel bir haber aldığı anda mutlulukla el çırpan bir kişi

<sup>1</sup> Dökmen, a.g.k., s.60

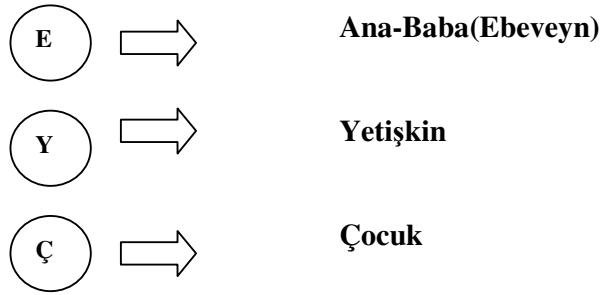
<sup>2</sup> Dökmen, a.g.k., s.65

<sup>3</sup> Kağıtcıbaşı, Ç., İnsan ve insanlar, Sosyal Psikolojiye Giriş, Sevinç Matbaası, Ankara, 1976, s.55

buna örnektir. Doğal çocuğun ayrıca korkuları vardır, isteklerine düşkündür. ben merkezlidir, asi ve saldırgandır. Doğal çocuk hoş olmayan rollerde belirlediği gibi, hoş olan rollerde de belirebilir. Uyum sağlamış çocuk, lütfen demeyi, teşekkür etmeyi ve izin almayı öğrenmiş, eğitilmiş çocuktur. Küçük profesör çocuğun üçüncü rolüdür. Çocukluğun inisiyatif sahibi, yaratıcı ve iş bitiren yönüdür”<sup>1</sup>.

Ego durumlarının yapısı üç daire, ile gösterilirse aşağıdaki şekil ortaya çıkmaktadır

### Şekil.6 Kişiliğin üç yönü



**Kaynak:** Renner, P.F., Basic Hotel Front Office Procedures, N.Y., Nostrand Reinhold Company, 1981, s.47

Her insanın içinde bulunduğu duruma göre, ego durumlarının her birinden aldığı bilgi ile ve bu ego durumlarından biriyle tepki verme durumu vardır. Daha önce verilen durumların her birinde tepkinin kaynağı ile ilgili hayati öneme haiz ipucu, bu sözlere eşlik eden el-kol hareketleri, duruş pozisyonu ve ses tonu ile sağlanır. Ego durumları sık sık tipik el kol hareketleri ve yüz ifadesi ile tanınabilir. Bunlar;

“Ebeveyn; kaldırılmış işaret parmağı, büzülmüş dudaklar, kafa sallama, ayağı yere vurma, elleri bele koyma, göğüs üzerinde kolları kavuşturma ve iç çekme.

Yetişkin; dümdüz, dobra dobra ifade, yüz, gözler ve gövde ile belirtilen ilgi dolu ifade.

Çocuk; gülme, kafa karışıklığı gösteren abartılı el-kol hareketleri, aşırı sevinç, kızgınlık, yere bakan gözler ve titrek bir ağız”<sup>2</sup>.

Bunların yanında belirli ego durumları yansıtan bazı anahtar sözler/sözcükler vardır,

<sup>1</sup> Paksoy, Acar, a.g.k., s.148

<sup>2</sup> Renner, a.g.k., s.47

“Ebeveyn: “Daima, asla, -melisin,- malısın, yapsan iyi olur, sana kaç defa söyleyeceğim, ilk ve son defa”. Ebeveynlerin konuşmalarında bu sözcükleri duymak daima mümkündür.

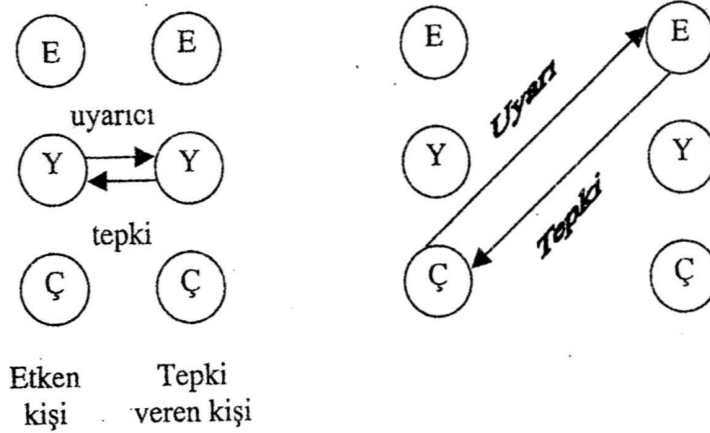
Yetişkin "Ne, neden, nerede, kaç tane, ne zaman, ne kadar, doğru, yanlış, nesnel, bilinmeyen, kuvvetli ihtimalle, sanırım, anlıyorum, bence, bana kalırsa gibi ifadeler yetişkinlik yansıtır.

Çocuk: "Hey", "o" gibi çocuksu ifadeler. Ayrıca “keşke inşallah, yapacağım, edeceğim, bilmiyorum, bana ne” gibi sözcükler de kişiliğin çocuk yönünü yansıtır”<sup>1</sup>.

“Etkileşim Analizinde en doğal karşılıklı davranışlar, ilgili kişilerin yetişkin yönleri arasında oluşan uyarılma ve tepkilerdir. Bir sonraki doğal karşılıklı davranış, çocuk ile ebeveyn oluşandır (ateş içinde yanan çocuk bir bardak su istediğinde, onun bakımını üstlenenin su getirmesi)”<sup>2</sup>,

“Etkileşim Analizinde ego durumları ile ilgili olarak karşılıklı davranışlar bütünleyici veya tamamlayıcı, çapraz, gizli karşılıklı davranışlar olarak düşünülebilir. Bunları Şekil 7,8,9'da daha açık olarak görmek mümkündür”<sup>3</sup>.

**Şekil 7 Etkileşim analizinde tamamlayıcı(bütünleyici) karşılıklı davranışlar(ilişkiler)**



**Kaynak:** Berne, E., Hayat Denen Oyun, (S. Sargut), Altın Kitaplar Basımevi, İstanbul, 1976, s. 36

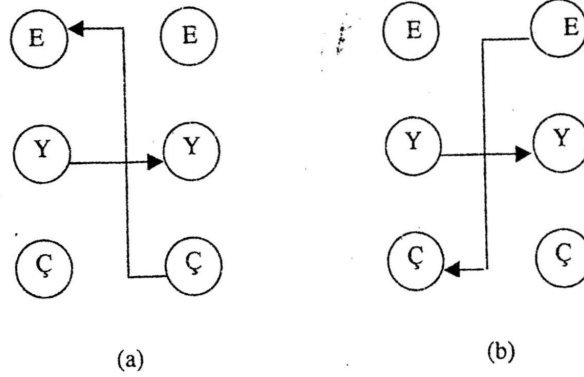
<sup>1</sup> Renner, a.g.k., s.47-48

<sup>2</sup> Berne, a.g.k., s.35

<sup>3</sup> Berne, a.g.k., s. 36-38

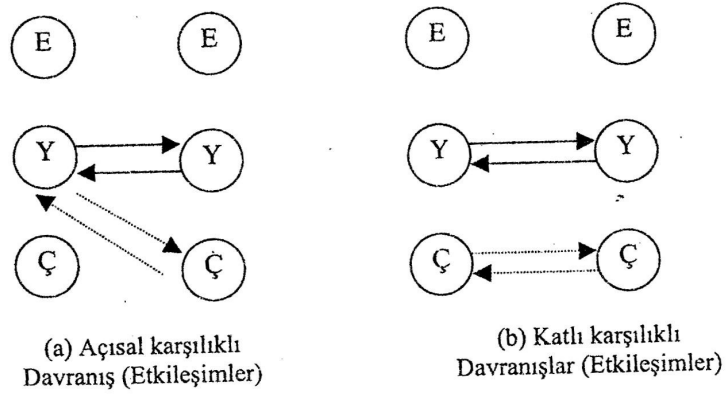


### Şekil 8 Çapraz Karşılıklı Davranışlar(Etkileşim)



**Kaynak:** Berne, E., Hayat Denen Oyun, (S. Sargut), Altın Kitaplar Basımevi, İstanbul, 1976, s. 37

### Şekil 9 Gizli Karşılıklı Davranışlar



----- Ruhsal Düzeyde

\_\_\_\_\_ Toplumsal Düzeyde

**Kaynak:** Berne, E., Hayat Denen Oyun, (S. Sargut), Altın Kitaplar Basımevi, İstanbul, 1976, s. 38

“Şekil 7'deki (a) ve (b) durumların her ikisi de tamamlayıcı özellik taşımaktadır. Burada tepki uygundur ve umulan bir biçimde ortaya çıkmıştır, sağlıklı insan ilişkilerinin doğal düzeni içinde gelmiştir. İletişimin temel kuralı olarak karşılıklı davranışlar(etkileşimler) tamamlayıcı (bütünleyici) olduğu sürece iletişim pürüzsüz geçer”<sup>1</sup>.

“Ayrıca karşılıklı etkileşimler(davranışlar, eylemler) tamamlayıcı olduğu sürece, iletişim sınırsız bir biçimde gelişir, denilmektedir”<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Paksoy, Acar, a.g.k., s.149

<sup>2</sup> Dökmen, a.g.k., s.66

“Şekil 8’deki gibi çapraz karşılıklı davranış(etkileşim) oluştuğunda ise iletişimin kesileceği görüşü hakim olmaktadır. Bu şekildeki karşılıklı eylem, psikologları en çok ilgilendirenidir. Ama tepki, çocuktan ebeveyne ulaşan bir tepki biçimindedir. Bunların daha karmaşık bir biçimi şekil 9’ daki gibi olan gizli etkileşim (karşılıklı) davranışlardır. Aynı anda ikiden fazla benlik durumunun karmaşasıyla ortaya çıkar bir durumdur”<sup>1</sup>.

“Etkileşim analizinde daha öncede değinildiği gibi, Harris'in yazdığı eser olan "Ben iyiyim, Sen iyisin" de yer alan *yaşam pozisyonları* ile ilgili değerlendirmeler ve bunların etkileşim analizindeki rolü de önemli olmaktadır”<sup>2</sup>.

#### **1.2.1.5. Yaşam Pozisyonları**

Etkileşim analizinde bir diğer kavram insanların aldığı bir diğer kavram insanların aldığı yaşam pozisyonlarını tanımlar. Bireyler, daha küçük bir yaşta, kendilerinin ve de başkalarının ne değerde olduklarını yansıtan, kendisi ve başkalarıyla ilgili kavramlar geliştirirler. Bunlar, aşağıdaki gibi dört temel biçimde kendini gösterir.

**“Ben iyiyim, sen de iyisin pozisyonu.** Zihnen sağlıklı pozisyonda olma potansiyeli vardır. Bu yaşam pozisyonundan hareket eden kişiler kendilerini öğrenme ve değişme kapasitesine sahip, esasen sağlıklı gelişen kişiler olarak görmektedirler. Başkalarını da aynı şekilde görmektedirler.

**Ben iyiyim, sen iyi değilsin pozisyonu,** haksızlık edildiklerini zannedenler tarafından alınır. Sorunlarının sebepleri hep başkalarıdır. Onlar bu sorunların asıl sorumlusunun kendileri olduklarını akıllarına getiremezler. Bu tür kişiler iş hayatında saldırgan, kuyu kazan ve başkalarıyla kaynaşmayan kişiler olarak teşhis edilirler.

**Ben iyi değilim, sen iyisin** Herkesin çok değerli olduğunu, kendilerinin ise hiç değerli olmadığını düşünen kişiler tarafından benimsenir. Hiçbir şeyden emin olmadıkları için durmaksızın soru sorarlar ve başkalarını da yüceltirler.

**Ben iyi değilim, sen de iyi değilsin** Sevmekle ve sevilmekle ilgisini kaybetmiş kişilere özgüdür. Depresif olurlar, gelecekle ilgili endişeleri vardır ve uç vakalarla cinayet işleyebilirler veya kendilerini öldürebilirler”<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Berne, a.g.k., s.36-38)

<sup>2</sup> Harris, a.g.k., s.46

<sup>3</sup> Renner, a.g.k., s.48-49

### 1.2.1.6. Senaryolar

“Etkileşim Analizinde bir diğer anahtar/temel kavram senaryolardır. Çocuklar yaşamlarının ilk yıllarında hayatlarını belirlemek için geliştirirler. Yaşam pozisyonları, genellikle senaryolarla ilintilidir. Senaryo, hayat planı için bir taslak, bir projedir ve çocuk dramatik yaşam durumları içindeyken duygusal belirginliği olan insanlarla etkileşim içindeyken gelişir. Örneğin, kendini hantal, sakar ve mekanik kafası olmayan biri olarak gören bir genç kız, daha sonra hantal ve sakar olarak davranmaya başlar ve makinelerle karşılaşınca ne yapacağını bilemez. Aynı şekilde duygularını göstermede zayıf olduğunu sanan bir erkek çocuk, duygularını göstermeyerek büyür, kendisi ve başkalarıyla ilgili herhangi bir duygusallıkla kolaylıkla baş edemez. Duygularını göstermeyi "iyi değil" ya da "erkeklığe'.yakışmaz" addeder”<sup>1</sup>.

Buraya kadar söylenenleri toplarsak, etkileşim analizinde özellikle insanlarla çok fazla ilişki içinde olan bireylerin kendilerine gelen uyarıcıların hangi ego durumunda geldiğini dikkate alarak uygun tepki verdiklerinde ilişkilerinde daha başarılı olacaklarını söylemek sanırız yanlış olmayacaktır.

### 1.2.2. Johari Penceresi (Kendin! Tanıma Penceresi)

Kişinin hem kendisini hem de diğerlerini anlamada kullandığı tekniklerden birisi de Johari Penceresidir. Şekil 10'da de görüleceği, söz konusu pencerede dört bölge mevcuttur.

#### Şekil 10 Johari Penceresi

		Kişinin Kendisi Tarafından	
		Bilinen Yönler	Bilinmeyen Yönler
Bilinen Yönler		Açık Bölge	Kör Bölge
	Diğer Kişiler Tarafından Bilinmeyen Yönler	Gizli Bölge	Bilinmeyen Bölge

**Kaynak:** Koçel, T., İşletme Yöneticiliği, 8. baskı, İstanbul, Beta Basım A.Ş., 2001, s.408

<sup>1</sup> Paksoy, Acar, a.g.k., s.152

Şekil 10'dan görüleceği gibi kişinin kendisi ve diğerleri tarafından bilinen özelliklerinin (yönlerinin) oluşturduğu bölgeye, açık bölge, kişinin kendisini bilmediği, başkaları tarafından bilinen yönlerin/özelliklerin oluşturduğu bölgeye kör bölge, kişinin kendisince bilinen ancak diğer kişiler tarafından bilinmeyen özelliklerin oluşturduğu bölgeye gizli bölge ve hem kişi, hem de diğer kişiler tarafından bilinmeyen özelliklerin oluşturduğu bölgeye ise bilinmeyen bölge denilmektedir.

“Aslında kişiler birbirlerini tanıdıkları ve anladıkları ölçüde birbirleriyle iletişimlerinin daha kolay olacağı fikrinden hareketle, kişiler arasındaki uyum, açık bölgenin genişliği ile orantılı olacaktır. Açık bölgenin büyümesi bir yerde ilişkilerin sağlıklı olduğuna işaret etmektedir. Bunun için de kişiler, eleştirilere açık olup kör bölgedeki bilinmeyenleri, bilinen hale getirmelidir. Bunun yanında kendilerinin bildiği, diğerlerinin bilmediği özelliklerini (ilkelerini, çalışma biçimini vb.) diğer kişilere aktardıklarında açık bölgeleri genişletmiş olacaktır. Böylece bireyler arasında daha sağlıklı bir ilişki kurulabilmektedir”<sup>1</sup>.

Bunların yanında bireylerarası iletişim ve etkileşim geliştiren özendirici ortamdan da söz edilmektedir.

### **1.2.3. Özendirici (Destekleyici) Ortam**

“Özellikle öğretmenler özendirici bir sınıf ortamı oluşturabilirler. Böyle bir ortam. öğrencileri savunmacı bir tutuma yönelten değerlendirmeden ziyade etkin bir sorun çözücü olarak kullanılır. Destekleyici (özendirici) ortam, kişilerin başkalarının iletişimini doğru karşılamaını sağlar”<sup>2</sup>. Öğretmenler, özendirici bir ortamı değişik yollarla oluşturabilirler.

“- Değerlendirici olmaktan çok betimleyici bir söylem kullanırlar, övmek, suçlamak ya da yargılamaktan çok bilgi sağlar ve isterler.

- Sorun çözücü bir tutum takınırlar, bu tutum çerçevesinde, başkalarını kontrol etmek yerine, ortak bir sorunu incelemek için işbirliğine girerler.

- İçten ve dürüsttürler; başkalarını kullanmaya çalışmak yerine, hedeflerini ortaya koyarlar.

- Karşılardaki kişinin esenliği konusunda kayıtsız ya da tarafsız görünmek yerine, onun duygu ve sorunlarına empati gösterirler.

<sup>1</sup> Koçel, T., İşletme Yöneticiliği, 8. baskı, İstanbul, Beta Basım A.Ş., 2001, s.408

<sup>2</sup> Paksoy, Acar, a.g.k., s.152

- Kendilerini karşılarındaki kişiye üstün hissettirmek yerine onlarla eşit hissettiklerini gösterirler.
- Dogmatik davranmak yerine kendi davranış ve görüşlerine dayanacaklarını iletirler” ”<sup>1</sup>

## 2. ETKİN DİNLEME BECERİLERİ YA DA DAVRANIŞLARI

“Etkin dinleme ve soru sorabilme becerisi karşınızdaki insanları ikna edebilmenin, düşünce ve davranışlarını değiştirebilmenin en kolay yoludur.Etkin dinleme sayesinde karşınızdaki insana hiçbir şey söylemeden, sadece dikkatimizi vererek, büyük bir kompliman yapabiliriz. Tabii, bunun güzel fıkraları anımsayabilmenin en kolay yolu olduğunu da unutmamak gerekir”<sup>2</sup>.

“Etkin dinlemede, kendi fikirlerini ya da hislerini konuşmaya yansıtmadan, tamamen diğer kişiye odaklanırlar. Uzman danışmanlar tarafından kullanılan dinleme becerilerine çok benzeyen etkin dinleme becerilerini, on yaşındaki bir çocuğa bile öğretebilirsiniz. Bu EQ becerisi, aile danışmanlığının çeşitli şekillerinde olduğu gibi, okul kökenli birçok uyuşmazlık çözümü programındaki eğitimin de önemli bir parçasıdır”<sup>3</sup>.

### 2.1. Göz Teması

Konuşulurken insanların yüzüne bakmayan kişiler dinleyenler üzerinde olumsuz bir hava oluşturur. Neticesinde dinleyenler tarafından mesafe ya da ilgisizlik olarak yorumlanabilir. İnsanların dinleyip dinlemediği gözlere bakılarak anlaşılır. Bu yüzden dinlerken konuşanla göz teması kurmak gerekir.

“Özellikle bir çocukla konuşulduğunda, ya çocuğun hizasına gelecek şekilde çömelmek, oturmak veya çocuğu kendi boyu hizasına yükseltmek, dinlerken de konuşan kişinin yüzüne bakmak gerekir. Yüze bakarak dinlemenin, gerek dinleyen gerekse konuşan taraf üzerinde etkileri büyüktür. Dinleyen kişi onun yüzüne bakarak yüz ifadesinden de söylenenlerin ötesinde mesajlar alabilir. Örneğin, konuşan kişi yüzünün kızarması, gözlerini kaçırması, gözlerinin buğulanması, başını önüne eğmesi, dudaklarının titremesi gibi ifadeler, söylenen

---

<sup>1</sup> Gordon, a.g.k., s.204-205

<sup>2</sup> Robbins, a.g.k., s.324

<sup>3</sup> Shapiro, L.E., (Ü. Kartal), Yüksek EQ’ lu bir çocuk yetiştirmek, Varlık Yayınları A.Ş. ISBN:975-434-201-6, 2001, s.240,241

sözlerin içeriğine zenginlik ve boyut kattığı gibi, söylenenle söylenmek istenen mesaj arasında bir çelişki olup olmadığını da açığa kavuşturur”<sup>1</sup>.

## **2.2. Olumlu Kafa Sallamalar ve Uygun Yüz İfadeleri**

Dinleyicinin konuşulanları takip ettiğini belirten bazı uyarılar da gereklidir. Sessizce dinleyerek hiç bir tepki göstermeyen bir dinleyicinin, gerçekte anlatılanları takip edip etmediği hakkında şüpheye düşebiliriz<sup>2</sup>. Etkili dinleyici, söylenene ilgi gösterir. Göz temasına olumlu kafa sallamalar ve uygun yüz ifadeleri eklendiğinde, konuşana dinlediği mesajı aktarılmış olur.

“Konuşanın yüzüne bakarak dinlemek, sessizlik ve dinlendiğini belirten takip işaretleri konuşan yetişkinin veya çocuğun bir sorunu olduğunda çok yardımcıdır”<sup>3</sup>.

## **2.3. Dikkat Dağıtıcı Faaliyetlerden ve El Kol Hareketlerinden Kaçınma**

İlgi göstermenin diğer yönü, aklın başka yerde olduğunu gösteren hareketlerden kaçınmaktır. Dinlerken saate bakma, sayfa karıştırma, kalemle oynama vs. hareketler yapılmamalıdır. Bu hareketler konuşana ilgilenilmeme ya da sıkılma mesajı verebilir. Daha önemlisi bu hareketler sonucu konuşan kişi, dinlemediği yargısına varıp, aktarmaya çalıştığı mesajın bir kısmının kaçırıldığını yargısına varabilir.

## **2.4. Soru Sorma**

Eleştiren dikkatli dinleyici duyduğunu analiz eder ve soru sorar. Bu davranış, mesaja açıklık getirir, anlamayı kolaylaştırır ve konuşana dinlendiğini kanıtlar.

## **2.5. Alınan Bilgiyi/Mesajı Kendi Sözcükleriyle Bir kez Daha Tekrar Etme**

Duyduklarını tekrar etme, daha doğrusu, dinleyenin kendi kelimeleri ile özümlemesinin yararları şunlardır:

- “- Söylenene ayna görevi görür.
- Söylenenlerin aynen duyulduğu yani başka anlam verilmediğini, yanlış anlaşılmadığını kanıtlar.
- Soruna hemen çözüm getirmez, dolayısıyla konuşan kişinin sorununu daha etraflıca düşünme ve çözümü kendi bulmasına yardımcı olur; çocuklarda bu tür yaklaşım onların daha sorumlu ve bağımsız olmalarına yardımcı olur.
- Sorunun yüzeyde kalmayıp, eğer varsa, daha derin boyutuna inebilmesine müsaade

<sup>1</sup> Navaro, L., Gerçekten beni duyuyor musun, Remzi Kitabevi, 5. Baskı, ISBN975-14-0806-7 Şubat 2002, s.132

<sup>2</sup> Navaro, a.g.k., s. 134

<sup>3</sup> Navaro, a.g.k., s.135

eder, olanak sağlar.

- Konuşan kişi tam olarak ve yorumsuz duyulduğunu hissettiğinde güven kazanarak konuşmaya devam eder.
- Dinleyen kişi ufak bir tekrar ve özümlemeyle, konu üzerinde düşünmeye vakit kazanır ve hemen çözüm getirme sorumluluğundan arınır”<sup>1</sup>.

## **2.6. Konuşanın Sözüünü Kesmeme**

Cevaplamadan önce bırakın konuşan kişi sözünü bitirsin. Konuşanın düşüncelerinin. dolayısıyla sözcüklerinin nereye gittiği tahmin edilmeye çalışılmamalıdır. Mümkün olduğu kadar saygılı olunmalıdır.

“Özellikle anne/babalar, çocukları bir sorunla geldiğinde hemen lafa karışıp sorunu giderme, çözüm getirme yolunu seçerler. Ancak, aslında önemli olan dinleyen kişinin dedikleri değil konu kişinin dedikleridir. Konuşanın da konuşabilmek, sorununu anlatabilmek için konuşma alanına ihtiyacı vardır. Bu alan da ancak dinleyicinin yaratabileceği sessizlikle sağlanabilir”<sup>2</sup>.

“Dolayısıyla, bedensel yakınlık ve bedensel dikkatin yanında sessizlik, konuşan kişiye konuştukları hakkında düşünme, daha fazla açıklama ve dolayısıyla olaya daha dikkatli bakma imkânı kazandırır. Böylelikle, konuşan kişi sorununu bir başkasına anlatırken, kendi de daha iyi düşünme fırsatını kazanır. Bunu kendimizde de şu şekilde açıklayabiliriz: (Öğrenci iken) bir konuyu ders olarak çalıştığımızda anlarız, ama bir başkasına anlatmaya çalıştığımızda daha da iyi anlarız. Sorunlarda da öyledir. İyi bir dinleyiciye anlatılan sorunlar, genellikle çözüme kendi kendine daha kolaylıkla ulaşır veya hiç değilse konuşan kişiyi bir miktar rahatlatır. Bu rahatlatma da soruna daha serinkanlı bakabilmeyi, dolayısıyla bir yol bulmayı sağlayabilir”<sup>3</sup>.

## **2.7. Çok Fazla Konuşmama**

“Çoğumuz konuşmayı, dinlemeye tercih ederiz. Çoğumuz dinlemenin, insanların bizi konuşturmaları için ödenen bedel olduğu için dinleriz. Konuşma daha ilginç, sessizlik can sıkıcı olabilir. ancak aynı anda hem konuşup hem de dinleyemezsiniz. İyi bir dinleyici bu gerçeği bilir ve fazla konuşmaz”<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> Navaro, a.g.k., s. 136

<sup>2</sup> Navaro, a.g.k., s.134

<sup>3</sup> Navaro, a.g.k., s.134

<sup>4</sup> Cüceloğlu, a.g.k., s.136.

## 2.8. Konuşmacı ve Dinleyici Rollerindeki Geçişleri Yumuşak Yapma

“Ders dinleyen bir öğrenci için, etkin dinleme/dinleyici çerçevesinde kalmak kolaydır. Çünkü bu durumda iletişim genelde tek yönlüdür. Öğretmen konuşur, öğrenci dinler, ancak bu durum atipiktir. Çoğu iletişim durumunda insanlar konuşmacı-dinleyici rolleri arasında sürekli olarak gidip gelmektedirler. Bu nedenle etkili dinleyici, bu roller arasındaki trafiği yumuşak bir şekilde gerçekleştirir. Dinleme açısından bakıldığında, bu konuşana yoğunlaşarak ve konuşanı dinlerken bir sonra ne söyleyeceğinizi düşünmemekle gerçekleştirebilir”<sup>1</sup>.

Görüldüğü gibi etkin dinleme çok sabır ve dikkat isteyen bir olaydır. Ancak bu alışkanlığın kişilere kazandırılması ile özellikle sözlü iletişim daha etkin hale gelebilir.

## 3. ZEKÂ VE DUYGUSAL ZEKÂ

“Bebeğin beyin hücreleri, daha döllemeyi izleyen üçüncü haftadan itibaren gelişmeye başlamaktadır. Beynin fiziksel yapısının gelişiminin büyük bölümü bu dönemde başlamaktadır. Nöronların birçoğu beynin belli bölgelerine göç ederek gelecekte çocuğun reflekslerini, iradi beden hareketlerini, dil ve düşünmeyi, algılamayı yönetecek alt sistemleri oluşturmaktadır. Yapılan araştırmalar, bebeklerin üç aydan itibaren öğrenmeye ve öğrendiklerini hafızada tutmaya başladıklarını gösteriyor”<sup>2</sup>.

Önceki yıllarda zekâ ile ilgili daha çok bilişsel (cognitive ) boyut işlenirken, artık duygusal (emotional) ve duyuşsal (sensitive) boyuta da dikkat çekilmektedir. Kalıtımla gelen zekâ düzeyi, duygusal algılar tarafından etkilenmektedir. Son yıllarda yoğun olarak gündemde olan duyguları düzenlemek, duygusal dürtülere hakim olabilme, karşımızdakinin ne hissettiğini anlayabilme, ilişkileri sağlıklı yürütebilme ile tanımlanan **duygusal zekâdaki** eksiklikler, depresyon, yeme bozuklukları, uyuşturucu bağımlılığına kadar uzanan riskleri arttırmaktadır.

---

<sup>1</sup> Dökmen, a.g.k., s.120

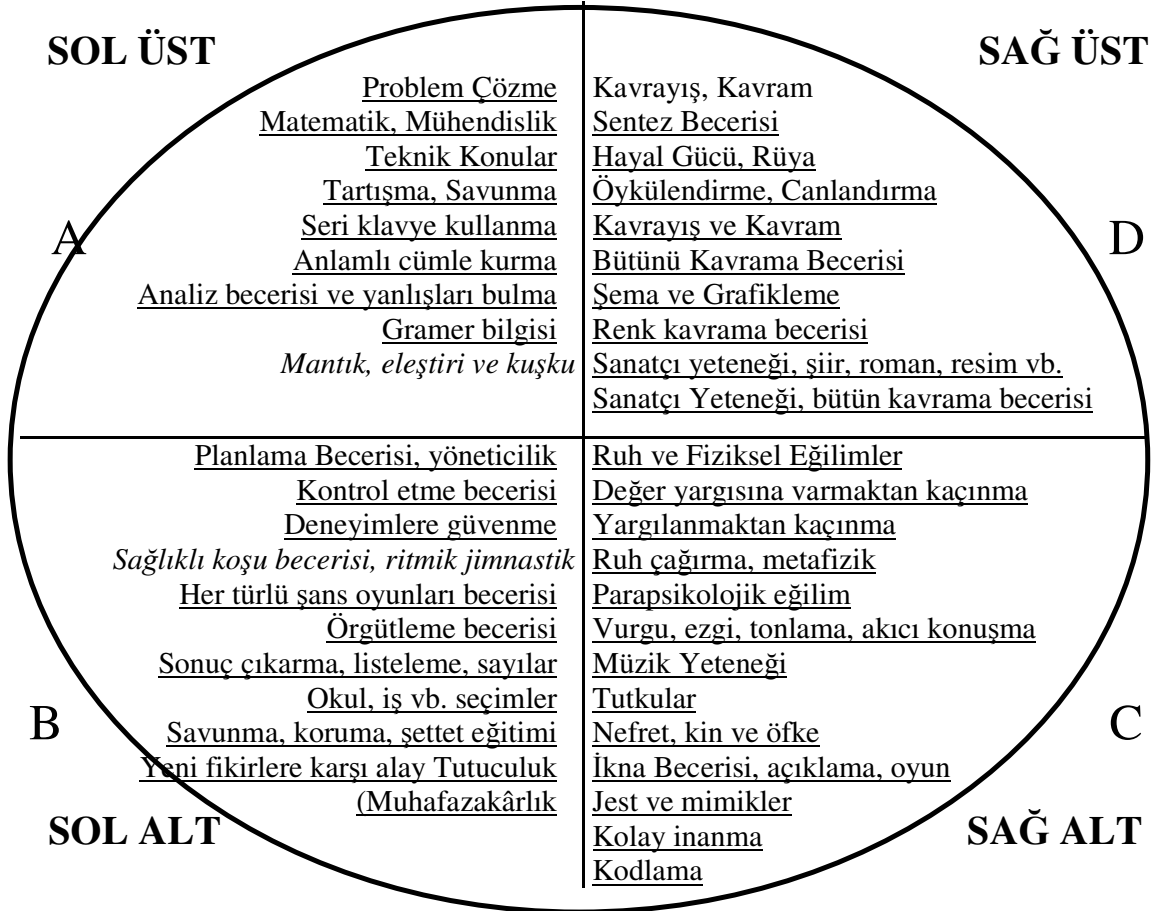
<sup>2</sup> Korkmazlar,Navaro,Kılıç, Konuk, a.g.k., s.27



### 3.1. Zekâ

"Zekâ "zihnin öğrenme, öğrenilenden yararlanabilme, yeni durumlara uyabilme ve yeni çözüm yolları bulabilme yeteneği" olarak tanımlanmaktadır<sup>1</sup>. Bu tanıma göre, zeki insan öğrendiğini değerlendiren, yeni durumlara yeni çözümler getirebilen kişidir.

**Tablo 1. İnsanın algılama ve yeteneklerinin beynin bölgelerine göre dağılımı**



**Kaynak:** Yalçın, A., Hafıza Geliştirme ve Beyin Kullanımı, İçişleri Bakanlığı Semineri Bildirisi, 12 Şubat 2004.

Ergenlik çağından sonra sol baskın

Erkeklerde sol baskın

Sađ vücudun sol yanını yönetiyor

Ergenlik çağına kadar sağ baskın

Kadınlarda sağ baskın

Sol vücudun sağ yarısını yönetiyor.

<sup>1</sup>www.turkforum.net(26.03.2006)

“Ebeveynlerin çocuklarına doğru eğitimi verebilmeleri, gelişim dönemlerinin özelliklerini bilmeleriyle başlar. Çocukta normal zekâ düzeyi olsa bile, gelişim dönemlerinde yetersiz uyarana maruz kalması, gerekli eğitim ve öğretimin yetersiz verilmesi, zengin uyarın içeren ortamların sunulmayışı, ebeveynlerin ilgisinin az olması, davranış hataları nedeniyle var olan kapasitenin kullanılmayışını mümkün kılabilir”<sup>1</sup>.

“Çocukta zekâ düzeyi ile ilgili problem olmamakla birlikte yaşına uygun zekâ kapasitesini ortaya koymamasının bir sebebi de psikiyatrik rahatsızlıklardır. Bunlar çocukluk çağı depresyonları, dikkat eksikliği ve hiperaktivite bozukluğu, özel öğrenme güçlükleri, uyum güçlükleri vb. olabilmektedir”.

Zekâ testleri ile çocuğun zekâ düzeyi hesaplanmaktadır. Zekâ testleri çocukların yapabilecekleri işlere, becerilerine, yaşlarına uygun sayı, söz ve biçim ilişkisine dayanılarak hazırlanır.

Alternatif zekâ kavramlarına göz atarsak Nöropsikolog Howard GARDNER’in çoklu zekâ kuramına göre 7 ayrı zekâ saptanmıştır.

**“Dilsel:** Okuma, yazma, dinleme ve konuşmayla ilgili. Yazar, politikacı ve bilim adamlarında bulunur.

**Mantıksal - Matematiksel:** Mantıksal sorunları çözmek, matematiksel işlemler yapmak için gerekli. Araştırmacılar, bilim adamları ve felsefecilerde bulunur.

**Görsel - Mekânsal:** Coğrafi k<sup>2</sup>onum ve yönleri akılda tutmak ve bunlar sayesinde bireysel hareketleri kontrole yarar. Mimar ve denizcilerde bulunur.

**Müziksel:** Müzik ürünleri (şarkı, türkü, senfoni vb.) besteleme veya müzik aletleri çalmaya yarar. Müzisyenlerde görülür.

**Vücut - Kinestetik:** Vücudu bir bütün olarak veya değişik bölümlerini belli amaçlar doğrultusunda etkin, hızlı ve estetik kullanma becerisini sağlar. Dansçı, sporcu ve sanatçılarda bulunur.

**İçe Dönük (Intrapersonel):** Kişinin kendini anlama, düşüncelerini, duygularını yönlendirme yetisi verir. Bu zekâyâ sahip bireyler, anlamlı ve üretken amaçlara yönelirler. Felsefeci ve bilim adamlarında görülür.

**Kişilerarası (Interpersonel):** İnsan ilişkilerinde kendini ifade etme ve karşısındakiyle

<sup>1</sup> Korkmazlar,Navaro,Kılıç, Konuk, a.g.k., s.29

<sup>2</sup> Korkmazlar,Navaro,Kılıç, Konuk, a.g.k., s.30

empatik iletişim kurma yetisini sağlar. Psikoterapistler, öğretmen, satıcı ve politikacılarda vardır”<sup>1</sup>.

“Bu kavrama göre zekâ sadece bilişsel değil, aynı zamanda güdüsel ve duygusal faktörlerden kaynaklanır. Örneğin, bir öğrencinin matematik dersinden başarısız olması, bazı durumlarda öğretmeni sevmemesi veya utangaçlık duygularından kaynaklanabilir”<sup>2</sup>.

### 3.2. Duygusal Zekâ

Psikolojide hiçbir konu insan zekâsı kadar yoğun bir araştırma alanı oluşturmamıştır. Zekâ ve zekâ testleriyle ilgili araştırmalar insanları salt bilgiye dayanan yetilerle ölçmenin doğru olup olmadığı üzerinde odaklanmaktadır.

Son yılların en büyük sansasyonel atılımı ise "duygusal zekâ" görüşü bazı Amerikalı psikologlar tarafından ortaya atılmıştır. "Duygusal zekâ" terimi, ilk olarak 1990'da Harvard Üniversitesi'nden psikolog Peter Salovey ve New Hampshire Üniversitesi'nden psikolog John Mayer tarafından kullanılmıştır<sup>3</sup>. Daha sonra Harvard Üniversitesi'nden ve The New York Times'da davranış ve beyin bilimleri konularından sorumlu psikolog Daniel Goleman tarafından geliştirilmiş ve duygusal zekâ becerilerinin, bilişsel zekâ dediğimiz (IQ) 'dan daha önemli olduğunu 1995 yılında yayınlanan "Duygusal Zekâ" adlı kitabında kanıtlamaya çalışmıştır. Başarı için önemli gibi görünen duygusal nitelikleri betimlemek için bu terimden yararlanılmıştır. Bu nitelikler şunları kapsar:

- “Empati.
- Duyguları ifade etme ve anlama.
- Mizacını kontrol etme.
- Bağımsızlık.
- Uyum sağlayabilme.
- Beğenilme.
- Kişiler arası sorunları çözme.
- Sebat.
- Sevecenlik.
- Nezaket.

<sup>1</sup> Gardner, H., The Quest for Mind(second Edition), The University of Chicago Pres, London, 1981, s.182

<sup>2</sup> www.milliyet.com.tr(08.06.2001)

<sup>3</sup> Goleman,D., Duygusal Zeka,Varlık Yayınları, İstanbul, 16. Basım:2000 s. 2

- Saygı”<sup>1</sup>.

Dr. Daniel Goleman, "duygusal zekâyı kişinin kendi duygularını anlaması, başkalarının duygularına empati beslemesi, ve duygularını yaşamı zenginleştirecek biçimde düzenleyebilmesi yetisi" olarak tanımlıyor. Goleman'a göre beynin düşünen parçası, beynin duygusal parçasından ürüyor. Beynin düşünen ve duygusal parçaları genelde yaptığımız her şeyde birlikte çalışıyor ve gerek iş yaşamında gerekse özel yaşamda başarılı ve mutlu olmak, insanların duygusal zekâ becerilerine bağlıdır<sup>2</sup>.

### 3.2.1. Duygusal Zekâ ve Bilişsel Zekâ

Sosyal bilimciler, bir insanın IQ' sunu tam olarak neyin oluşturduğu konusunda tartışıyorlar fakat birçok uzman, bellek, sözcük dağarcığı, anlama, sorun çözüme, soyut muhakeme, algılama, bilgi işleme ve görsel-motor becerilerini içeren, hem sözel hem de sözel olmayan yetenekleri belirleyen Wechsler Zekâ Ölçüleri gibi standartlaştırılmış zekâ testleriyle ölçülebileceği konusunda hemfikirdir<sup>3</sup>.

Duygusal zekâ (EQ)'nun anlamı daha karışıktır. Salovey ve Mayer duygusal zekâyı ilk olarak şöyle tanımlamışlardır: "Kişinin kendisinin ve diğerlerinin hislerini ve duygularını izleme, bunlar arasında ayırım yapma ve bu bilgiyi düşünce ve eylemlerinde kullanma becerisini içeren, sosyal zekânın bir alt kümesidir"<sup>4</sup>.

Gerçek şu ki, duygusal zekâ asla ölçülemeyecek de olsa, yine de anlamlı bir kavramdır. Nezaket, kendine güven ya da saygı vb. gibi kişisel ve sosyal özellikleri kolayca ölçemesek de, çocuklarda bunları kolayca tanıyabilir ve önemleri konusunda hemfikir olabiliriz.

Duygusal zekâ becerileri, bilişsel (Intelligence quotient-IQ) becerilerin karşıtı değildir, daha çok kavramsal düzeyde ve gerçek dünyada dinamik bir etkileşim halindedirler. Belki de bilişsel zekâ ile duygusal zekâ arasındaki en önemli fark, doğanın bir çocuğun başarı şansını belirlemeyi bıraktığı yerden devam etmek üzere ebeveynlere ve eğitimcilere bir fırsat yaratan duygusal zekânın daha az kalıtım yüklü olmasıdır<sup>5</sup>.

Araştırmacılar arasında akademik zekânın, duygusal yaşamla pek ilgisi olmadığı görüşü hakimdir. Aramızdaki en zeki insanlar gem vurmadıkları tutkuların, söz geçiremedikleri dürtülerin esiri olabiliyor; yüksek IQ'lu kişiler özel yaşamlarını hayret edilecek ölçüde kötü

<sup>1</sup> Goleman, a.g.k., s.3

<sup>2</sup> Goleman, a.g.k., s.54

<sup>3</sup> www.duygusalzeka.com (18.04.2006)

<sup>4</sup> www.matriksdata.com(26.04.2006)

<sup>5</sup> www.duygusalzeka.com(18.04.2006)

yönetebiliyor. Goleman'a göre IQ 'nun hayattaki başarıya katkısı en fazla yüzde yirmidir; geri kalan yüzde sekseni belirleyen başka etkenler vardır<sup>1</sup>. Bir kişinin toplumda edindiği yeri, sonuçta IQ dışında kalan ve sosyal sınıftan şansa kadar uzanan etkenler belirler.

Eşit umut vaat eden, eşit eğitime ve imkânlarla sahip kişilerin farklı yazgılarını açıklamakta da IQ' nun pek yardımı olduğu söylenemez.1940'larda Harvard'dan mezun olan 95 öğrenci orta yaşlarına kadar takip edildiğinde, okul sınavlarında en yüksek puanları alan kişilerin, daha düşük puanlı arkadaşlarına oranla maaş, verimlilik ve kendi alanlarındaki konumları açısından çok daha başarılı olmadıkları gözlenmiştir. Daha da ötesi, bu kişiler ne hayatlarından daha hoşnut, ne de arkadaş, aile ve aşk ilişkilerinde daha mutlu oldukları gözlenmiştir. Bu örnekte görüldüğü gibi akademik zekâ yaşamın getirebileceği değişiklikler ve imkânlarla hazırlıklı olmayı neredeyse hiç sağlamıyor. Oysa yüksek IQ zenginliğin, saygının, ya da mutluluğun bir garantisi olmadığı halde, okullarımız ve kültürümüz akademik becerilere takılıp kalarak, kişinin geleceğini belirlemede çok önemli rolü olan duygusal zekâ dediğimiz bir grup özelliği göz ardı ediyor<sup>2</sup>.

Duygusal yetenek, bir meta-yetenektir; yani, ham zekâ dahil, var olan diğer yeteneklerimizi ne kadar iyi kullanabileceğimizin belirleyicisidir. Birçok bulgu gösteriyor ki, duygusal yetenek sahibi-kendi duygularını tanıyan ve idare edebilen, başkalarının duygularını okuyup onlarla etkili bir şekilde başa çıkabilen- kişiler, hayatın her alanında-gerek romantik, yakın ilişkilerde, gerekse kuruluş içi politik ilişkilerde başarıyı belirleyen sözsüz kuralları kavrama becerisinde- avantajlıdır.

### 3.2.2. Duygu Nedir?

Bir yüzyılı aşkın bir süredir psikologlar ve felsefeciler "duygu"nun ne anlama geldiği konusunda tartışıyorlar. Oxford İngilizce sözlüğü, duygu'yu "herhangi bir zihin, his, tutku çalkantısı ya da devinimi; herhangi bir şiddetli ya da uyarılmış zihinsel durum" olarak tanımlıyor. Amerikalı psikolog Dr. Daniel Goleman duyguyu bir his ve bu hisse özgü belirli düşünceler, psikolojik ve biyolojik haller ve bir dizi hareket eğilimi anlamında kullanıyor<sup>3</sup>. Karışımları, çeşitlemeleri, mutasyonlarıyla yüzlerce duygudan söz edebiliriz. Tüm araştırmacılar aynı kanıda olmasa da bazı kuramcılar temel duygu kümeleri olduğunu öne sürüyor. Bu kümelerin başlıca adayları ve bazı üyeleri şöyle:

---

<sup>1</sup> Goleman, a.g.k., s.57

<sup>2</sup> www.garildi.cumhuriyet.com.tr

<sup>3</sup> Goleman, a.g.k., s.3

- “- **Öfke:** Hiddet, hakaret, içerleme, gazap, tikenme, kızma, sinirlenme, hınç, kin, rahatsızlık, alınganlık, düşmanlık ve belki de en uç noktada, patolojik nefret ve şiddet
- **Üzüntü:** Acı, keder, neşesizlik, kasvet, melankoli, kendine acıma, yalnızlık, can sıkıntısı, umutsuzluk ve patolojik olduğunda şiddetli depresyon
  - **Korku:** Kaygı, kuruntu, sinirlilik, tasa, hayret, şüphe, uyanıklık, vicdan azabı, huzursuzluk, çekinme, ürkme, dehşet; patolojik olduğunda ise fobi ve panik
  - **Zevk:** Mutluluk, coşku, rahatlama, tatmin, haz, sevinç, eğlenme, gurur, tensel zevk, heyecan, vecd hali, hoşnutluk, kendinden geçme, aşırı zindelik, kapris ve en uç noktada mani
  - **Sevgi:** Kabul görme, dostluk, güven, iyilik, yakın ilgi, sadakat, hayranlık, aşırı tutkunluk, muhabbet
  - **Şaşkınlık:** Şok, hayret, afallama, merak
  - **İğrenme:** Hor görme, aşığılama, küçümseme, tiksınme, nefret etme, hoşlanmama, itici bulma
  - **Utancı:** Suçluluk, mahcubiyet, hayal kırıklığı, pişmanlık, küçük düşme, üzülme, ile ve nedamet”<sup>1</sup>

California Üniversitesi'nden Paul Ekman'ın keşfine göre belirli yüz ifadelerinden dördünün (korku, öfke, üzüntü, zevk) sinema ya da televizyonla karşılaşmamış oldukları tahmin edilen okuma yazma bilmeyenler de dahil olmak üzere, dünyanın değişik kültürlerinden insanlar tarafından tanınmasının da duyguların evrenselliğini gösterdiğini ileri sürmüştür. Ekman, Yeni Gine'nin ücra yaylalarında tecrit edilmiş halde yaşayan Taş Devri'nden kalma Fore kavmine varıncaya en uzak kültürlerin insanlarına göstermiş ve nerede olurlarsa olsunlar, insanların aynı temel duyguları tanıdığını görmüştür.<sup>2</sup>

Dr Daniel Goleman da duyguları kümeler ya da boyutlar bağlamında düşünmekte; öfke, üzüntü, korku, zevk, sevgi, utanç ve benzeri başlıca kümeleri duygusal hayatımızın sonsuz çeşitliliğinin bir kanıtı olarak görmektedir. Bu kümelerden her birinin özünde, temel bir duygusal çekirdek bulunduğunu ve bu çekirdekten temel duygunun akrabalarının sayısız mutasyonlarla halkalar halinde yayıldığı vurgulamaktadır. Dr. Goleman dış halkalarda ruh halleri olduğunu; teknik açıdan bunların duygudan çok daha sessiz ve kalıcı olduğunu belirtmektedir.(bütün gün öfkenin hararetine kapılmak ender rastlanan bir durumken, örneğın

<sup>1</sup> www.matriksdata.com(26.04.2006)

<sup>2</sup> www.duygusalzeka.com(18.04.2006)

hırçın ve sinirli bir ruh hali içinde bulunmak o kadar ender görülen bir hal değildir ve bu ruh hali daha kısa süreli öfke nöbetlerini kolayca başlatabilir). Ruh halinin ötesinde mizaç, yani insanları melankolik, çekingen ya da neşeli yapan belli bir duygu ya da ruh halini uyandırma eğilimi vardır. Bu tür duygusal yatkinliklerin ötesinde de; klinik depresyon-ya da insanın kendisini zehirleyen bir duruma mahkûm olduğunu hissettiği-sürekli kaygı gibi bariz duygu bozuklukları bulunmaktadır<sup>1</sup>.

### 3.2.3. Duygular Neye Yarar?

Sosyobiyologlara göre duygularımız tehlike, acı bir kayıp, zorluklara karşın bir hedefe doğru ilerleme, eşine bağlanma ve bir aile kurma gibi yalnızca akla bırakılmayacak durum ve görevlerde yol göstericidir. Her duygu bizi bir şekilde hareket etmeye hazırlar; her biri insan hayatında tekrarlanan güçlüklerle baş edebilecek şekilde bizi yönlendirir.

İnsan doğasını duyguların gücünden soyutlayarak anlamaya çalışmak, üzücü bir dar görüşlülüktür. Salt zekâya, yani IQ' nun ölçtüğü şeye verdiğimiz değer ve önemde çok aşırıya gidildiği uzmanlarca belirtiliyor. Duygular bize hakim olduğu sürece, zekâ-iyi yada kötü- hiçbir yere varamaz.

“Duygu (emotion) sözcüğünün kökü *moter*dir. Latince hareket etmek anlamına gelen fiile "e-" ön eki getirildiğinde uzaklaşmak olur ki bu, her duygunun bir harekete yönelttiği fikrini vermektedir”<sup>2</sup>.

Psikologların ve sosyologların günümüzde yapmaya çalıştıkları şey duygunun yerine akli koymaya değil, ikisi arasındaki akıllı dengeyi bulmaya çalışmaktır. Goleman, “eski paradigmanın duyguların çekiminden bağımsız bir akıl idealini içerdiğini, yeni paradigmanın ise bizi zihinle kalbin uyumunu sağlamaya zorladığını belirtiyor ve ayrıca, yaşamımızda zihinle kalbin uyumunu sağlamak için öncelikle, duyguları zekice kullanmanın ne demek olduğunu daha iyi anlamamız gerektiğini vurguluyor”<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Goleman, a.g.k., s.6

<sup>2</sup> www.duygusalzeka.com(18.04.2006)

<sup>3</sup> Goleman, a.g.k., s.14

### III. BÖLÜM

#### DUYGUSAL ZEKÂ VE İLETİŞİM BECERİLERİ

Bu anket çalışmasında, “**çocuklarda iletişim becerileri ile duygusal zekâ arasındaki pozitif korelasyon vardır**” hipotezi sınanmıştır. Burada duygusal zekâ bağımsız, iletişim becerileri ise bağımlı değişkendir. Yapılan ankette bağımsız ve bağımlı değişken ile ilgili sorular hazırlanmıştır.

Ankette objektifliği sağlamak amacıyla 100 öğrenciyi kapsayacak şekilde İstanbul ili Kâğıthane ilçesinde Metehan İlköğretim Okulu, Beşiktaş ilçesinde; Nimetullah Mahruki(Yenilevent), Büyük Esmâ Sultan (Merkez) ve Behçet Kemal Çağlar(Etiler) İlköğretim Okulları’nda öğretim gören 6, 7 ve 8. sınıf öğrencileri arasında uygulanmıştır. Her okulda rastgele belirlenen 25 öğrenci tarafından doldurulan anket 34 sorudan oluşmaktadır. Anketteki sorulardan ilk 10 soru duygusal zekâyla ilgili, kalan 24 soru ise iletişim becerileri ile ilgili hazırlanmıştır. Sorulardan 11. soru olan “**iletişim kurmada zorlanmam sorusu**” anketin anahtar sorusudur. Değerlendirmede bu kritik soruya göre analizler yapılmıştır.

Anket değerlendirmesinde puanlama esnasında cevaplardan evet “3” puan, kısmen “2” puan, hayır “1” puan almıştır. Çalışmada ilk 10 soru ile kalan sorulardan alınan puanlar karşılaştırılmıştır. Çevresel faktörlerin, ailelerin ekonomik durumlarının, cinsiyet farklılıklarının vb. etkenlerin çalışma konusundaki etkileri ortaya konulmaya çalışılmıştır.

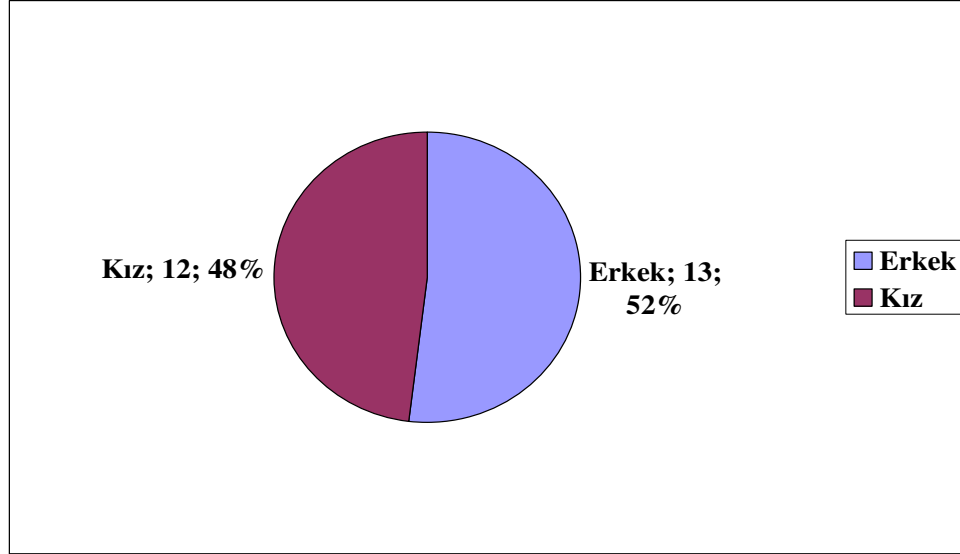
Aşağıda, yapılan anketin sonucunda elde edilen veriler sunulmuştur.

#### 1. NİMETULLAH MAHRUKİ İLKÖĞRETİM OKULU

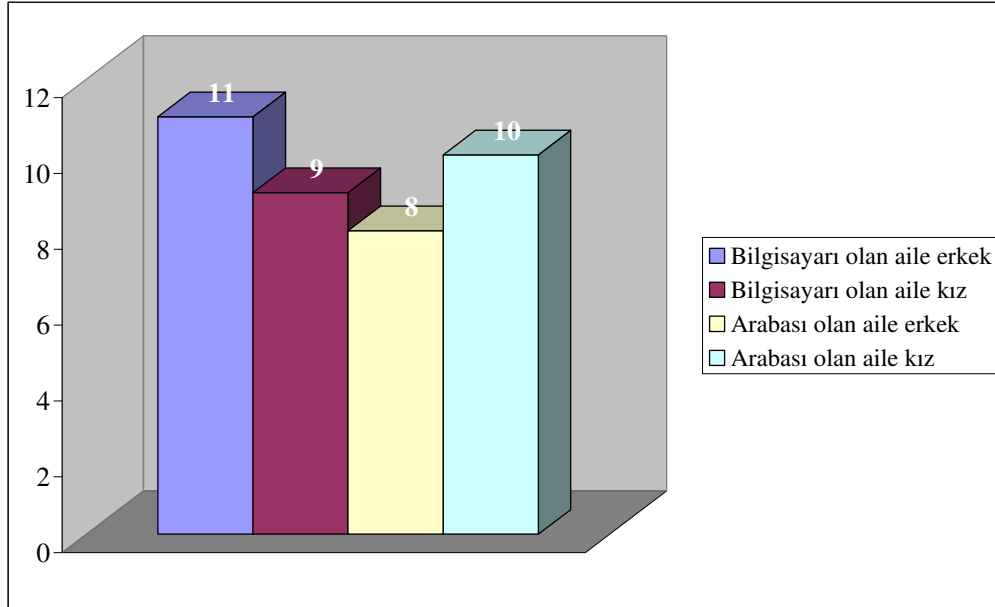
Anketin uygulandığı 25 öğrenciden 10 adedi 6. sınıf, 6 adedi 7. sınıf ve 9 adedi 8. sınıf öğrencisidir. Öğrencilerden 12’si kız 13’ü erkektir. 25 öğrenciden 1 tanesi ailenin tek çocuğudur.



**Şekil 11. Anket düzenlenen erkek – kız öğrencilerin cinsiyetlerine göre dağılımı**

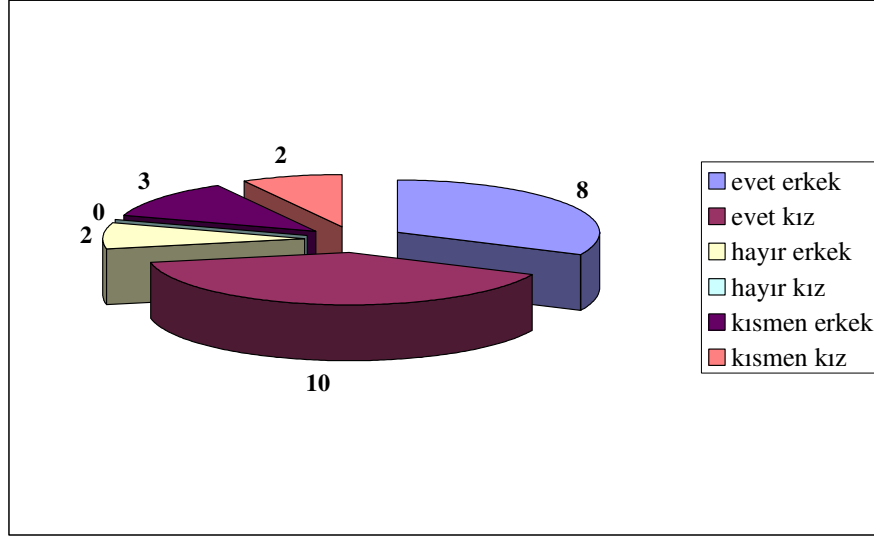


**Şekil 12. Bilgisayar-araba sahip olma durumunu gösterir grafik**



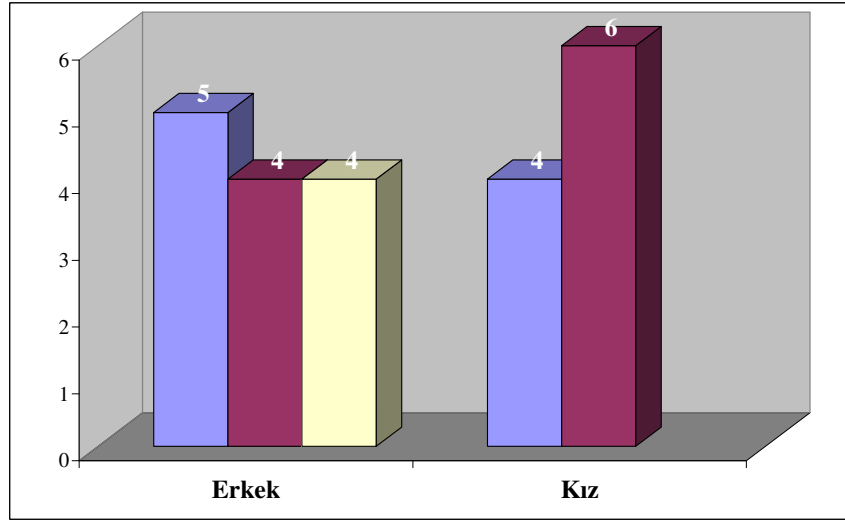
Öğrenci ailelerinden 20 adedinin evinde bilgisayar, 18 adedinin arabası bulunmaktadır. Bilgisayarı olan öğrencilerden 11'i erkek, 9'u kızdır. Bu öğrencilerden 3'ü kız, 3'ü erkek olmak üzere 6'sı doğu kökenlidir. Arabası olan ailelerden 8'i erkek, 10'u kız öğrenci velisidir.

Şekil 13. İnsanlarla iletişim kurmada zorlanmam sorusuna verilen cevabı gösterir grafik



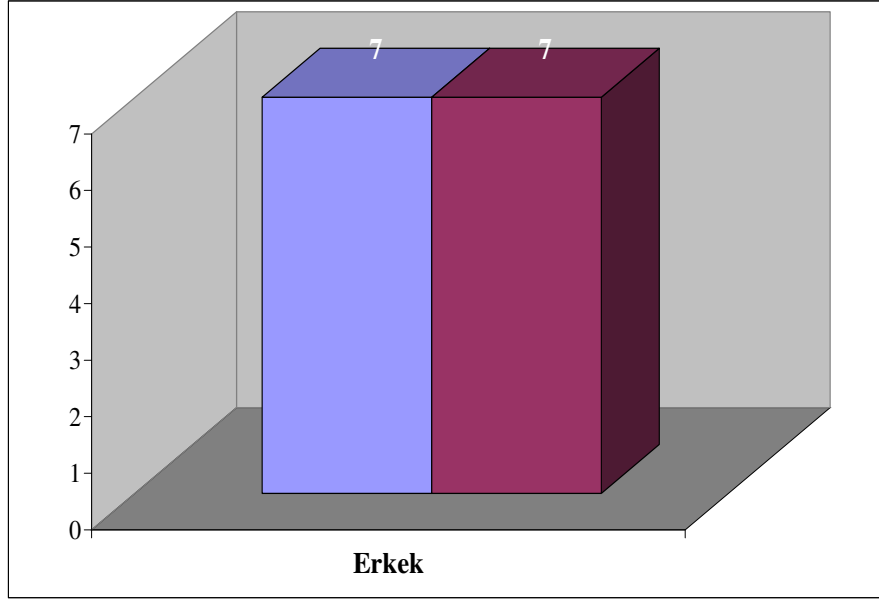
Anketin kritik sorusu olan 11. soru yani “insanlarla iletişim kurmada zorlanmam” sorusuna erkek öğrencilerden 8’i, kız öğrencilerden 10’u “evet” cevabını vermiştir. 2 Erkek öğrenci ise “hayır” demiştir. “Kısmen” cevabını veren öğrencilerden 3’ü erkek 2’si kızdır.

Şekil 14. Kısmen cevabını verenlerden ilk 10 soruya verilen “evet” cevapları



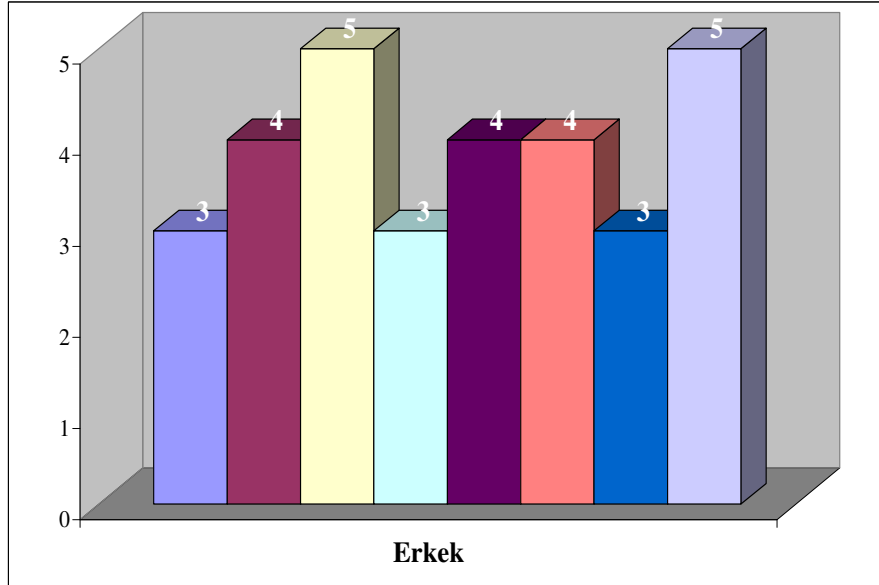
“İnsanlarda iletişim kurmada zorlanmam” sorusuna “kısmen” cevabını veren öğrencilerden duygusal zekâyla ilgili 1-10 arası sorularda “evet” cevaplarının erkek ve kız olarak dağılımı grafikte görülmektedir. 3 erkek öğrencinin “evet” sayıları “5”, “4” ve “4”, 2 kız öğrencinin ise “4” ve “6”dır.

**Şekil 15. Hayır cevabını verenlerden ilk 10 soruya verilen “evet” cevapları**



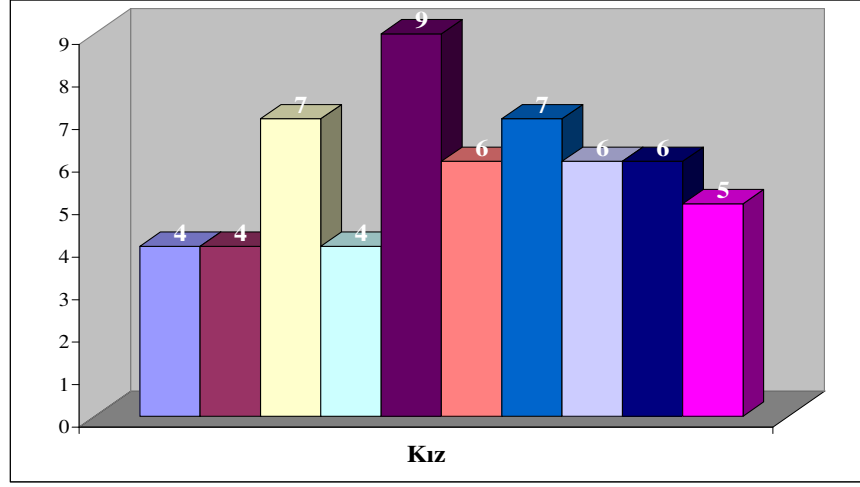
11. soruya “hayır” cevabını veren 2 erkek öğrencinin duygusal zekayla ilgili sorulara verdikleri cevaplarda “evet” sayıları 7’dir.

**Şekil 16. Evet cevabını veren erkek öğrencilerden ilk 10 soruya verilen “evet” cevapları**



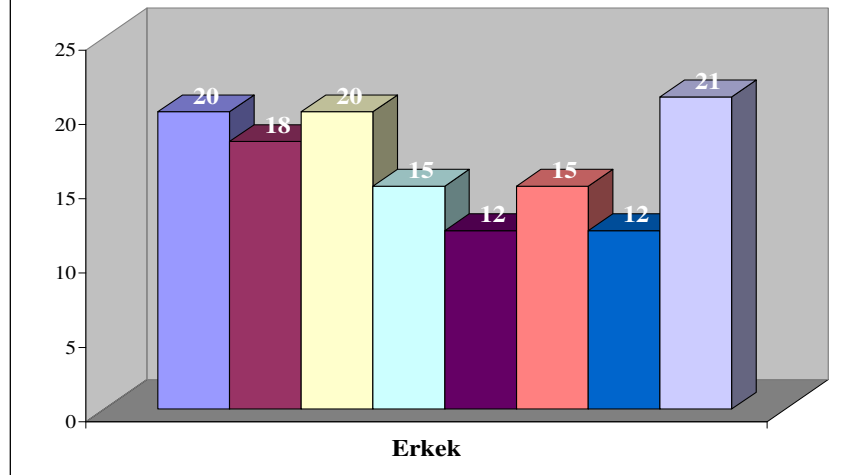
“İletişim kurmada zorlanmam” sorusuna “evet” cevabını veren 8 “erkek” öğrencinin 1-10 arası sorularda “evet” sayıları sırayla “3”, “4”, “5”, “3”, “4”, “4”, “3” ve “5”dir.

**Şekil 17. Evet cevabını veren kız öğrencilerden ilk 10 soruya verilen “evet” cevapları**



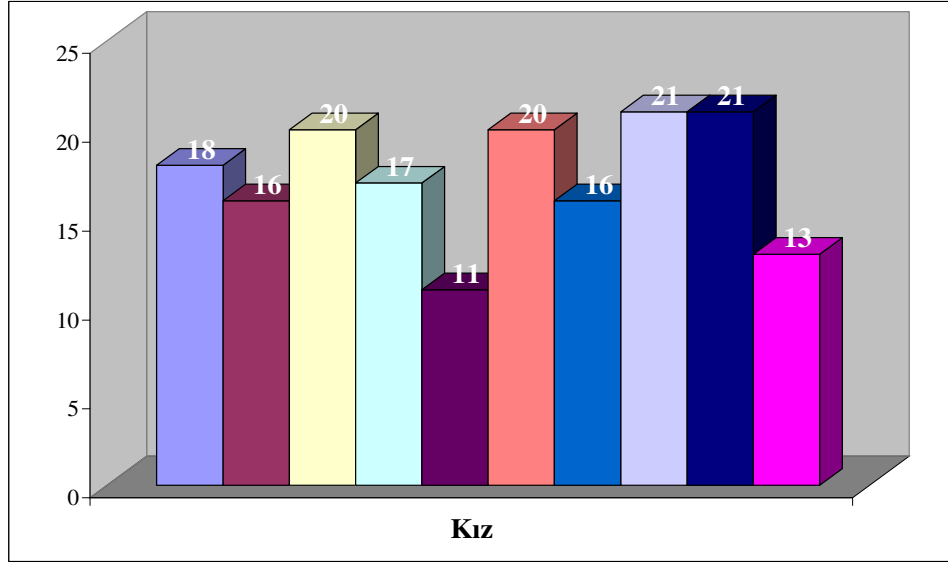
Aynı soruya “evet” cevabını veren 12 “kız” öğrencinin 1-10 arası sorularda “evet” sayıları sırayla “4”, “4”, “7”, “4”, “9”, “6”, “7”, “6”, “6” ve “5”dir.

**Şekil 18. Evet cevabını veren erkek öğrencilerden 11-34 arası sorulara verilen “evet” cevapları**

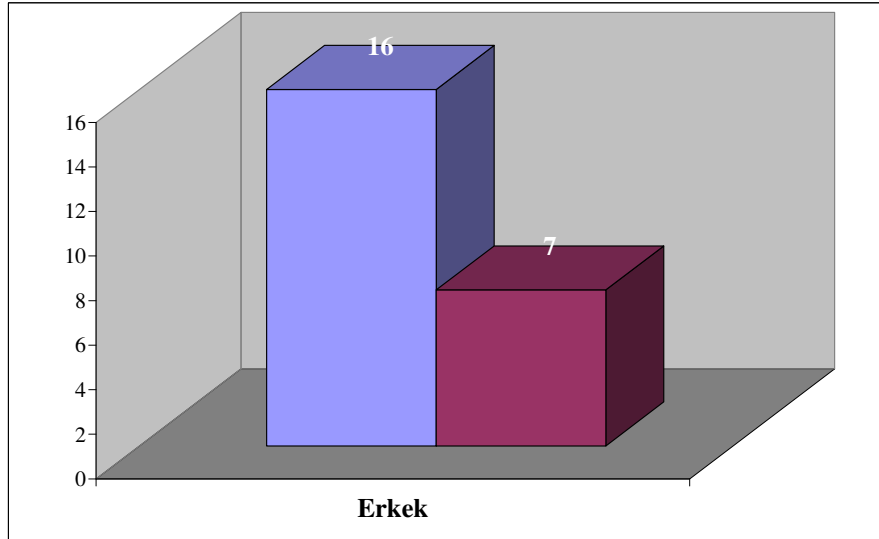


İletişim kurmada zorlanmam sorusuna “evet” cevabını veren 8 erkek ve 10 kız öğrencinin iletişim becerileri ile ilgili 11-34 arası sorulara verdikleri “evet” sayılarının öğrencilere göre dağılımı şekillerde görülmektedir(şekil 18, şekil 19). Şekil 18’de erkek öğrencilerin evet cevaplarının sayısı her bir öğrencinin sırayla “20”, “18”, “20”, “15”, “12”, “15”, “12” ve “21” olduğu görülmektedir. Kız öğrencilerde ise “18”, “16”, “20”, “17”, “11”, “20”, “16”, “21”, “21” ve “13”dür.

**Şekil 19. Evet cevabını veren kız öğrencilerden 11-34 arası sorulara verilen “evet” cevapları**

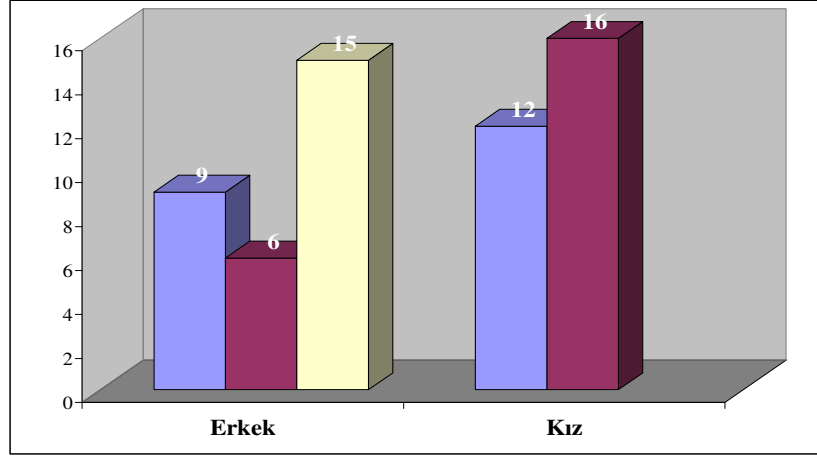


**Şekil 20. Hayır cevabını veren erkek öğrencilerden 11-34 arası sorulara verilen “evet” cevapları**



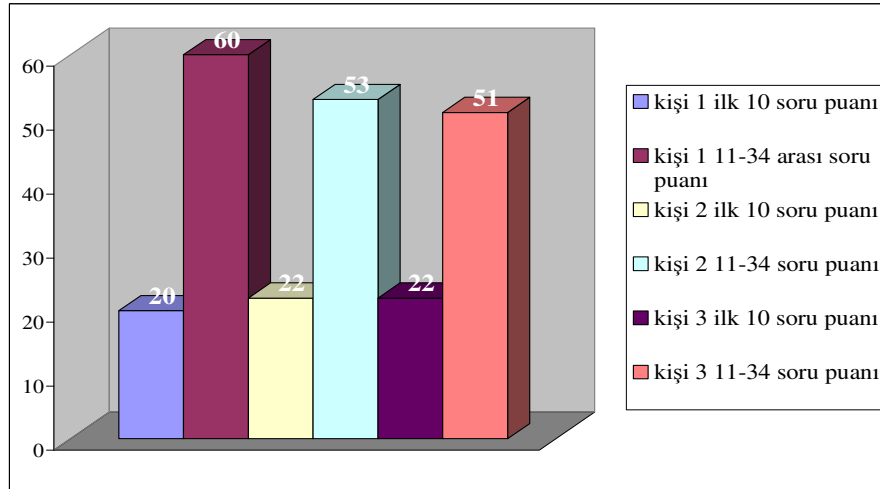
Hayır cevabını veren öğrencilerin her ikisi de erkektir. İçlerinde kız öğrenci bulunmamaktadır. Erkek öğrencilerin iletişim becerileri ile ilgili sorulara verdiği cevaplardaki “evet” sayıları “16” ve “7”dir.

**Şekil 21. Kısmen cevabını veren erkek-kız öğrencilerden 11-34 arası sorulara verilen “evet” cevapları**



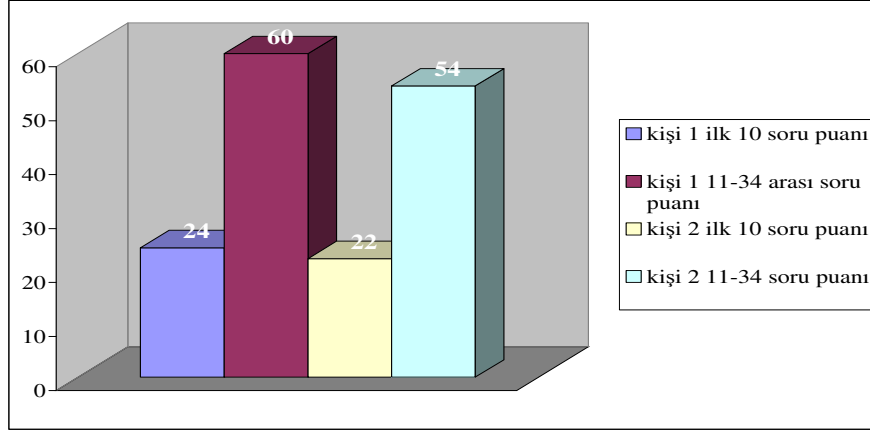
“Kısmen” cevabını veren 3 erkek öğrencinin iletişim becerileri ile ilgili sorulara verdikleri cevaplardaki evet sayıları “9”, “6”, “15” ve 2 kız öğrencinin “12”, “16”dır.

**Şekil 22. Kısmen cevabını veren erkek öğrencilerin ilk 10 soru ve 11-34 arası sorulara göre aldığı puanlar**



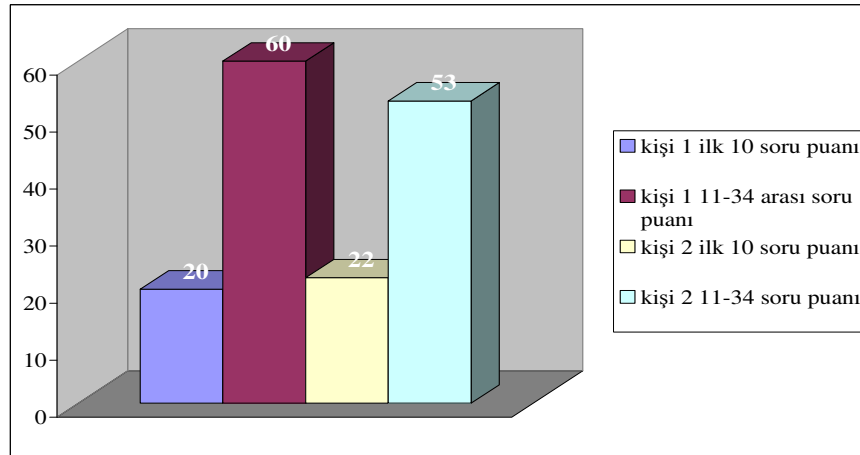
“Kısmen” cevabını veren erkek öğrencilerin duygusal zekâ ve iletişim becerileri ile ilgili sorulara verdikleri cevapların değerlendirilmesi neticesinde aldıkları puanlar hesaplanmıştır. Buna göre iletişim becerileri ile ilgili sorulardan öğrencilerin aldığı en yüksek puan “60” en düşük puan ise “51”dir. Duygusal zekâyla ilgili sorulara verilen cevapların değerlendirilmesi sonucunda elde edilen en yüksek puan “22” en düşük puan ise “20”dir.

**Şekil 23. Kısmen cevabını veren kız öğrencilerin ilk 10 soru ve 11-34 arası sorulardan aldığı puanlar**



Kız öğrencilerde de iletişim becerileri ile ilgili sorulara verilen cevapların değerlendirilmesi neticesinde elde edilen en yüksek puan “60”dır. En düşük puan ise erkek öğrencilere göre yüksek olup “54” dür. Duygusal zekâ alanı ile ilgili sorularda ise kız öğrencilerin en yüksek puanı “24” en düşük puanı “22” olup erkek öğrencilere göre yüksektir.

**Şekil 24. Hayır cevabını veren erkek öğrencilerin ilk 10 soru ve 11-34 arası sorulardan aldığı puanlar**

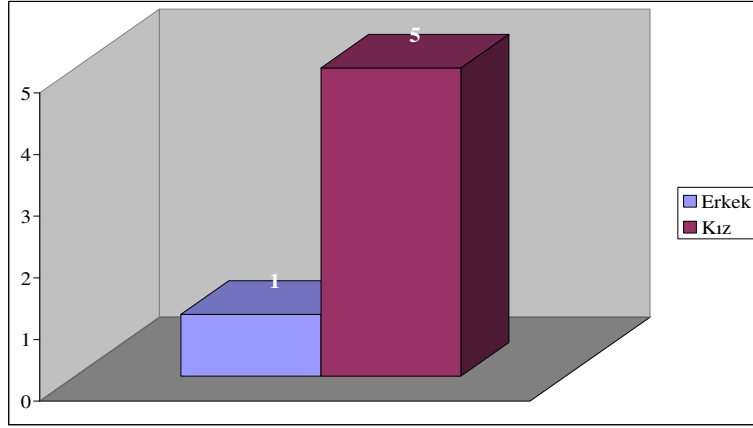


“Hayır” cevabını veren 2 erkek öğrencinin aldığı puanlar ise ilk bölüm için 20, 22 ve ikinci bölümde ise 60, 53’dür.

Değerlendirilmeye tabi tutulan öğrencilerden tek çocuk olanın duygusal zeka ile ilgili sorulardan aldığı puan “18” iletişim becerileri ile ilgili sorulardan aldıkları puan 64’dür.

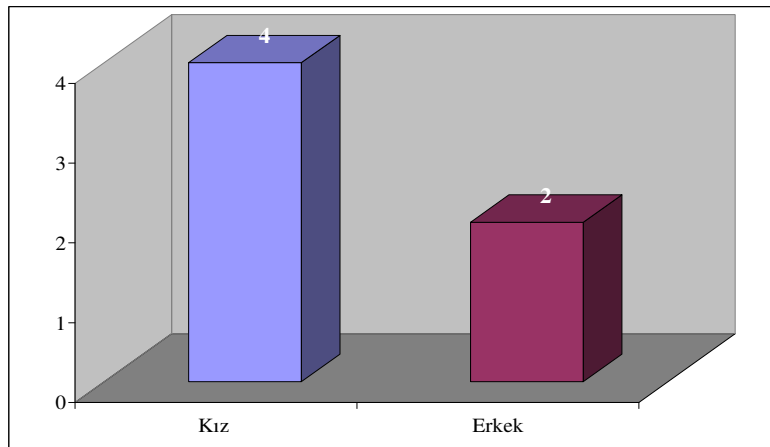
Yedikardeş olan öğrencinin duygusal zekâ ile ilgili sorulardan aldığı puan “18”, iletişim becerileri ile ilgili sorulardan aldığı puan ise “54”dür. Görüldüğü üzere her iki alanda da aldığı puanlar genel ortalamamanın altındadır.

**Şekil 25. İletişim beceri puanı 65 üzeri olan öğrenciler**



Yapılan anketin değerlendirilmesinde iletişim becerileri ile ilgili sorulardan en fazla 72 alınabilmektedir. İletişim becerisi puanlamasında ayırt edici olacağı değerlendirildiğinden “65” sınır puanı olarak kabul edilmiştir. Bu durumda yapılan ankette erkek öğrencilerden 1 tanesi, kız öğrencilerden ise 5 tanesi sınırın üzerinde puan almıştır. Erkek öğrenci 15 yaşında olup 8. sınıf öğrencisidir. Kız öğrencilerden üç tanesi 6. sınıf öğrencisi olup ikisi 12 yaşında biri 11 yaşında, kalan ikisi içinde 7.sınıf olan 13 yaşında, 8. sınıf olan ise 14 yaşındadır.

**Şekil 26. Duygusal zekâ ile ilgili sorulardan aldıkları puan 25 üzerinde olan öğrencilerin cinsiyetlere göre dağılımı**





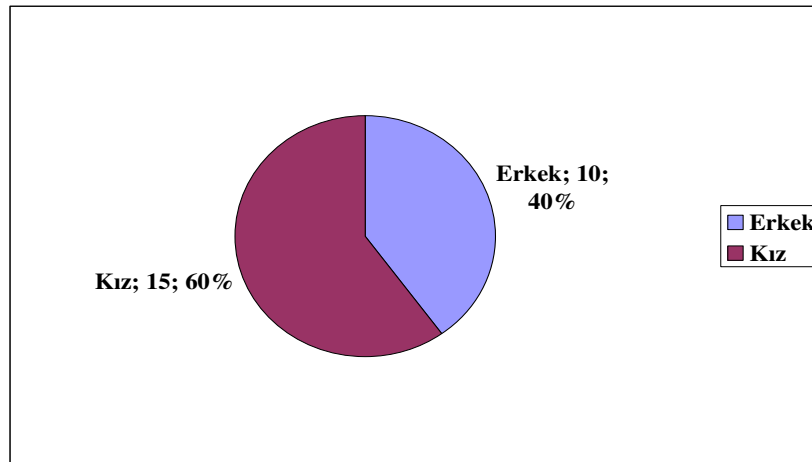
Yapılan anketin değerlendirilmesinde duygusal zekâ ile ilgili ilk 10 sorudan en fazla 30 puan alınabilmektedir. Duygusal zeka puanlamasında ayırt edici olacağı değerlendirildiğinden “25” sınır puanı olarak kabul edilmiştir. Bu durumda yapılan ankette erkek öğrencilerden 2 tanesi, kız öğrencilerden ise 4 tanesi sınırın üzerinde puan almıştır. Öğrencilerden 2 erkek 8. sınıf olup 14 ve 15 yaşlarındadır. Kız öğrencilerden 3’ü 6. sınıf 12 yaşında, 1 tanesi 7. sınıf 13 yaşındadır. İletişim beceri puanı “65” üzerinde olan öğrencilerden 2 tanesi duygusal zeka puanlamasında sınır üstünde puan almıştır. 1 tanesi de sınırın hemen altında “24” puan almıştır.

Anketten çıkan sonuçlar;

- Duygusal zeka ile ilgili sorulardan aldıkları puan yüksek olanların iletişim becerileri ile ilgili sorulardan aldıkları puan veya tam tersi yaklaşımla iletişim becerileri ile ilgili sorulardan aldıkları puan yüksek olanların duygusal zeka ile ilgili sorulardan aldıkları puanın yüksek olduğu görülmektedir.
- Genel olarak kız öğrencilerin erkek öğrencilere göre puanlarının yüksek olduğu dikkat çekmektedir.
- 20 öğrencinin duygusal zeka ile ilgili sorulardan aldıkları puan 20’nin üzerindedir.
- 11 öğrencinin iletişim beceri ile ilgili sorulardan aldıkları puan 60’ın üzerindedir.
- İletişim beceri ile ilgili sorulardan aldıkları puan 60’ın üzerinde olanların hepsi 11. soruya “evet” cevabını vermiştir.

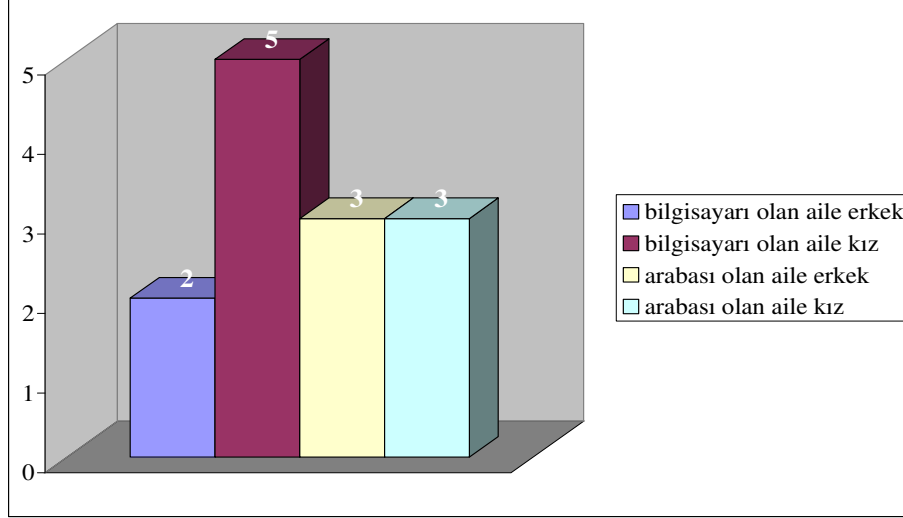
## 2. METEHAN İLKÖĞRETİM OKULU

Şekil 27. Sınıf mevcudunu kız-erkek sayısı olarak gösterir grafik



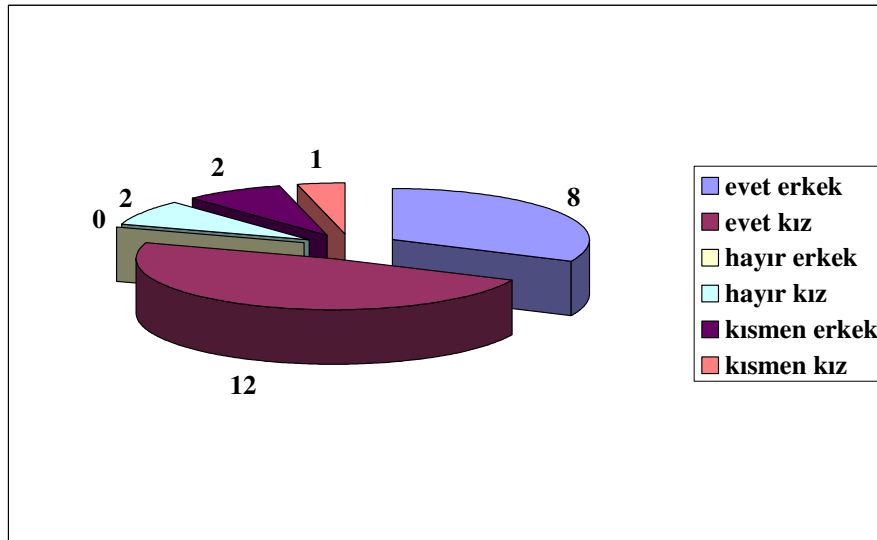
Anketin uygulandığı 25 öğrenciden 15 adedi kız 10 adedi erkektir. 25 öğrenciden tek çocuk olan yoktur. 2 Öğrenci 5 kardeş, 1 öğrenci 6 kardeş ve 1 öğrenci 7 kardeşir.

**Şekil 28. Bilgisayar-araba sahip olma durumu**



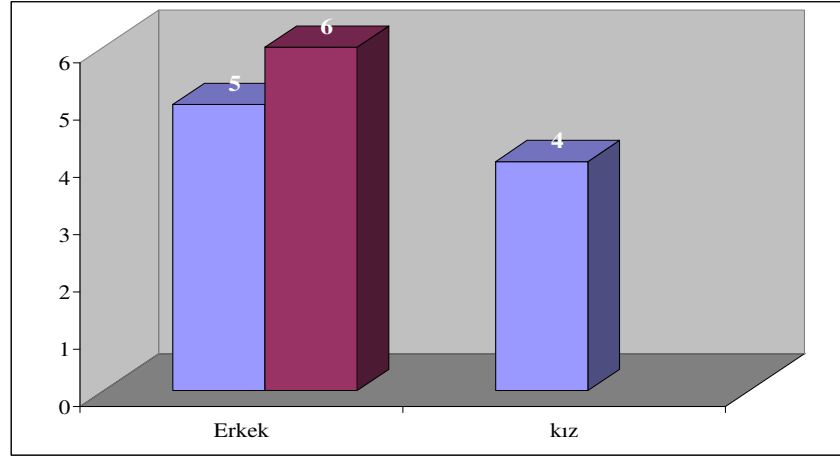
Öğrenci ailelerinden 7 adedinin evinde bilgisayarı, 6 adedinin arabası bulunmaktadır. Bilgisayarı olan öğrencilerden ikisi erkek, beşi kızdır. Arabası olan ailelerden üçü erkek, üçü kız öğrenci velisidir. Bu öğrencilerden 4'ü kız, 4'ü erkek olmak üzere 8 öğrenci doğu kökenlidir.

**Şekil 29. İnsanlarla iletişim kurmada zorlanmam sorusuna verilen cevabı gösterir grafik**



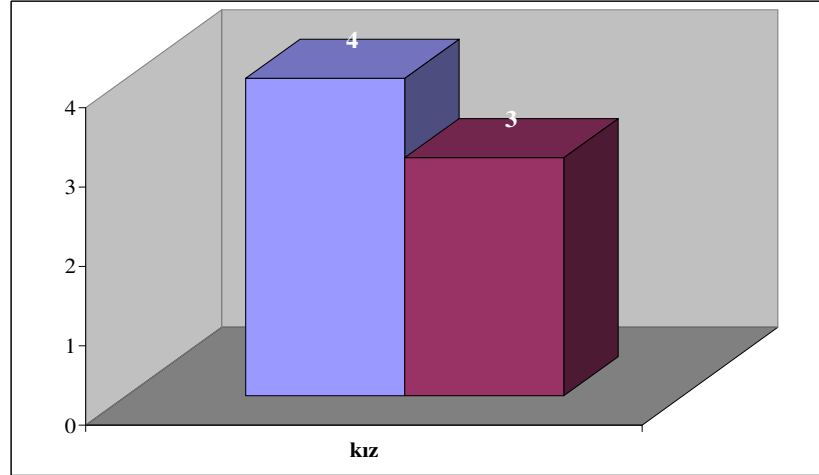
Anketin kritik sorusu olan 11. soru yani “insanlarla iletişim kurmada zorlanmam” sorusuna erkek öğrencilerden 8’i, kız öğrencilerden 12’si “evet” cevabını vermiştir. 2 Kız öğrenci “hayır” demiştir. “Kısmen” cevabını veren öğrencilerden ikisi erkek biri kızdır.

**Şekil 30. Kısmen cevabını verenlerden ilk 10 soruya verilen “evet” cevapları**



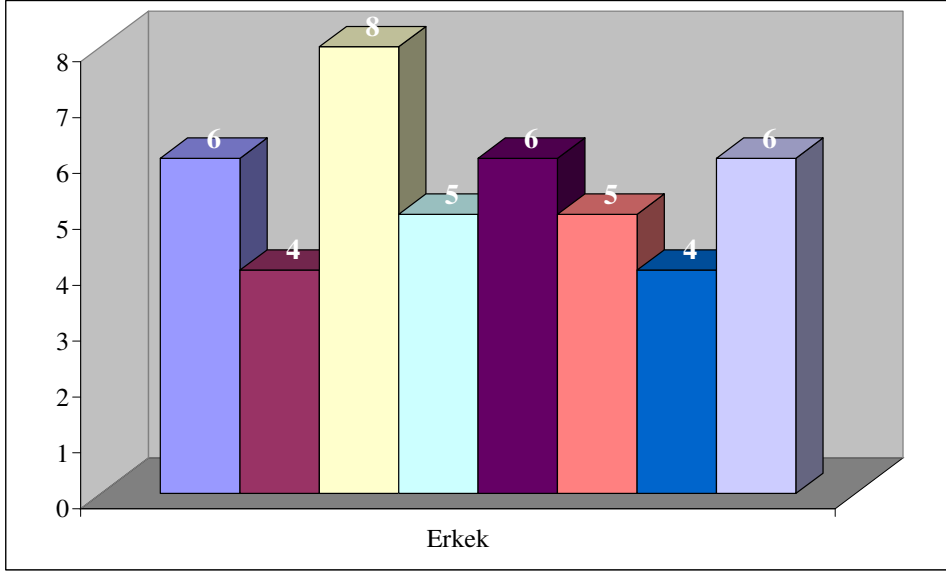
“İnsanlarda iletişim kurmada zorlanmam” sorusuna “kısmen” cevabını veren öğrencilerden duygusal zekâyla ilgili 1-10 arası sorularda “evet” cevaplarının erkek ve kız olarak dağılımı grafikte görülmektedir. 2 erkek öğrencinin “evet” sayıları “5” ve “6”, kız öğrencide ise “4” dür.

**Şekil 31. Hayır cevabını verenlerden ilk 10 soruya verilen “evet” cevapları**



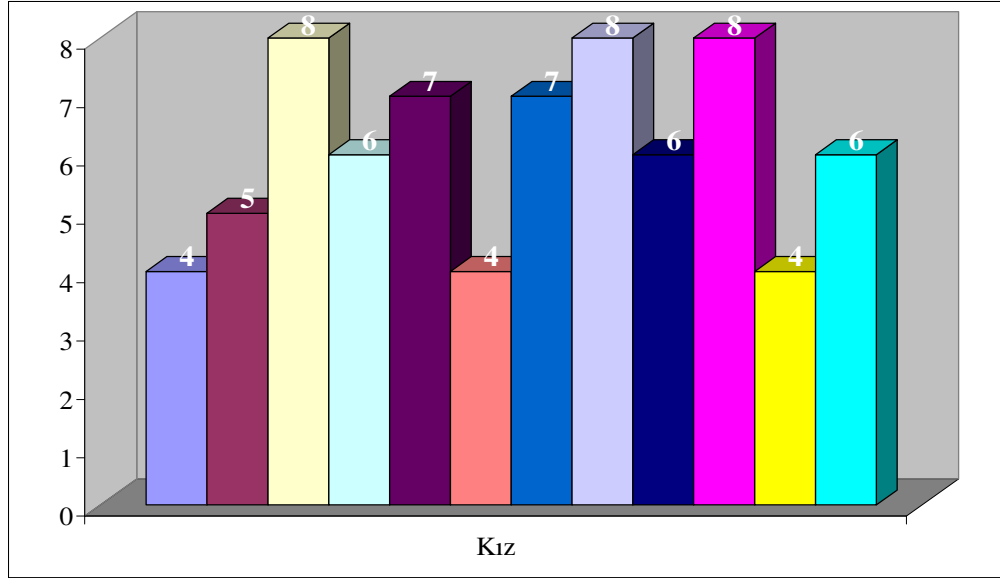
11. soruya “hayır” cevabını veren 2 erkek öğrencinin duygusal zekâyla ilgili sorulara verdikleri cevaplarda “evet” sayıları “4” ve “3”dür.

**Şekil 32. Evet cevabını veren erkek öğrencilerden ilk 10 soruya verilen “evet” cevapları**



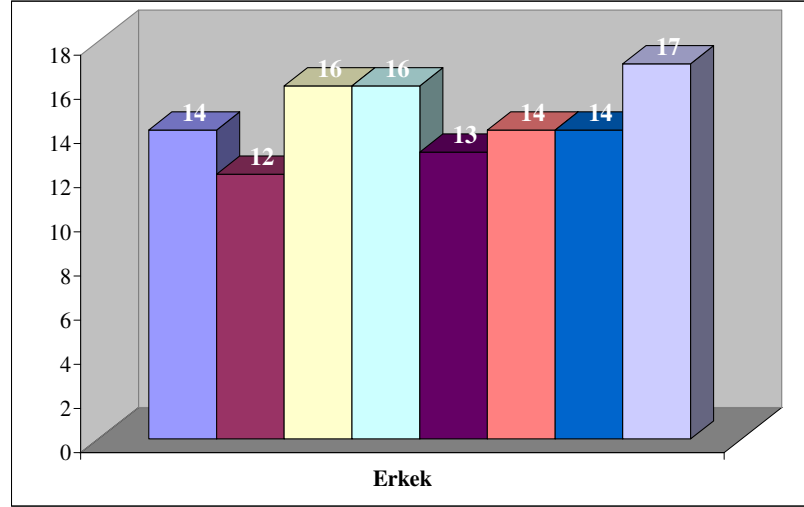
Aynı soruya “evet” cevabını veren 8 “erkek” öğrencinin 1-10 arası sorularda “evet” sayıları sırayla “6”, “4”, “8”, “5”, “6”, “5”, “4” ve “6”dır.

**Şekil 33. Evet cevabını veren kız öğrencilerden ilk 10 soruya verilen “evet” cevapları**



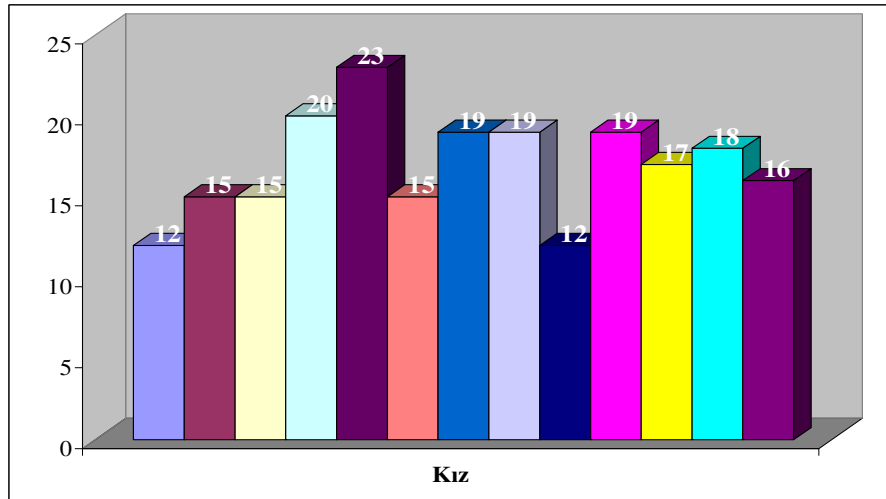
Kız öğrencilerde ise “evet” cevap sayıları sırayla “4”, “5”, “8”, “6”, “7”, “4”, “7”, “8”, “6”, “8”, “4” ve “6”dır.

**Şekil 34. Evet cevabını veren erkek öğrencilerden 11-34 arası sorulara verilen “evet” cevapları**

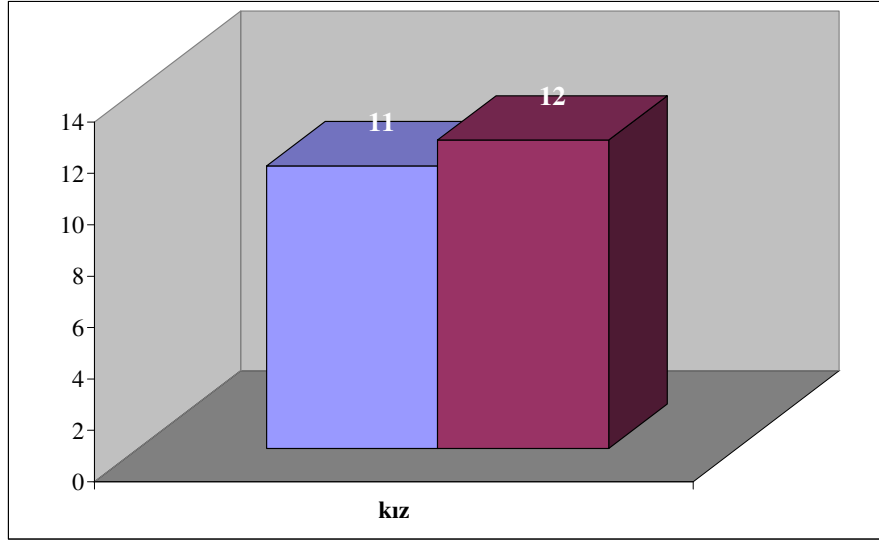


İletişim kurmada zorlanmam sorusuna “evet” cevabını veren 8 erkek ve 12 kız öğrencinin iletişim becerileri ile ilgili 11-34 arası sorulara verdikleri “evet” sayılarının öğrencilere göre dağılımı şekillerde görülmektedir(şekil 34, şekil 35). Şekil 34’de erkek öğrencilerin evet cevaplarının sayısı her bir öğrencinin sırayla “14”, “12”, “16”, “16”, “13”, “14”, “14” ve “17” olduğu görülmektedir. Kız öğrencilerde ise “12”, “15”, “15”, “20”, “23”, “15”, “19”, “19”, “12”, “19”, “17”, “18” ve “16”dır.

**Şekil 35. Evet cevabını veren kız öğrencilerden 11-34 arası sorulara verilen “evet” cevapları**

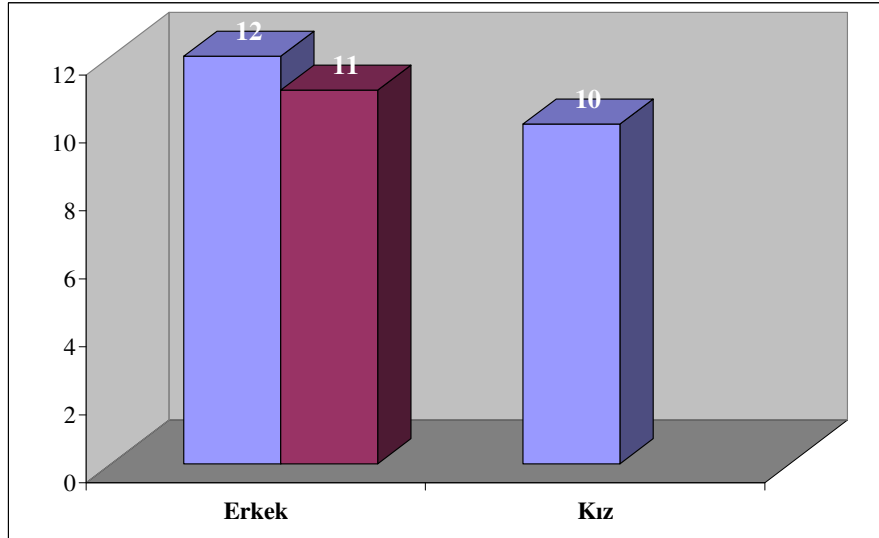


**Şekil 36. Hayır cevabını veren erkek öğrencilerden 11-34 arası sorulara verilen “evet” cevapları**



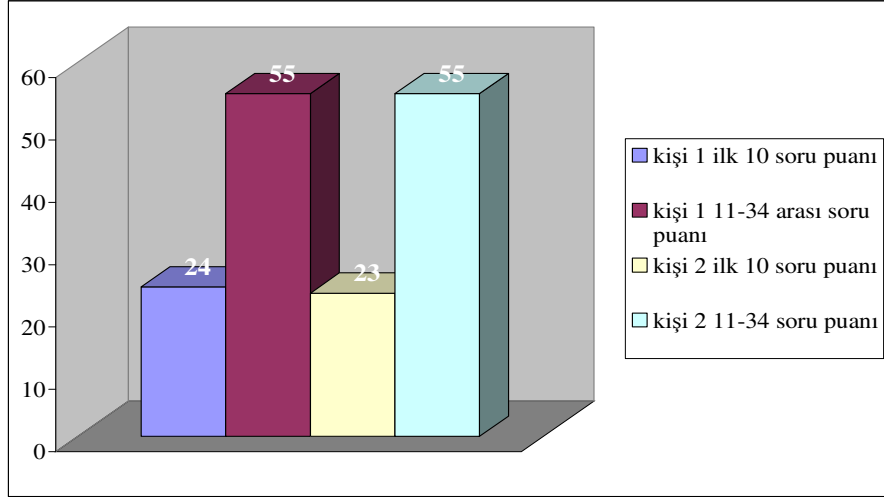
Hayır cevabını veren öğrencilerin her ikisi de kızdır. Erkek öğrencilerin iletişim becerileri ile ilgili sorulara verdiği cevaplardaki “evet” sayıları “11” ve “12”dir.

**Şekil 37. Kısmen cevabını veren erkek-kız öğrencilerden 11-34 arası sorulara verilen “evet” cevapları**



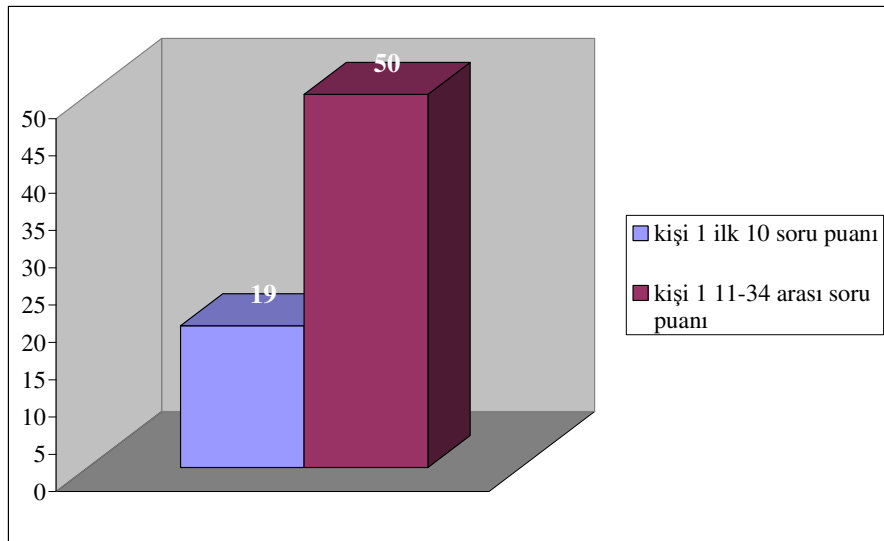
“Kısmen” cevabını veren 2 erkek öğrencinin iletişim becerileri ile ilgili 11-34 arası sorulara verdikleri cevaplardaki evet sayıları “12”, “11” ve kız öğrencinin “10” dur.

**Şekil 38. Kısmen cevabını veren erkek öğrencilerin ilk 10 soru ve 11-34 arası sorulardan aldığı puanlar**



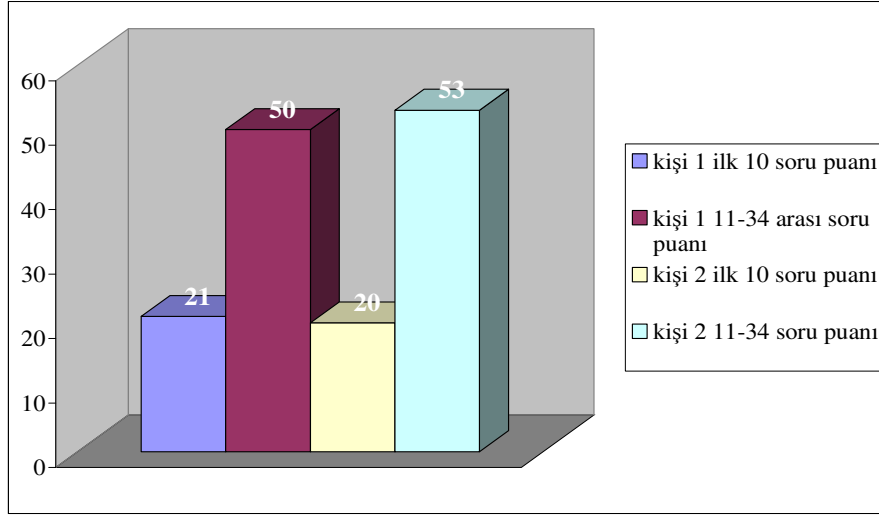
“Kısmen” cevabını veren erkek öğrencilerin duygusal zekâ ve iletişim becerileri ile ilgili sorulara verdikleri cevapların değerlendirilmesi neticesinde aldıkları puanlar hesaplanmıştır. Buna göre iletişim becerileri ile ilgili alınan puan “55”dir. Duygusal zekâyla ilgili sorulara verilen cevapların değerlendirilmesi sonucunda elde edilen puanlar “24” ve “23”dür.

**Şekil 39. Kısmen cevabını veren kız öğrencilerin ilk 10 soru ve 11-34 arası sorulardan aldığı puanlar**



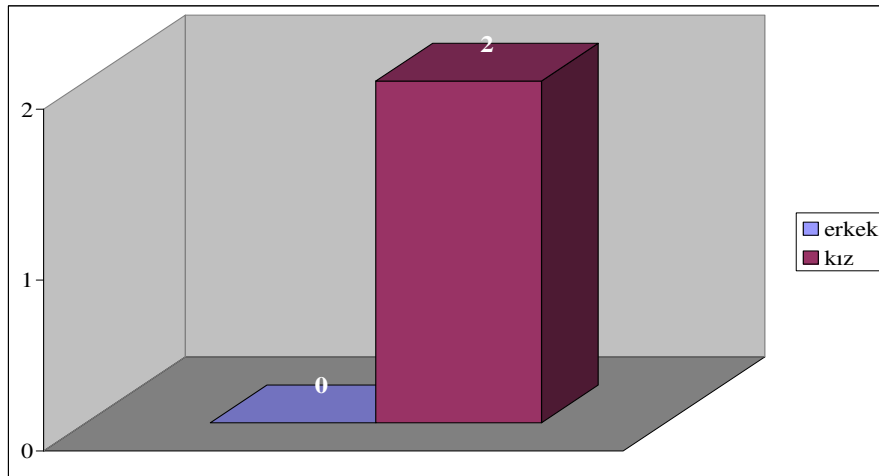
Kız öğrencilerde iletişim becerileri ile ilgili sorulara verilen cevapların değerlendirilmesi neticesinde elde edilen puan “50” ve duygusal zekâyla ilgili sorulara verilen cevapların değerlendirilmesi neticesinde alınan puan “19” dur.

**Şekil 40. Hayır cevabını veren erkek öğrencilerin ilk 10 soru ve 11-34 arası sorulardan aldığı puanlar**



“Hayır” cevabını veren 2 erkek öğrencinin aldığı puanlar ise ilk bölüm için “21”, “20” ve ikinci bölümde ise “50”, “53”dür. “hayır” cevabını verenlerin duygusal zeka ve iletişim becerileri ile ilgili aldığı puanların barajın altında kaldığı görülmektedir(baraj duygusal zekada 25, iletişim becerilerinde 65).

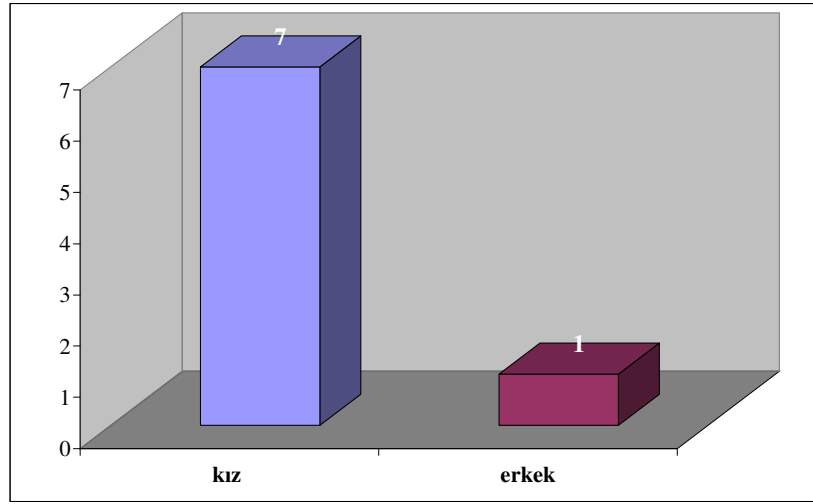
**Şekil 41. İletişim beceri puanı 65 üzeri olan öğrenciler**





Yapılan ankette 2 kız öğrencinin iletişim becerileri ile ilgili sorulara verdikleri cevaplarla 65'in üzerinde puan aldıkları görülmektedir. Aynı kız öğrencilerin duygusal zeka ile ilgili sorulardan aldığı puanlar ortalamannın üzerinde olup "25" ve "26"dır. Kız öğrenciler 6. sınıf olup yaşları "11" ve "13"dür. Dikkat çeken diğer bir hususta hiç bir erkek öğrencinin "65" barajını geçemediği görülmektedir.

**Şekil 42. Duygusal zekâ ile ilgili sorulardan aldıkları puan 25 üzerinde olan öğrencilerin cinsiyetlere göre dağılımı**



Yapılan ankette erkek öğrencilerden 1 tanesi, kız öğrencilerden ise 7 tanesi sınırın üzerinde puan almıştır. Kız öğrencilerin hepsi 6. sınıf olup 4 tanesi 12, 2 tanesi 13 ve 1 tanesi 11 yaşındadır. Erkek öğrenci 12 yaşında ve 6.sınıftadır. İletişim beceri puanı "65" üzerinde olan her iki kız öğrencinin de duygusal zeka ile ilgili sorulardan aldığı puan 25'in üzerindedir.

Anketten çıkan sonuçlar;

- Duygusal zeka ile ilgili sorulardan aldıkları puan yüksek olanların iletişim becerileri ile ilgili sorulardan aldıkları puan veya tam tersi yaklaşımla iletişim becerileri ile ilgili sorulardan aldıkları puan yüksek olanların duygusal zeka ile ilgili sorulardan aldıkları puanın yüksek olduğu görülmektedir.
- İletişim becerisi ile ilgili puanlamadan 65'i sadece iki kız öğrenci geçmiştir.
- Genel olarak kız öğrencilerin erkek öğrencilere göre puanlarının yüksek olduğu dikkat çekmektedir.
- İki kız öğrenci barajın hemen altında "64" puanda kalmıştır. Bu öğrencilerin duygusal

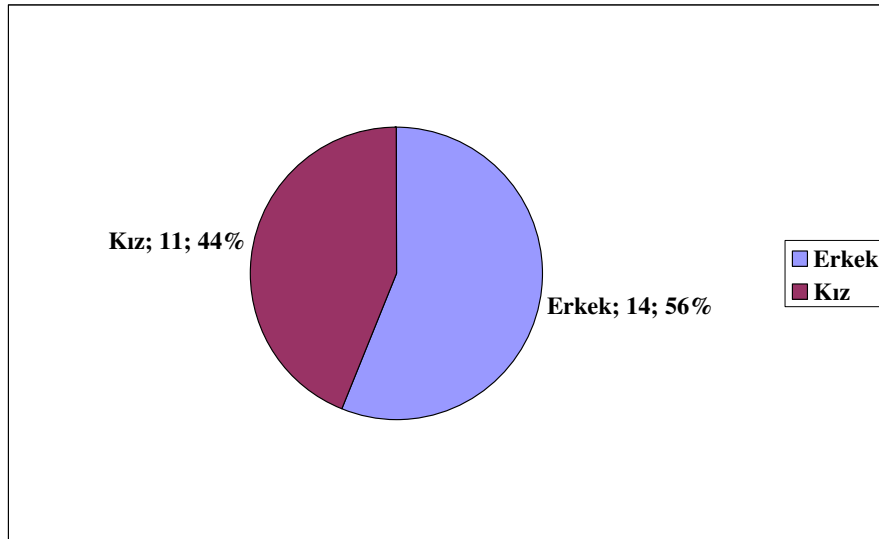
zeka ile ilgili sorulardan aldıkları puanlar “21” ve “22”dir.

- Duygusal ile ilgili sorulardan aldıkları puan 20'nin üzerinde olan öğrenci sayısı 21'dir. Bunların 13'ü kız 8'i erkektir.
- İletişim becerileri ile ilgili sorulardan 60'nin üzerinde puan alan 5 öğrenci bulunmaktadır. 4'ü kız 1'i erkektir.
- 5 kardeşli öğrencinin iletişim beceri ile ilgili sorulardan aldıkları puan “60” ve “51”, duygusal zeka ile ilgili sorulardan aldıkları puan “21” ve “24”dür.
- 6 kardeşli bir öğrencinin iletişim becerileri ile ilgili sorulardan aldıkları puan “50” ve duygusal zeka ile ilgili sorulardan aldıkları puan “21”dir.
- 7 kardeşli bir öğrencinin iletişim becerileri ile ilgili sorulardan aldıkları puan “56” ve duygusal zeka ile ilgili sorulardan aldıkları puan “20”dir
- “İnsanlarla iletişim kurmakta zorlanmam” sorusuna “hayır” diyen öğrencilerden hiçbirinin iletişim becerileri ile ilgili puanlamada “65”, duygusal zeka ile ilgili puanlamada “25” barajını geçemediği tespit edilmiştir.

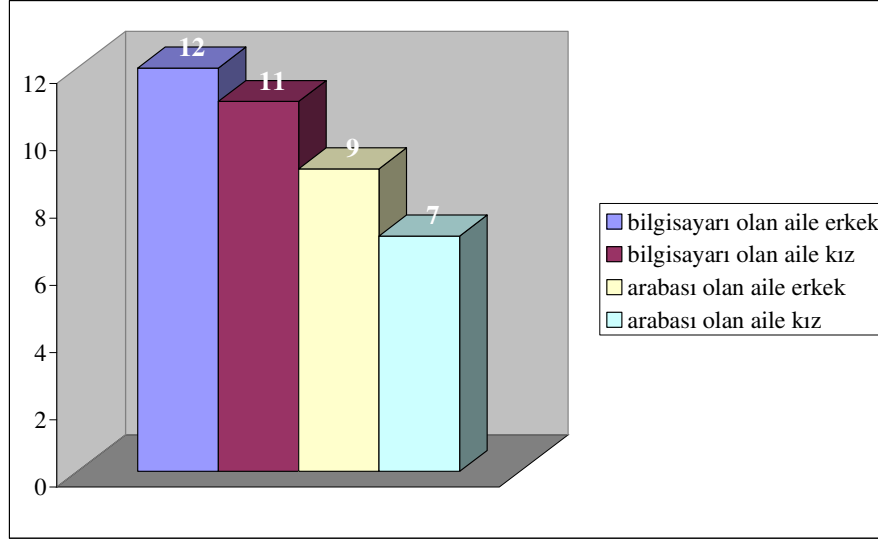
### 3. BEHÇET KEMAL ÇAĞLAR İLKÖĞRETİM OKULU

Anketin uygulandığı 25 öğrenciden 11 adedi kız 14 adedi erkektir. 25 öğrenciden yedi tanesi tek çocuktur. Öğrencilerin hepsi 6. sınıf öğrencisidir.

**Şekil 43. Sınıf mevcudunu kız-erkek sayısı olarak gösterir grafik**

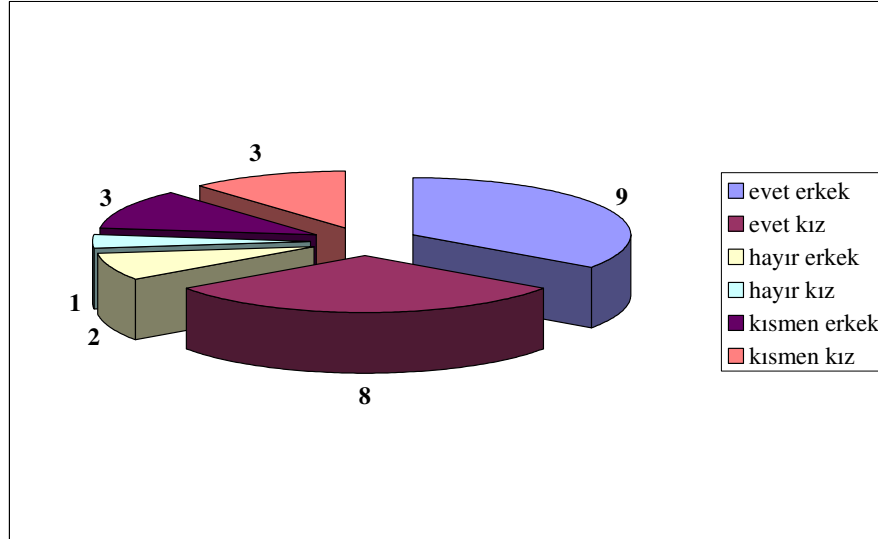


**Şekil 44. Bilgisayar-araba sahip olma durumunu gösterir grafik**



Öğrenci ailelerinden 23 tanesinin evinde bilgisayar, 16 tanesinin arabası bulunmaktadır. Bilgisayarı olan ailelerden 12'si erkek çocuk, 11'i kız öğrenci velisidir. Arabası olan ailelerde ise 9'u erkek 7'si kız velisidir. Bu öğrencilerden 3'ü erkek, 1'i kız olmak üzere toplam dört tanesi doğu kökenlidir.

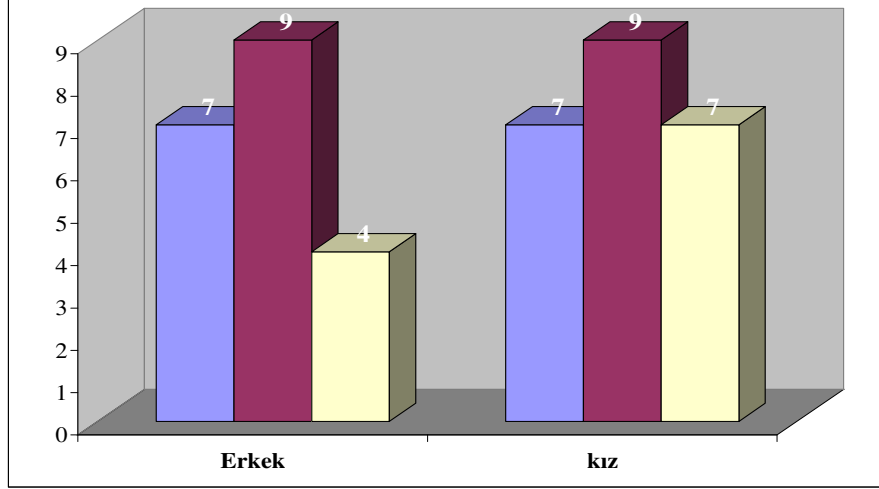
**Şekil 45. İnsanlarla iletişim kurmada zorlanmam sorusuna verilen cevabı gösterir grafik**



Anketin kritik sorusu olan 11. sorusuna (insanlarla iletişim kurmada zorlanmam) erkek öğrencilerden dokuzu, kız öğrencilerden sekizi "evet" cevabını vermiştir. 2 Erkek, 1 Kız

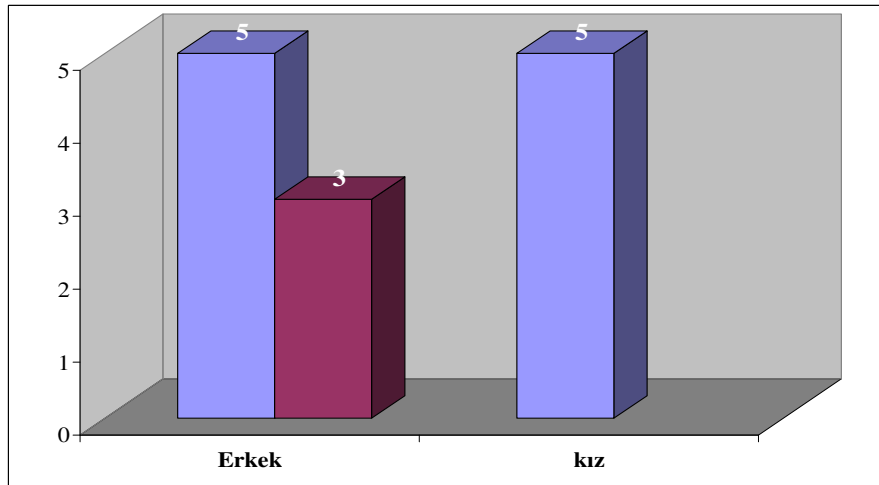
öğrenci “hayır” demiştir. “Kısmen” cevabını veren öğrencilerden üçü erkek, üçü kızdır.

**Şekil 46. Kısmen cevabını verenlerden ilk 10 soruya verilen “evet” cevapları**



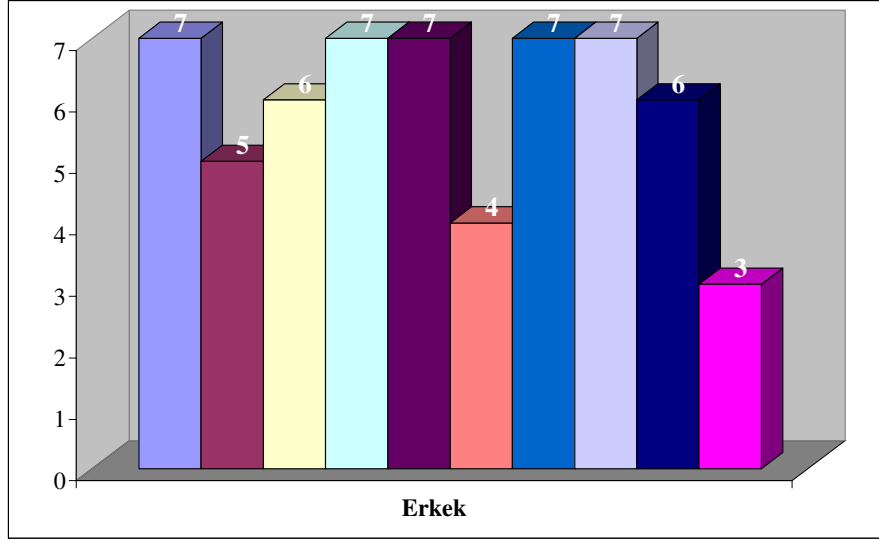
“İnsanlarda iletişim kurmada zorlanmam” sorusuna “kısmen” cevabını veren öğrencilerden duygusal zekâyla ilgili 1-10 arası sorularda “evet” cevaplarının erkek ve kız olarak dağılımı grafikte görülmektedir. 3 erkek öğrencinin “evet” sayıları “7”, “9” ve “4”, 3 kız öğrencinin ise “7”, “9” ve “7”dir.

**Şekil 47. Hayır cevabını verenlerden ilk 10 soruya verilen “evet” cevapları**



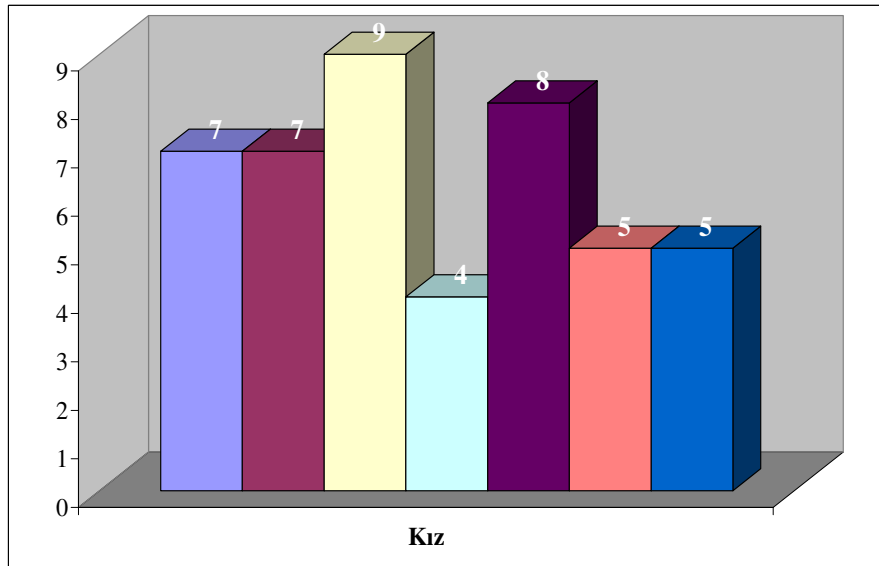
11. soruya “hayır” cevabını veren öğrencilerden duygusal zekâyla ilgili sorulara verdikleri cevaplarda “evet” sayıları 2 erkek öğrencinin “5” ve “3”, 1 kız öğrencinin ise “5”dir.

**Şekil 48. Evet cevabını veren erkek öğrencilerden ilk 10 soruya verilen “evet” cevapları**

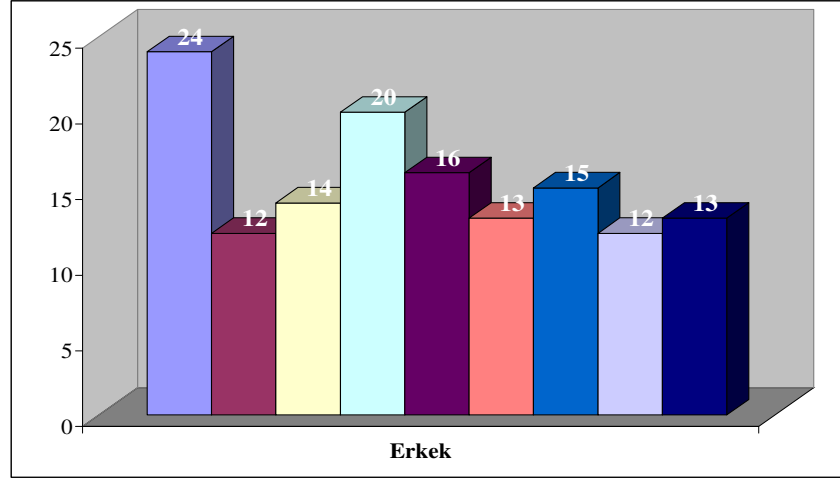


Aynı soruya “evet” cevabını veren 10 “erkek” öğrencinin 1-10 arası sorularda “evet” sayıları sırayla “7”, “5”, “6”, “7”, “7”, “4”, “7”, “7”, “6” ve “3”dür (Şekil 48). Kız öğrencilerde ise “evet” cevap sayıları sırayla “7”, “7”, “9”, “4”, “8”, “5”, ve “5”dir (Şekil 49). Kız öğrencilerin cevaplarında 5-9 bandının üst ve alt taraflarında bir yoğunluk olduğu görülmektedir.

**Şekil 49. Evet cevabını veren kız öğrencilerden ilk 10 soruya verilen “evet” cevapları**

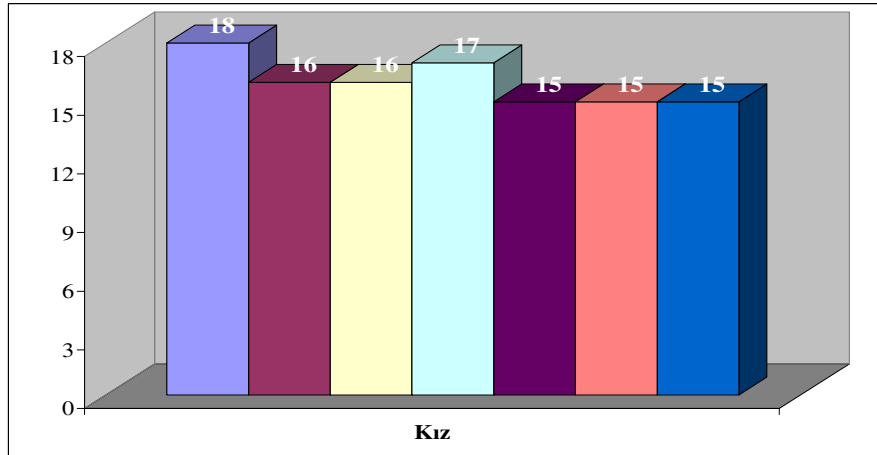


**Şekil 50. Evet cevabını veren erkek öğrencilerden 11-34 arası sorulara verilen “evet” cevapları**

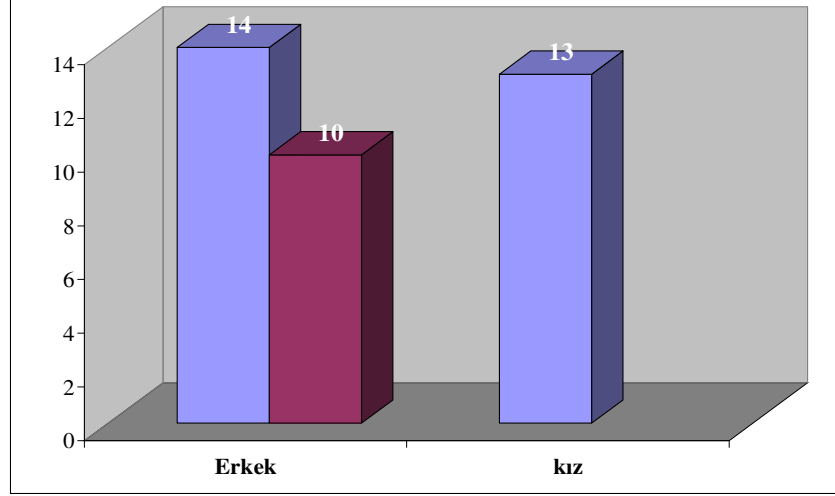


İletişim kurmada zorlanmam sorusuna “evet” cevabını veren 9 erkek ve 7 kız öğrencinin iletişim becerileri ile ilgili 11-34 arası sorulara verdikleri “evet” sayılarının öğrencilere göre dağılımı şekillerde görülmektedir (şekil 50, şekil 51). Şekil 50’de erkek öğrencilerin evet cevaplarının sayısı her bir öğrencinin sırayla “24”, “12”, “14”, “20”, “16”, “13”, “15”, “12” ve “13” olduğu görülmektedir. Kız öğrencilerde ise “18”, “16”, “16”, “17”, “15”, “15” ve “15”dir. Kız öğrencilerin cevaplarındaki evet sayılarının 15-18 bandında olması dikkat çekmektedir.

**Şekil 51. Evet cevabını veren kız öğrencilerden 11-34 arası sorulara verilen “evet” cevapları**

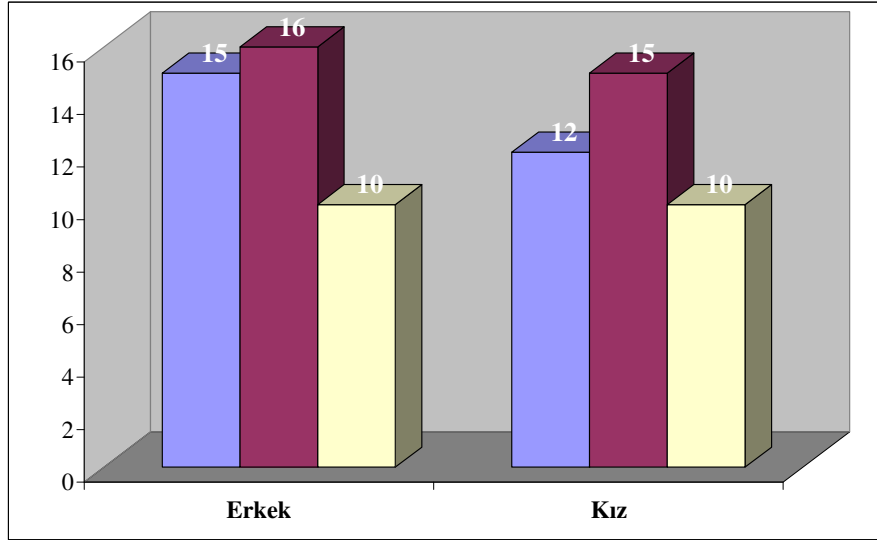


**Şekil 52. Hayır cevabını veren öğrencilerden 11-34 arası sorulara verilen “evet” cevapları**



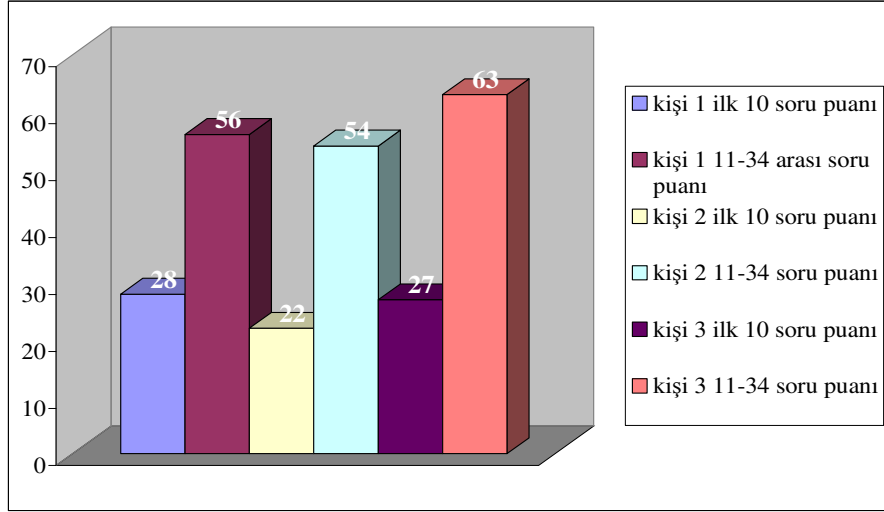
Hayır cevabını veren öğrencilerin cinsiyetleri iki erkek ve bir kızdır. Erkek öğrencilerin iletişim becerileri ile ilgili sorulara verdiği cevaplardaki “evet” sayıları “14” ve “10”, kız öğrencinin ise “13”dür.

**Şekil 53. Kısmen cevabını veren öğrencilerden 11-34 arası sorulara verilen “evet” cevapları**



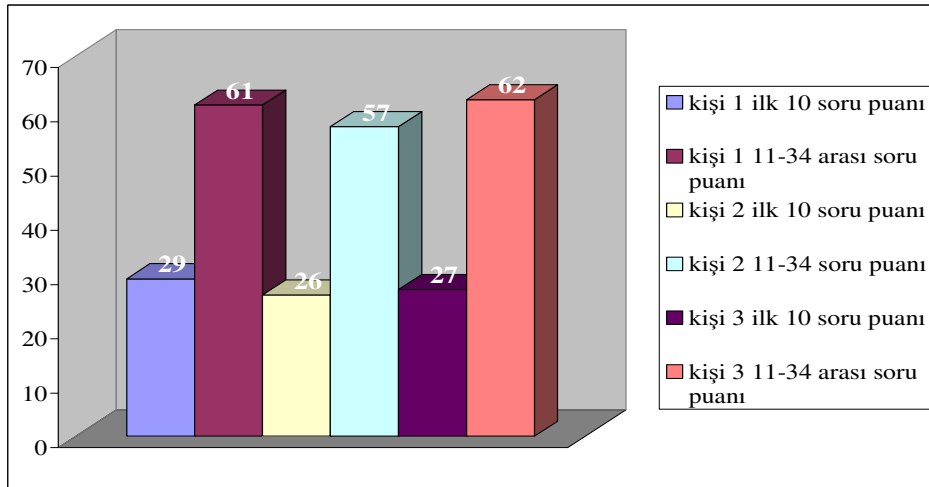
“Kısmen” cevabını veren öğrencilerden 11-34 arası sorulara verdikleri cevaplardaki evet sayıları; erkek öğrencilerde “15”, “16” ve “10”, kız öğrencilerde “12”, “15” ve “10” dur.

**Şekil 54. Kısmen cevabını veren erkek öğrencilerin ilk 10 soru ve 11-34 arası sorulardan aldığı puanlar**



“Kısmen” cevabını veren erkek öğrencilerin duygusal zekâ ve iletişim becerileri ile ilgili sorulara verdikleri cevapların değerlendirilmesi neticesinde aldıkları puanlar hesaplanmıştır. Buna göre iletişim becerileri ile ilgili sorulardan alınan en yüksek puan “63”, en düşük puan “54”dir. Duygusal zekâyla ilgili sorulara verilen cevapların değerlendirilmesi sonucunda elde edilen en yüksek puan “28”(duygusal zekâyla ilgili soruların ortalamasından yüksek) en düşük puan ise “22”dir.

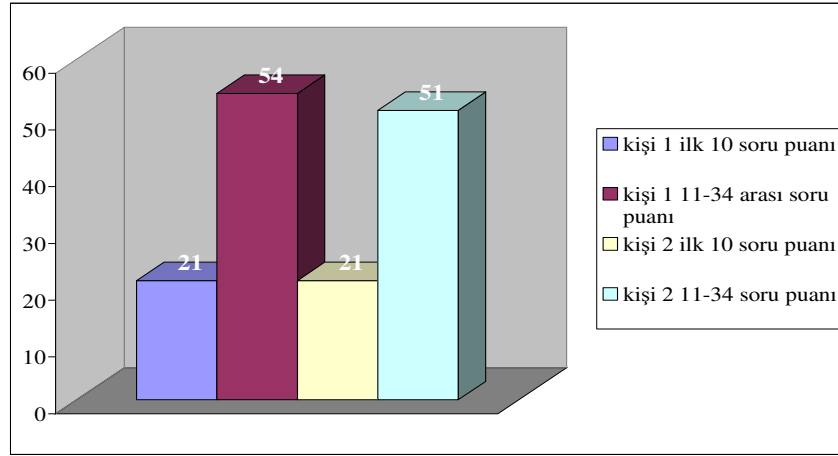
**Şekil 55. Kısmen cevabını veren kız öğrencilerin ilk 10 soru ve 11-34 arası sorulardan aldığı puanlar**





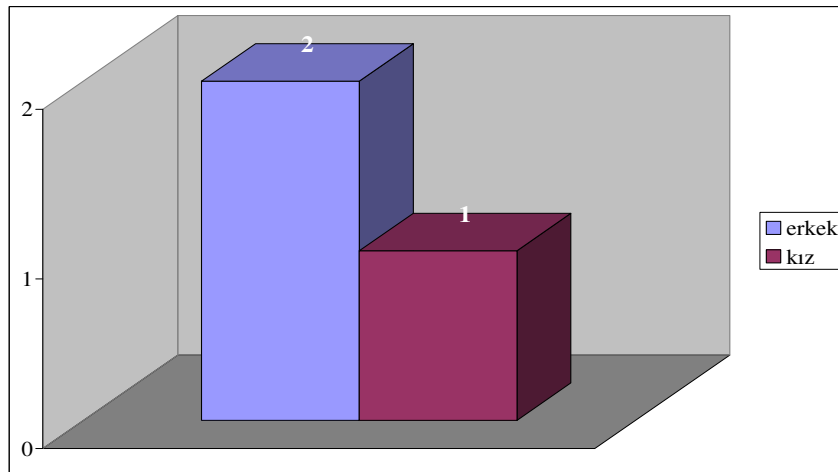
Kız öğrencilerde iletişim becerileri ile ilgili sorulara verilen cevapların değerlendirilmesi neticesinde elde edilen en yüksek puan “62”(iletişim beceri puanlamasında baraj altı) en düşük puan ise “57”dir. Duygusal zekayla ilgili sorulara verilen cevapların değerlendirilmesi neticesinde alınan puan en yüksek puan “29”(tam puan “30”) ve en düşük puan “26” dir. Duygusal zeka konusunda alınan puanların tamamı ortalamanın üstündedir.

**Şekil 56. Hayır cevabını veren erkek öğrencilerin ilk 10 soru ve 11-34 arası sorulardan aldığı puanlar**



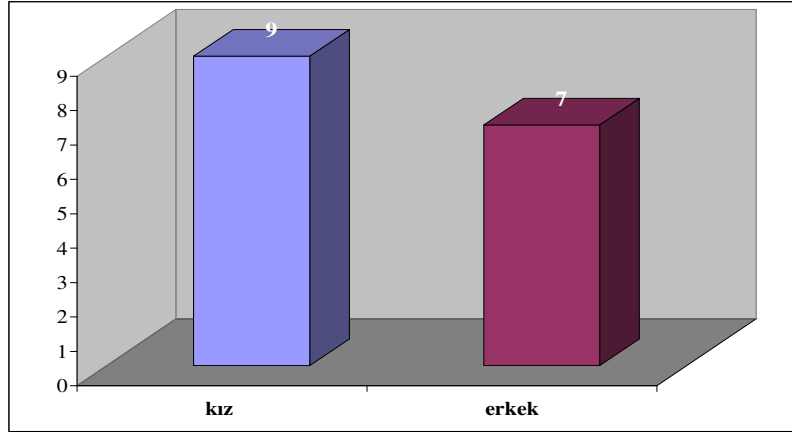
“Hayır” cevabını veren 2 erkek öğrencinin aldığı puanlar ise ilk bölüm için “21”, “21” ve ikinci bölümde ise “54”, “51”dür. “hayır” cevabını verenlerin duygusal zeka ve iletişim becerileri ile ilgili sorulardan aldığı puanların barajın altında kaldığı görülmektedir.

**Şekil 57. İletişim beceri puanı 65 üzeri olan öğrenciler**



Yapılan ankette 2 erkek, 1 kız öğrencinin iletişim becerileri ile ilgili sorulara verdikleri cevaplarla 65'in üzerinde puan aldıkları görülmektedir. Aynı öğrencilerin duygusal zeka ile ilgili sorulardan aldığı puanlar ortalamasının üzerinde olup "25", "27" ve "27"dir. Öğrencilerin hepsi 6. sınıf olup yaşları "12", "12" ve "13"dür.

**Şekil 58. Duygusal zekâ ile ilgili sorulardan aldıkları puan 25 üzerinde olan öğrencilerin cinsiyetlere göre dağılımı**



Yapılan ankette erkek öğrencilerden 9 tanesi, kız öğrencilerden ise 7 tanesi sınırın üzerinde puan almıştır. Yaş dağılımı ise şu şekildedir. 7 kız öğrencinin 5 tanesi 12 , 2 tanesi ise 13 yaşında, erkek öğrencilerden 7 tanesi 12, 2 tanesi 13 yaşındadır. İletişim beceri puanı "65" üzerinde olan üç öğrenci de duygusal zeka ile ilgili sorulardan 25'in üzerinde puan almıştır..

Anketten çıkan diğer sonuçlar;

- İletişim beceri puanları yüksek olanların duygusal zeka puanlarının da yüksek olduğu görülmektedir.
- İletişim becerisi ile ilgili puanlamadan 65'i sadece ikisi erkek biri kız olmak üzere sadece üç öğrenci geçmiştir.
- İletişim becerileri ile ilgili puanlamadan çok yüksek puan alan 4 erkek öğrenciden insanlarla iletişim kurmakta zorlanmam sorusuna 3 öğrenci "evet" derken 1 öğrenci "kısmen" cevabını vermiş, 6 kız öğrenciden ise aynı soruya 4 öğrenci "evet" derken, 2 öğrenci "kısmen" cevabını vermiştir.
- İletişim becerileri ile ilgili en düşük puan "51" ve "52"dir. Bu puanları alan erkek

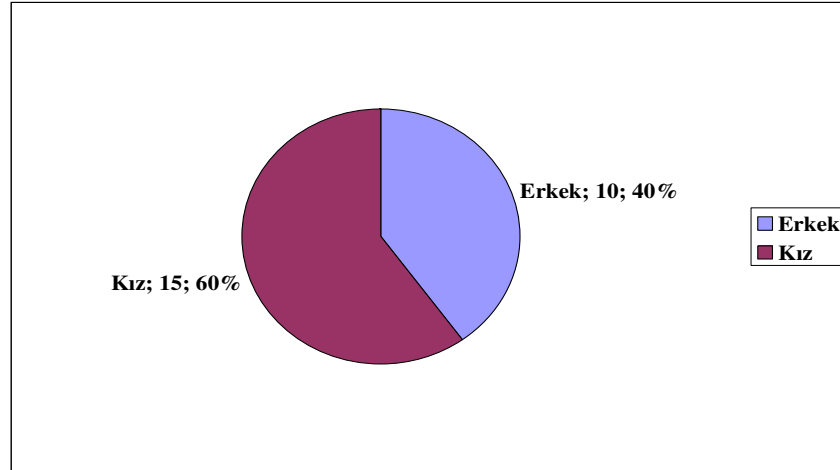
öğrenciler 12 yaşında olup 6. sınıftır. 11. soruya aynı öğrencilerden birisi “hayır”, diğeri “evet” demiştir.

- “İnsanlarla iletişim kurmakta zorlanmam” sorusuna “hayır” diyen öğrencilerden hiçbirinin iletişim becerisi ile ilgili puanlamada “65”, duygusal zeka ile ilgili puanlamada “25” barajını geçemediği tespit edilmiştir.

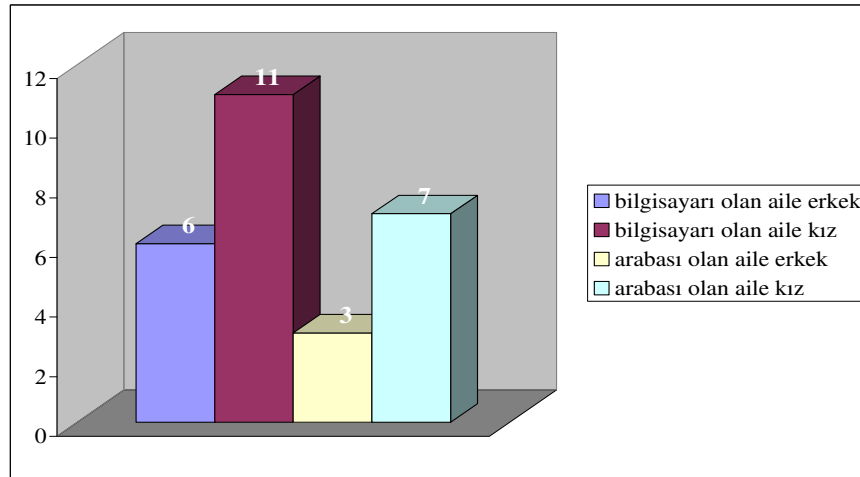
#### 4. BÜYÜK ESMA SULTAN İLKÖĞRETİM OKULU

Anketin uygulandığı 25 öğrenciden 15 tanesi kız 10 tanesi erkektir. 25 öğrenciden 9 kız ve 4 erkek 8. sınıf, 6 kız ve 6 erkek 6. sınıftır.

Şekil 59. Sınıf mevcudunu kız-erkek sayısı olarak gösterir grafik

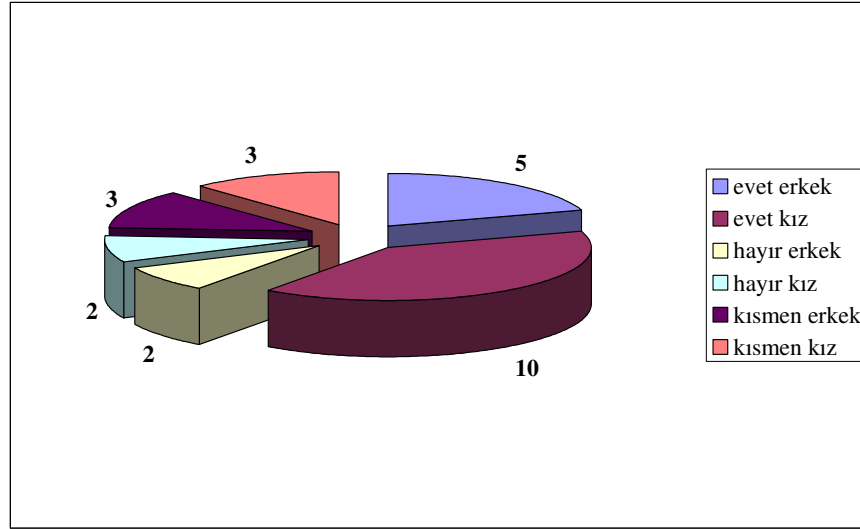


Şekil 60. Bilgisayar-araba sahip olma durumunu gösterir grafik



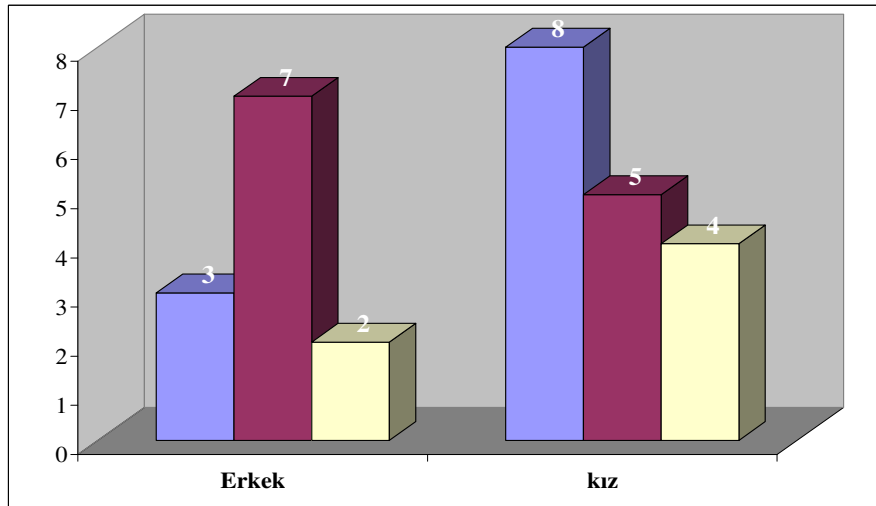
Öğrenci ailelerinden 17 tanesinin evinde bilgisayar, 10 tanesinin arabası bulunmaktadır. Bilgisayarı olan ailelerden 6'sı erkek çocuk, 11'i kız öğrenci velisidir. Arabası olan ailelerde ise 3'ü erkek 7'si kız velisidir. Bu öğrencilerden 3 kız öğrenci doğu kökenlidir.

**Şekil 61. İnsanlarla iletişim kurmada zorlanmam sorusuna verilen cevabı gösterir grafik**



Anketin kritik sorusu olan 11. sorusuna(insanlarla iletişim kurmada zorlanmam) erkek öğrencilerden 5 tanesi, kız öğrencilerden 10 tanesi “evet” cevabını vermiştir. 2 Erkek, 2 Kız öğrenci “hayır” demiştir. “Kısmen” cevabını veren öğrencilerden üçü erkek, üçü kızdır.

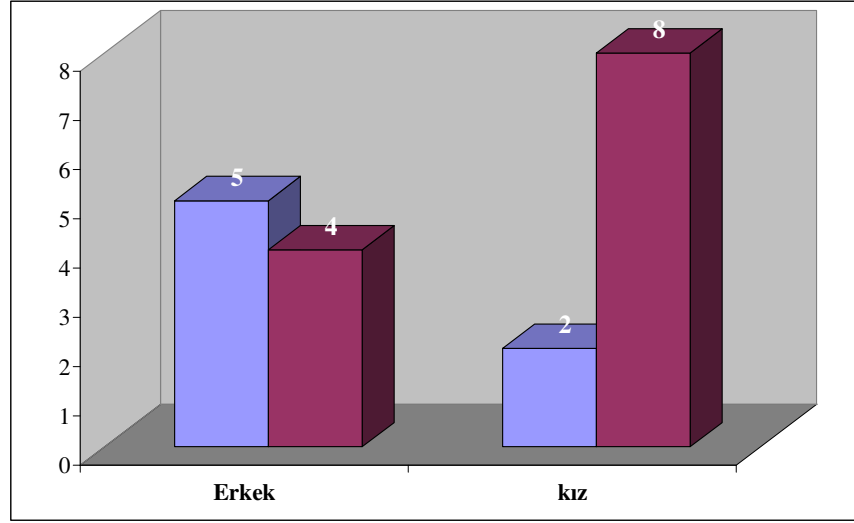
**Şekil 62. Kısmen cevabını verenlerden ilk 10 soruya verilen “evet” cevapları**



“İnsanlarda iletişim kurmada zorlanmam” sorusuna “kısmen” cevabını veren

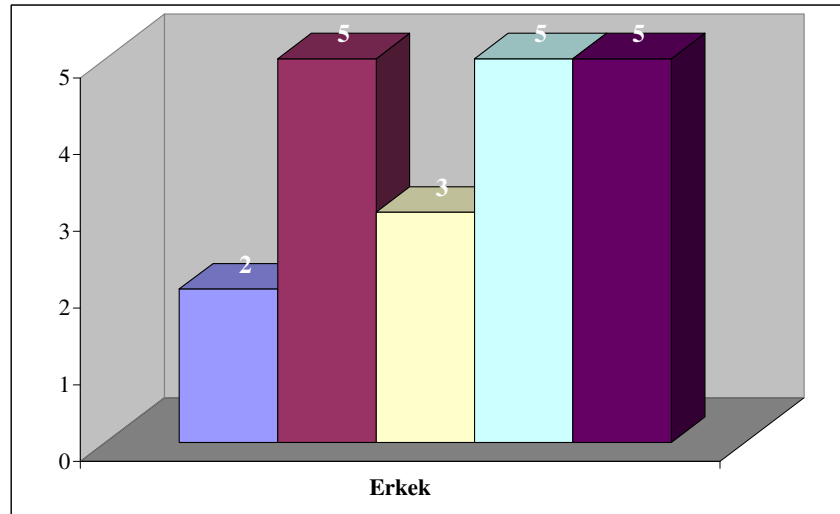
öğrencilerden duygusal zekâyla ilgili 1-10 arası sorularda “evet” cevaplarının erkek ve kız olarak dağılımı grafikte görülmektedir. 3 erkek öğrencinin “evet” sayıları “3”, “7” ve “2”, 3 kız öğrencinin ise “8”, “5” ve “4”dür. Diğer okullara göre bu “evet” sayılarının düşük olduğu görülmektedir.

**Şekil 63. Hayır cevabını verenlerden ilk 10 soruya verilen “evet” cevapları**



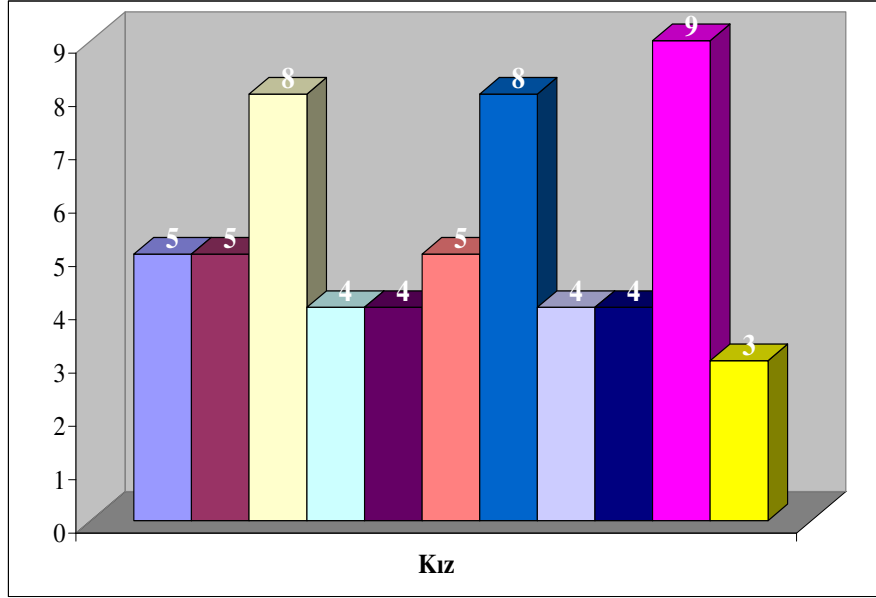
11. soruya “hayır” cevabını veren öğrencilerden duygusal zekâyla ilgili sorulara verdikleri cevaplarda “evet” sayıları 2 erkek öğrencinin “5” ve “4”, 2 kız öğrencinin ise “8” ve “2”dir. Kız öğrenci “evet” sayılarının çok dağınık olduğu görülmektedir.

**Şekil 64. Evet cevabını veren erkek öğrencilerden ilk 10 soruya verilen “evet” cevapları**

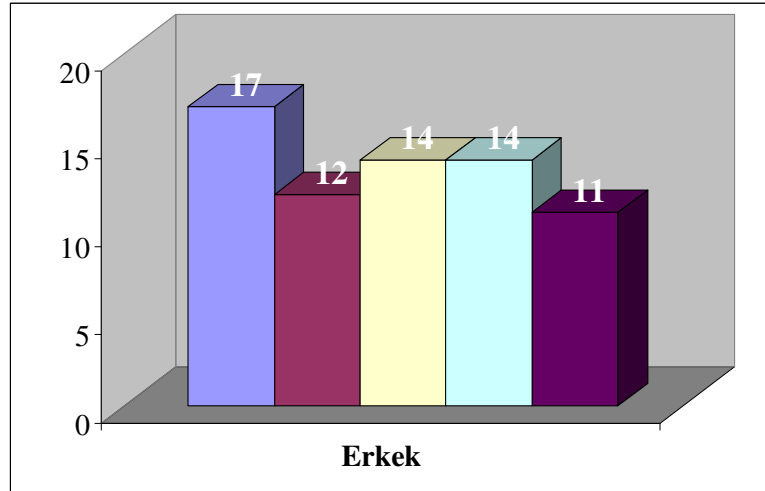


Aynı soruya “evet” cevabını veren 5 “erkek” öğrencinin 1-10 arası sorularda “evet” sayıları sırayla “2”, “5”, “3”, “5” ve “5”dir (Şekil 64). Kız öğrencilerde ise “evet” cevap sayıları sırayla “5”, “5”, “8”, “4”, “4”, “5”, “8”, “4”, “4”, “9” ve “3”dür (Şekil 65). Kız öğrencilerin cevaplarında 5-9 bandının üst ve alt taraflarında bir yoğunluk olduğu görülmektedir.

**Şekil 65. Evet cevabını veren kız öğrencilerden ilk 10 soruya verilen “evet” cevapları**

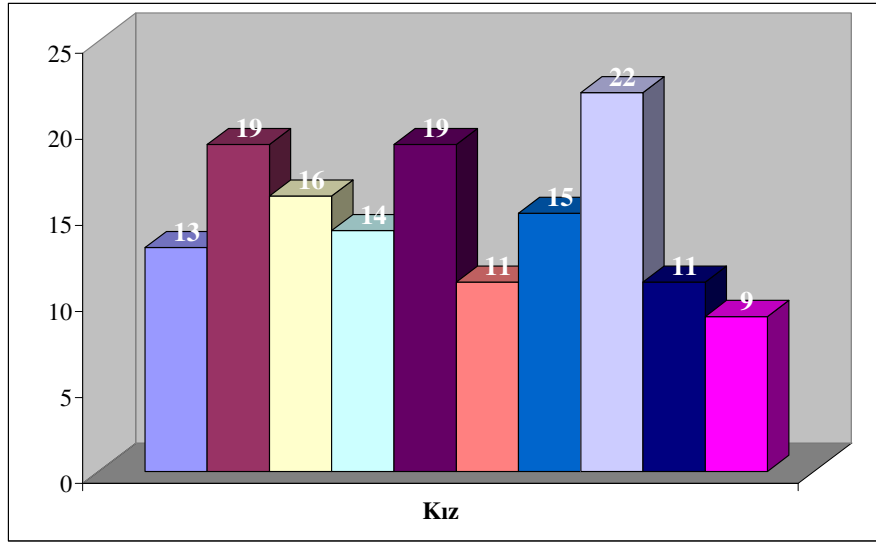


**Şekil 66. Evet cevabını veren erkek öğrencilerden 11-34 arası sorulara verilen “evet” cevapları**

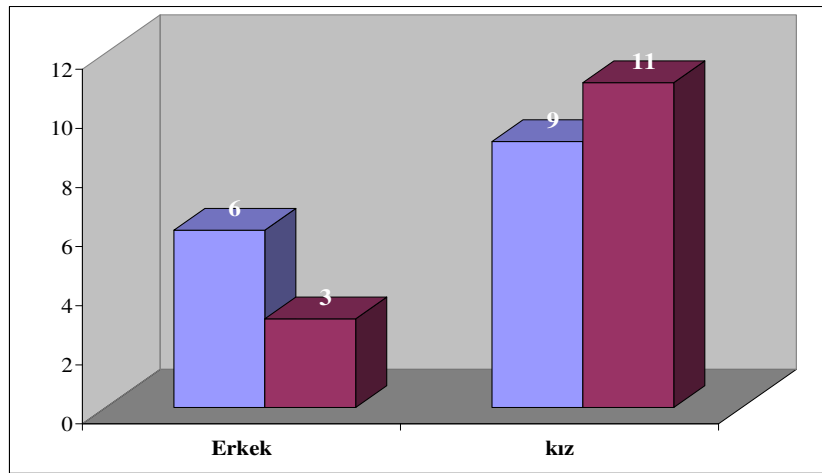


İletişim kurmada zorlanmam sorusuna “evet” cevabını veren 5 erkek ve 10 kız öğrencinin iletişim becerileri ile ilgili 11-34 arası sorulara verdikleri “evet” sayılarının öğrencilere göre dağılımı şekillerde görülmektedir (şekil 66, şekil 67). Şekil 66’da erkek öğrencilerin evet cevaplarının sayısı her bir öğrencinin sırayla “17”, “12”, “14”, “14” ve “11” olduğu görülmektedir. Kız öğrencilerde ise “13”, “19”, “16”, “14”, “19”, “11”, “15”, “22”, “11” ve “9”dur.

**Şekil 67. Evet cevabını veren kız öğrencilerden 11-34 arası sorulara verilen “evet” cevapları**

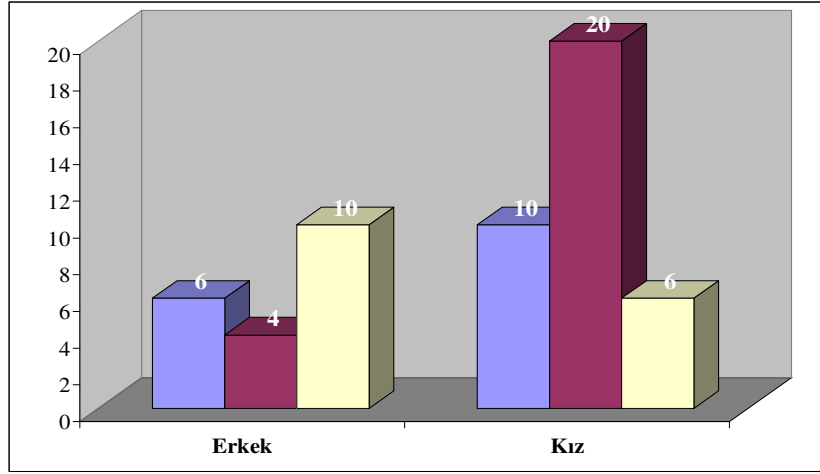


**Şekil 68. Hayır cevabını veren öğrencilerden 11-34 arası sorulara verilen “evet” cevapları**



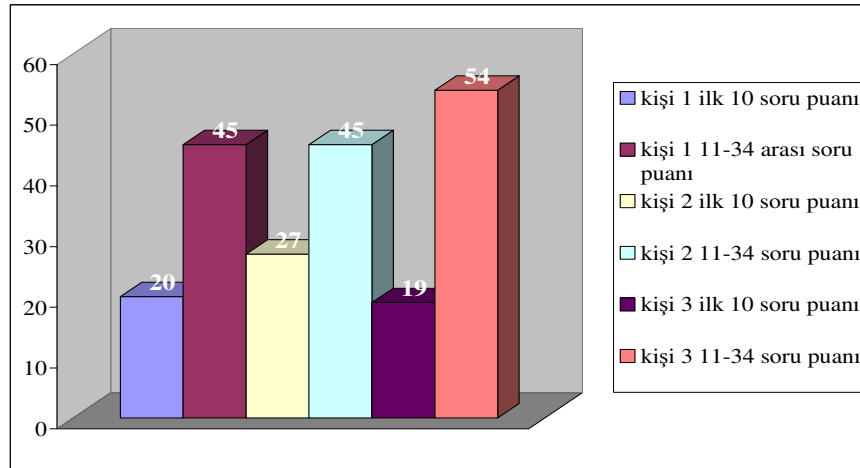
Hayır cevabını veren öğrencilerin cinsiyetleri iki erkek ve iki kızdır. Erkek öğrencilerin iletişim becerileri ile ilgili sorulara verdiği cevaplardaki “evet” sayıları “6” ve “3”, kız öğrencilerin ise “9” ve “11”dir. Erkek öğrencilerin evet sayılarının oldukça düşük olduğu dikkat çekmektedir.

**Şekil 69. Kısmen cevabını veren öğrencilerden 11-34 arası sorulara verilen “evet” cevapları**



“Kısmen” cevabını veren öğrencilerden 11-34 arası sorulara verdikleri cevaplardaki evet sayıları; erkek öğrencilerde “6”, “4” ve “10”, kız öğrencilerde “10”, “20” ve “6” dur. Genel olarak erkek öğrencilerin cevap sayıları kız öğrencilere göre daha düşük seviyededir.

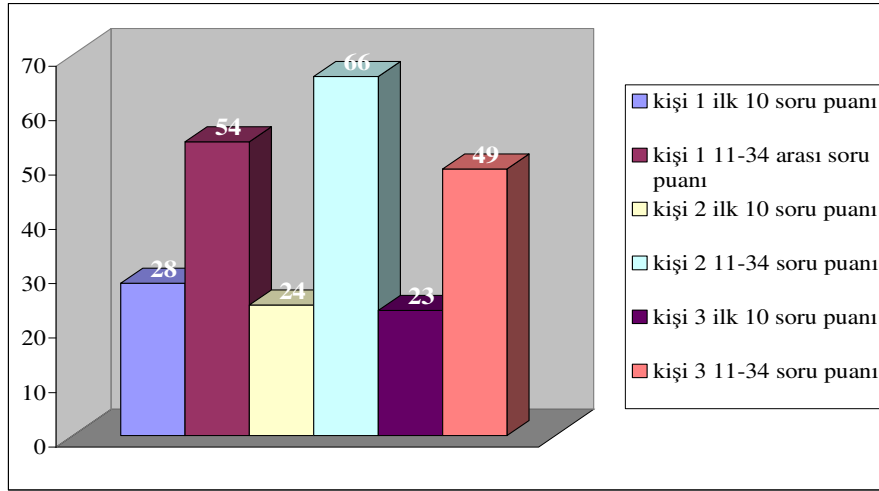
**Şekil 70. Kısmen cevabını veren erkek öğrencilerin ilk 10 soru ve 11-34 arası sorulardan aldığı puanlar**





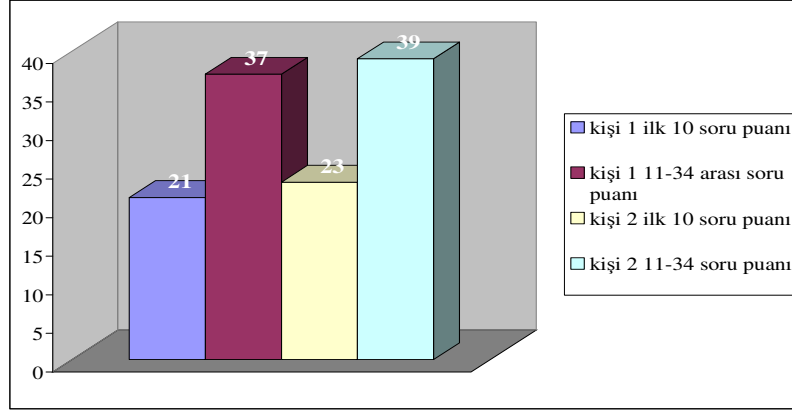
“Kısmen” cevabını veren erkek öğrencilerin duygusal zekâ ve iletişim becerileri ile ilgili sorulara verdikleri cevapların değerlendirilmesi neticesinde aldıkları puanlar hesaplanmıştır. Buna göre iletişim becerileri ile ilgili sorulardan alınan en yüksek puan “54”, en düşük puan “45”dir. Duygusal zekayla ilgili sorulara verilen cevapların değerlendirilmesi sonucunda elde edilen en yüksek puan “27”(duygusal zekayla ilgili soruların ortalamasından yüksek) en düşük puan ise “19”dir. “kısmen” cevabını verenlerin iletişim becerileri ile ilgili sorulardan aldıkları puanların düşüklüğü dikkat çekicidir.

**Şekil 71. Kısmen cevabını veren kız öğrencilerin ilk 10 soru ve 11-34 arası sorulardan aldığı puanlar**



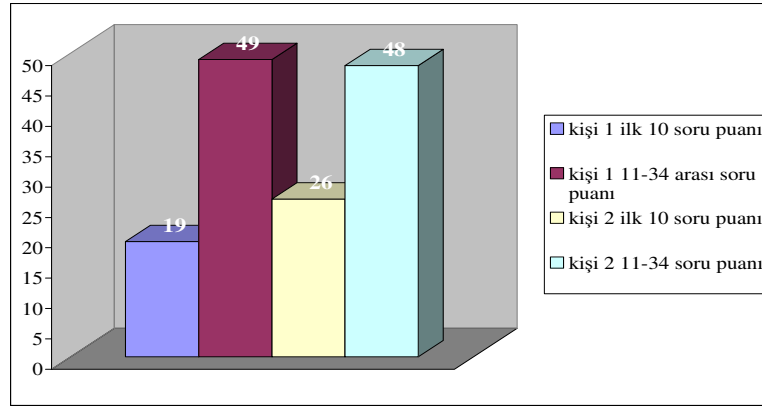
Kız öğrencilerde iletişim becerileri ile ilgili sorulara verilen cevapların değerlendirilmesi neticesinde elde edilen en yüksek puan “66”(iletişim beceri puanlamasının baraj altı) en düşük puan ise “49”dur. Duygusal zekayla ilgili sorulara verilen cevapların değerlendirilmesi neticesinde alınan puan en yüksek puan “28”(tam puan “30”) ve en düşük puan “23” dür. Duygusal zekâ ile ilgili sorulara verilen cevapların puanlarının tamamı baraj değerini(25) geçemese de çok yakın seyrettiği görülmektedir.

**Şekil 72. Hayır cevabını veren erkek öğrencilerin ilk 10 soru ve 11-34 arası sorulardan aldığı puanlar**



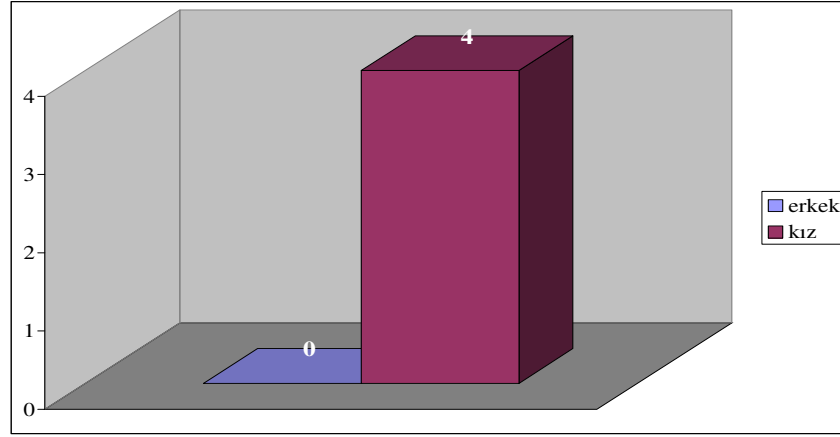
“Hayır” cevabını veren 2 erkek öğrencinin aldığı puanlar ilk bölüm için(1-10 arası sorular) “21”, “23” ve ikinci bölümde(11-34 arası sorular) ise “37”, “39”dur. “hayır” cevabını verenlerin duygusal zeka ve iletişim becerileri ile ilgili sorulardan aldığı puanların barajın altında kaldığı görülmektedir. Erkek öğrencilerin özellikle iletişim becerileri ile ilgili sorulardan aldığı puanların çok düşük olduğu görülmektedir.

**Şekil 73. Hayır cevabını veren kız öğrencilerin ilk 10 soru ve 11-34 arası sorulardan aldığı puanlar**



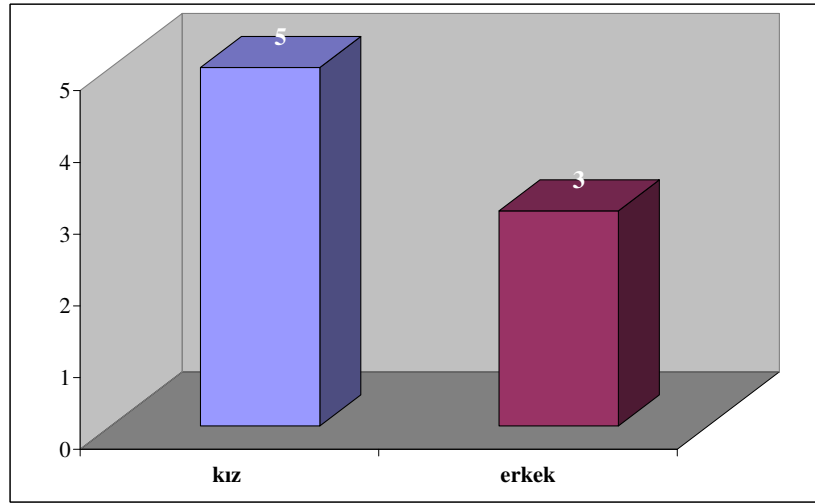
“Hayır” cevabını veren 2 kız öğrencinin aldığı puanlar ise ilk bölüm için “19”, “26” ve ikinci bölümde ise “49”, “48”dir. “hayır” cevabını verenlerin duygusal zeka ve iletişim becerileri ile ilgili sorulardan aldığı puanların barajın altında kaldığı görülmektedir. Erkek öğrenciler gibi kız öğrencilerin de iletişim becerileri ile ilgili sorulardan aldığı puanlar oldukça düşük seyretmektedir.

**Şekil 74. İletişim beceri puanı 65 üzeri olan öğrenciler**



Yapılan ankette 4 kız öğrencinin iletişim becerileri ile ilgili sorulara verdikleri cevaplarla 65'in üzerinde puan aldıkları görülmektedir. Aynı öğrencilerin duygusal zeka ile ilgili sorulardan aldığı puanlar ortalama değerine yakın seyretmekte olup "24", "23", "19" ve "23" dir. Öğrencilerin tamamı 8. sınıf olup 15 ve 14 yaşlarındadır.

**Şekil 75. Duygusal zekâ ile ilgili sorulardan aldıkları puan 25 üzerinde olan öğrencilerin cinsiyetlere göre dağılımı**



Yapılan ankette erkek öğrencilerden 3 tanesi, kız öğrencilerden ise 5 tanesi sınırın üzerinde puan almıştır. Yaş dağılımı ise şu şekildedir. 5 kız öğrencinin 4 tanesi 12, 1 tanesi ise 15 yaşında, erkek öğrencilerden 2 tanesi 12, 1 tanesi 13 yaşındadır.

Anketten çıkan diğer sonuçlar;

- İletişim beceri puanları yüksek olanların duygusal zeka puanlarının da yüksek olduğu görülmektedir.
- İletişim becerisi ile ilgili puanlamadan 65'i sadece dört kız öğrenci geçmiştir.
- İletişim becerileri puanı en yüksek olan öğrenci “insanlarla iletişim kurmakta zorlanmam” sorusuna “evet” cevabını vermiştir.
- 5 tanesi kız 1 tanesi erkek olmak üzere toplam 6 tane öğrenci iletişim becerileri ile ilgili puanlamada “60” üzerinde puan almıştır.
- Duygusal zeka ile ilgili puanlamada “20” ve üstü alan öğrenci sayısı kızlarda 12, erkeklerde 8'dir.
- “İnsanlarla iletişim kurmakta zorlanmam” sorusuna “hayır” diyen öğrencilerden hiçbirinin iletişim becerisi ile ilgili puanlamada “65”, duygusal zeka ile ilgili puanlamada “25” barajını geçemediği tespit edilmiştir.
- Büyük Esmâ Sultan İlköğretim Okulu'nun anketten alınan puanlar açısından oldukça düşük seviyede olduğu görülmektedir.

## SONUÇ

Sözlü veya sözsüz, yazınsal veya sanatsal, yüz yüze veya uzaktan ifade yoluyla gerçekleşsin yaşamımızın her alanında vazgeçilmez bir değeri olan iletişimin etkileri bugüne ait eylemlerimizden başlayıp geleceğimize uzanmaktadır. Her türlü insan etkinliğinin gerçekleşmesi iletişime dayanmaktadır. Bu denli büyük önemi olan iletişimi doğru ve etkili bir tarzda gerçekleştirmek, bire bir insan ilişkilerini nitelikli kıldığı kadar, uygarlığın ve kültürün gelişmesinde, farklılıklara saygının, düşünsel çok yönlülüğün güçlenmesinde dolayısıyla insan haklarına dayalı demokratik bir kültürün geliştirilmesinde temel destekleyicilerden birisi olacaktır.

İnsanlar arası iletişim; kişilerin birbirlerine bilinçli veya bilinçsiz olarak iletmek istedikleri duygu ve düşüncelerini aktardıkları bir süreçtir. Başarılı bir iletişimin temel koşulları şunlardır:

- Karşımızdaki kişilere saygı duymak; onların varlığını kabul etmek, önemli ve değerli olduklarını hissettirmek, olduğu gibi benimsemek anlamını taşır.
- Gerçekçi ve doğal davranmak; abartıdan uzak, olduğu gibi davranmaktır.
- İletişimin belki de en önemli ögesi *empati*dir. Empati kavramını, dış dünyayı karşımızdakinin penceresinden görmeye çalışmak olarak tanımlayabiliriz. Kurulan bu duygu ortaklığı, iletişimin gücünü artırır ve karşılıklı anlaşılma mesajlarının aktarılmasına olanak sağlar.

Çocuk veya yetişkin ruh sağlığı alanında pek çok sorun, hem biyolojik hem psikolojik hem de sosyal etkenlere bağlıdır. Örneğin çocuklarda, hafızayı en fazla geliştiren olgulardan biri, "anneyle etkileşim."dir. Yani çocuğu, duygusal anlamda yeterince doyuran bir kişinin mevcudiyeti. Özellikle 'duygusal öğrenme ile hafızamızın var olduğu dönemde', anneyle etkileşim sosyal bir etkileşim olarak görülmektedir.

Aynı zamanda çocuğun var olan hafızayla ilgili kapasitesini en fazla etkileyen faktörlerden biri aile içinde sağlıklı bir iletişim, konuşma ve anlatma ortamının olmasıdır. Çocuklarına bu açıdan uygun bir ortam sunan anne baba, onları bu yönlerinin gelişmesine yardımcı olmaktadır.

Gerçek dinleyici olmak, kontrol ve sabır gerektiren bir yaklaşımdır. Çocuk olsun yetişkin olsun, biri bir sorunla bize başvurduğu zaman en kolay yaptığımız şey, hemen bir

çözüm bularak sorunu giderme yollarını aramaktır. Ancak, çözüm de mutlaka dinleyenin düşündüğü çözüm (hırkanı giy) değildir. Hemen çözüm getirmeyen dinleyicinin bu tavrı, konuşanın düşünmesini kesmediği gibi, en uygun çözüm üzerinde de kendisinin (yani sorun sahibinin) düşünmesini sağlar. Bu da her iki taraf için çok yararlıdır:

- Konuşan kişi özellikle çocuk, kendi çözümünü kendi bulmayı, dolayısıyla sorunlara karşı bağımsız olabilmeyi, onları daha etraflıca düşünmeyi ve dolayısıyla sorunlarına daha yaratıcı bir şekilde yaklaşmayı öğrenir.
- Dinleyen kişi özellikle anne veya baba ise, her soruna kendinin bir çözüm getirmesinin zorunlu olmadığını yaşayarak anlar ve daha rahat eder, üzerinden bir yükümlülük kalkar, her şeyi kontrol etmesi gerekmez. Özellikle her soruna koşturup bir çözüm getirmeye çalışan anne/babana çocuklarında zamanla görülen direnci yaşamaz.

Çocuklarımızla iletişimi engelleyici etmenler; Öğüt vermek, çözüm getirmek, kendi düşüncelerimizle yönlendirmek, Yargılamak, eleştirmek, kıyaslamak, Sürekli sorular sormak, incelemek, Teselli vermek veya çocuğun anlatmaya çalıştığı konuyu değiştirmek, Etiketlemek ve tahlil etmektir.

Çocuklarla başarılı iletişim kurmak için; Çocuğun duygu ve düşüncelerini anlayan (empati), Çocuğuna saygı duyan, Gerçekçi ve doğal davranan, Onu dinleyen Onunla göz teması kuran, Dokunsal teması artıran, Nerede, ne zaman, nasıl, ne söyleyeceğini iyi belirleyen, Akıcı, sade bir dil kullanan ve güvenilebileceği hissettiren ebeveynler olmamız gerekmektedir.

Kısaca toparlamak gerekirse iletişim etkinliği açısından aşağıdaki hususlara dikkat etmek gerekir.

- Diğerlerine iletmeden önce, mesajın net ve açık olduğundan emin olunuz.
- Mesajı alıcının anlayacağı formatta/biçimde verin. Sadece işiniz veya mesleğiniz ile ilgili kişilere, meslek dili (jargon) kullanınız.
- İletişim kurduğunuz kişiler genelde ne tür bir kanal kullanıyorsa onlara iletişimde aynı yöntemi kullanınız.
- Önemli ve karmaşık mesajlar için birden çok yöntem/kanal kullanınız.
- İletişimde bulunurken geribildirim alacak bir yol bulmaya önem veriniz.
- Yönetici iseniz, astlarınızı, kötü haberleri sizinle paylaşma konusunda cesaretlendirin ve kontrolleri dışında gelişen olaylarda onları suçlamayınız.

- İyi bir dinleyici olun ve çalışanlara da bunu aşılalım.
- Farklı kültürlerden kişilerle iletişim kurduğunuzda, o kültürün dil farklılıkları hakkında mümkün olduğu kadar bilgi veriniz.

Bugün ve ileride duygusal yönden tatmin edici ilişkiler kurmalarına yardım etmek için çocuklara etkin dinleme becerilerini öğretmek gerekir.

Toplumda 'aile ve çocuk eğitim-danışma kurumları' kurulmalıdır. Buralarda yapılacak çalışmalarla 'aile eğitimi' sağlanmalı, aileler, bir çocuğun büyümesinden genç insan psikolojisine kadar her konuda aydınlatılmalıdır. Gerek ailelerin, gerekse çocukların her sorunu için 'danışacakları yerler kurulmalıdır. Çocukların 'kişilik eğitimi' için bütün eğitim kurumlarında program değişiklikleri yapılmalıdır.

Aileler suçlanmamalı, onlara yardımcı olunmalıdır. Çocuklar suçlanmamalı, onlarla arkadaş olunmalıdır. Bu, bütün toplumun görevidir. Bu soruna aldırış etmeden 'iyi eğitim vermek' başarılamaz. Vereceğiniz eğitim de beklenen işe yaramayacaktır.

İletişimin etkinliği, iletilen duygu ve düşüncelerle alınanlar arasındaki benzerlik oranında artar. Başarılı olma ile etkin iletişim arasında yakın bir ilişki vardır.

Buraya kadar söylenenleri toplarsak, etkileşim analizinde özellikle insanlarla çok fazla ilişki içinde olan bireylerin kendilerine gelen uyarıcıların hangi ego durumunda geldiğini dikkate alarak uygun tepki verdiklerinde ilişkilerinde daha başarılı olacaklarını söylemek sanırız yanlış olmayacaktır.

#### **Çalışma Konusu ile ilgili yapılan ankette;**

Objektifliği sağlamak amacıyla, toplamda 100 öğrenciyi kapsayacak şekilde İstanbul ili Kâğıthane ilçesinde Metehan İlköğretim Okulu, Beşiktaş ilçesinde; Nimetullah Mahruki(Yenilevent), Büyük Esmâ Sultan (Merkez) ve Behçet Kemal Çağlar(Etiler) İlköğretim Okulları'nda öğretim gören 6, 7 ve 8. sınıf öğrencileri arasında uygulanmıştır.

Her okulda rastgele belirlenen 25 öğrenci tarafından doldurulan anket 34 sorudan oluşmaktadır. Anketteki sorulardan ilk 10 soru duygusal zekâ ile ilgili, kalan 24 soru ise iletişim becerileri ile ilgili hazırlanmıştır. Sorulardan 11. soru(insanlarla iletişim kurmada zorlanmam) anketin kritik sorusudur.

Çevresel faktörlerin, ailelerin ekonomik durumlarının, cinsiyet farklılıklarının vb. etkenlerin çalışma konusundaki etkileri ortaya konulmaya çalışılmıştır.

#### **Anketten çıkarılan sonuçlar;**

- Duygusal zekâ ile ilgili sorulardan aldıkları puan yüksek olanların iletişim becerileri ile ilgili sorulardan aldıkları puan veya tam tersi yaklaşımla iletişim becerileri ile ilgili sorulardan aldıkları puan yüksek olanların duygusal zekâ ile ilgili sorulardan aldıkları puanın yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuç da, **“çocuklarda iletişim becerileri ile duygusal zekâ arasında pozitif korelasyon vardır”** hipotezini doğrulamıştır. Fakat çıkan sonuçlara göre iletişim becerilerinde etkili olan tek etkenin duygusal zekânın olmadığı tespit edilmiştir. Yani bağımlı değişken olan iletişim becerileri yüzde yüz duygusal zekâ ile bağlantılı değildir.
- Genel olarak kız öğrencilerin erkek öğrencilere göre puanlarının yüksek olduğu dikkat çekmektedir.
- “İnsanlarla iletişim kurmakta zorlanmam” sorusuna “kısmen” veya “hayır” diyen öğrencilerden hiçbirinin iletişim becerisi ile ilgili puanlamada “65”, duygusal zekâ ile ilgili puanlamada “25” barajını geçemediği tespit edilmiştir.
- Metehan İlköğretim Okulunda kızların diğer okullarda olduğu gibi iletişim becerisi ve duygusal zekâ ile ilgili sorulardan aldıkları puanlar erkeklere göre yüksek olmasına rağmen anketin uygulandığı diğer kız öğrencilerin puanlarının oldukça düşük olduğu dikkat çekmektedir. Bunda okula giden öğrencilerin aile kültürlerinin ve aile içi iletişim eksikliğinin etkili olduğu değerlendirilmektedir.
- Ekonomik durumları iyi olmasına ve kardeş sayıları az olmasına rağmen Büyük Esmâ Sultan İlköğretim Okulu’ndaki ankette iletişim becerisi ve duygusal zekâ ile ilgili sorulara verilen cevaplar neticesinde yapılan değerlendirmede genel olarak puanların düşük olduğu görülmektedir. Ankete katılan öğrencilerin durumu incelendiğinde genelde ebeveynlerinin ayrı olduğu veya ebeveynler arası sürtüşmeli aileler olduğu görülmüştür. Bu nedenle puanlarının düşük olduğu değerlendirilmektedir. Diğer taraftan okul; merkezi bir mevkide bulunmasına rağmen genelde öğrencileri çevreden gelmektedir. Çünkü maddi durumu iyi olan bölgedeki aileler çocuklarını özel okullara göndermektedir. Dolayısıyla okul öğrencileri bölgedeki resmi tam olarak yansıtmamaktadır.
- Behçet Kemal Çağlar İlköğretim Okulu öğrencilerinin anket puanları diğer okullara göre yüksektir. Bunda anne babanın eğitim seviyesinin yüksek olması, maddi durumlarının iyi olması okul sınıflarındaki öğrencilerin sayısının az olması gibi fiziksel şartların iyi olmasının etkili olduğu değerlendirilmektedir.
- Nimetullah Mahruki İlköğretim Okulu öğrencilerinin anket puanlarının diğer okullarla



karşılaştırıldığında orta seviyede olduğu tespit edilmiştir. Öğrencilerin geldiği ailelerin gelir seviyesi orta ve öğretim seviyesi ise lisans ve önlisansdır. Bu nedenle öğrencilerin ankete genel olarak aile özelliklerini yansıttığı değerlendirilmektedir.

Anket sonuçları da gösteriyor ki aile öğretim seviyesi ve gelir seviyesi ile çocukların iletişim becerileri ve duygusal zekâ seviyeleri yakından ilişkilidir. Diğer taraftan anket genel olarak iletişim becerisi iyi olan çocukların duygusal zekâlarının da yaşlarına göre daha yüksek düzeyde olduğunu göstermektedir.

## **Kaynakça**

- Aktif, E, Öğretim teknolojisi, İletişim, Ankara, 1995.
- Avruch, K., Black, P.W., Scimecca, J.A. Conflict resolution: Cross-Cultural perspectives, Greenwood Pres, New York, 1991.
- Barker, R.G., Gump, P.V., Big School, small school, CA: Stanford University, 1964.
- Berne, E., Hayat Denen Oyun, (S. Sargut), Altın Kitaplar Basımevi, İstanbul, 1976.
- Chaffee, S.H., Bergen, C.R., What Communication scientist do, C.R. Berger and S.H. Chaffee (Eds) HANdbook of communication sciense, CA: SAGE, 1987.
- Cüceloğlu, D., İnsan ve Davranışı, Remzi Kitabevi, İstanbul, 1991.
- Cüceloğlu, D., İçimizdeki Çocuk, Remzi Kitabevi, İstanbul, 1993.
- Cüceloğlu, D., İletişim Donanımları, Remzi Kitabevi, İstanbul, 2003.
- Dicleli, A.B., Akkaya, S., Konuşa konuşa, Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası (MESS), Aralık 2000.
- Dökmen, Ü., Aile-içi iletişim çatışmalarının Transactional ve Graph Analiz ile incelenmesi, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, 18, 1986.
- Dökmen, Ü., İletişim Çatışmaları ve Empati, Sistem Yayıncılık (18. Baskı) ISBN: 975-7397-20-2, İstanbul, 2002.
- Duck, S., Human relationships: An introduction to social psychology, Beverly Hills, 1986.
- Edginton, C., R., Pyllis, M., F., Leadership in Recreation and Leisure Service Organizations, N.Y., Mc Millan Pupliching Comp., 1985.
- Evliyaoğlu, G., İletişim psikolojisi, Psikolojik İletişim, Gazeteciler Cemiyeti Yayınları, Ankara 1987.
- Fişek, O.G., Sükan, Z. Çocuğunuz ve Siz. Türkiye’de Okulöncesi Çocuk Gelişimi ve Eğitimi Projesi, Milli Eğitim Basımevi, 2000.
- Freedman, J.L., Sears, D.O., Carlsmith, J.M., Sosyal Psikoloji, (A. Dönmez), İmge Kitabevi, Ankara, 1981.
- Gardner, H., The Quest for Mind (second Edition), The University of Chicago Pres, London, 1981.
- George, J.M., Jones, G.R., Understanding and Managing Organizational Behavior, 2nd ed.,

- Menlo Park, Addison-Wesley Publishing Comp., mc., 1999.
- Goleman,D., Duygusal Zeka,Varlık Yayınları, İstanbul, 16. Basım:2000.
- Gordon, T., Parent Effectiveness Taining, New American Library, 1975.
- Gordon, J.R., Organizational Behavior: A Diagnostic Approach, 6th ed., N.Y., Prentice Hall, 1999.
- Harary, F., Batell, M.F., Communication Conflict, Human Relations, 1981.
- Hargie,O.,Marshall, P., Interpersonal communication:A Theoretical framework, OHargie(Ed), A handbook of Communication Skills, London:Routledge, 1991.
- Harris, T., I'm OK-You're OK, Avon, New York, 1967.
- Harrison, R.P., Nonverbal communication, Rand McNally College Publishing Company, Chicago, 1973.
- Harward Busines Review, Etkin İletişim, Mess Yayın No:325,İstanbul, 2000.
- Kağıtcıbaşı, Ç., İnsan ve insanlar, Sosyal Psikolojiye Giriş, Sevinç Matbaası, Ankara, 1976.
- Kağıtcıbaşı, C.,İnsan aile kültür, Remzi Kitabevi, İstanbul, 1990.
- Kaşıkçı, E., Doğrucu Beden Dili, Hayat Yayıncılık İletişim Eğitim Hizmetleri, ISBN: 975 6700-30-0, 2. Basım, İstanbul, Nisan 2002.
- Kılıç, N., Kişilerarası İlişkiler ve İletişim Becerileri, Adnan Menderes Üniversitesi Aydın Sağlık Hizmet Meslek Yüksek Okulu Ders Notları,2005.
- Koçel, T., İşletme Yöneticiliği, 8. baskı, İstanbul, Beta Basım A.Ş., 2001.
- Korkmazlar, Ü., Navaro, L., Kılıç, Konuk, E.,Ana-baba okulu, Remzi Kitabı, 2003.
- McEuen, V., Integrating New Office Technology in the Business Communication Curriculum, Educational Media, 2, 1985.
- McQuail, D., Windahl, S.,İletişim Modelleri, (Yumlu, K.), İmge Kitabevi, İstanbul, 2005.
- Mehrabian, A., Communication without words, Psychology Today 2, 1968.
- Milli Eğitim Bakanlığı, Anne Baba El Kitabı, 2002.
- Morgan, C.T., Psikolojiye Giriş, (S.Karakaş), Meteksan, Ankara, 1981.

- Mountrose, P., Çocuklarla ve gençlerle iletişime geçmenin 25 yöntemi, Kariyer Yayınları, İstanbul, 2000.
- Navaro, L., Gerçekten beni duyuyor musun, Remzi Kitabevi, 5. Baskı, ISBN975-14-0806-7 Şubat 2002.
- Özkan, Z., Aile içi Sorunlara NLP ile Etkili Çözüm, Hayat Yayınları, İstanbul, 2004.
- Özkan, Z., NLP ilkeleriyle Aile İçi İletişim, Hayat Yayınları, İstanbul, 2004.
- Öztürk, O.,Psikanaliz ve Psikoterapi, Sevinç Matbaası, Ankara, 1985.
- Paksoy, M., Acar, A.C., Örgütsel İletişim, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayın No: 964, Eskişehir, 1996.
- Renner, P.F., Basic Hotel Front Office Procedures, N.Y., Nostrand Reinhold Company, 1981.
- Robbins, S., P., Organizational Behavior Concepts, Controversies, Applications, 8 ed., San Diego, Prentice Hall International mc., 1998.
- Saygın, O., 4x4'lük iletişim, Hayat Yayınları, İstanbul, 2005.
- Schein, E.H., Örgüt Psikolojisi(M.Tosun), Doğan Basımevi, Ankara,1978.
- Schermerhorn, J., Hunt,G., Osborn, R.N., Organizational Behavior, N.Y., John Wiley and Sons, mc., 1997.
- Shapiro, L.E., (Ü. Kartal), Yüksek EQ' lu bir çocuk yetiştirmek, Varlık Yayınları A.Ş. ISBN:975-434-201-6, 2001.
- Tubbs, S.L., Moss, S., Human communication: An interpersonal perspective, Rnadam House, New York, 1974.
- Üstem, H., Etkin İletişim Becerileri, Harp Akademileri Komutanlığı ders notu, 2005.
- Üstem, H.,İletişim ve Haberleşme, Harp Akademileri Komutanlığı Ders Notu, 2005.
- Ward, N.G.,Stein, L.Reducing emotional distance:A new to teach interviewing skills, Journal of Medical Education, 1975.
- [www.mcatürk.com](http://www.mcatürk.com).(20.03.2006).
- [www.duygusalzeka.com](http://www.duygusalzeka.com)(18.04.2006)
- [www.turkforum.net](http://www.turkforum.net)(26.03.2006)

[www.milliyet.com.tr](http://www.milliyet.com.tr)(08.06.2001)

[www.matriksdata.com](http://www.matriksdata.com)(26.04.2006)

[www.garildi.cumhuriyet.com.tr](http://www.garildi.cumhuriyet.com.tr)(18.10.2005)

## ÖZGEÇMİŞ

01 Eylül 1980 tarihi, Kars ili, Merkez ilçesi doğumluyum. İlk, Orta ve Liseyi Bakırköy ilçesinde tamamladıktan sonra, Marmara Üniversitesi, Atatürk Eğitim Fakültesi, Sınıf Öğretmenliği Bölümüne kaydoldum. Bu bölümden 2001 yılında mezun olduktan sonra, Maltepe, Adalar ve Kağıthane ilçelerinde bulunan okullarda öğretmenlik yaptım. 2004 yılında da, Beykent Üniversitesi, İşletme Anabilim Dalında yüksek lisans eğitimine başladım.

Özel ilgi alanlarım, çocuk gelişimi, çocuk psikolojisi, eğitim ve öğretim süreçleridir.

Yabancı dilim İngilizce olup, evli ve bir kız çocuğu annesiyim.

**Vijdan KOCAMAN**