

**T.C.
MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI**

**HALKLA İLİŞKİLER VE
ORGANİZASYON HİZMETLERİ**

**SAĞLIKLI İLETİŞİM
90KG00016**

Ankara, 2011

- Bu modül, mesleki ve teknik eğitim okul/kurumlarında uygulanan Çerçeve Öğretim Programlarında yer alan yeterlikleri kazandırmaya yönelik olarak öğrencilere rehberlik etmek amacıyla hazırlanmış bireysel öğrenme materyalidir.
- Millî Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.
- **PARA İLE SATILMAZ.**

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR	iii
GİRİŞ	1
ÖĞRENME FAALİYETİ-1	3
1. KİŞİLERARASI İLETİŞİM SORUNLARI.....	3
1.1. Kişilerarası İletişim Önündeki Engeller	3
1.1.1. Bireysel Yetersizlikler	3
1.1.2. Sosyo-ekonomik Farklılıklar	7
1.1.3. Kişiler Arası Çatışmalar.....	8
1.2. Sağlıklı İletişim Kurmanın Yolları.....	11
1.2.1. Kendini Tanımak	12
1.2.2. Güven Sağlamak	12
1.2.3. Empati Yeteneği.....	13
1.2.4. Etkin (Aktif) Dinleme	16
1.2.5. İletişimde Anlamayı Test Etmek(Geri Bildirim)	17
1.3. İletişim Becerisinin Eğitimle Geliştirilmesi	18
1.3.1. İletişim Eğitimi	19
1.3.2. İletişim Eğitiminde Yöntem Ve Teknikler.....	22
UYGULAMA FAALİYETİ.....	24
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	26
ÖĞRENME FAALİYETİ-2	28
2. ALGILAMA.....	28
2.1. Tanımı	28
2.2. Niteliği	30
2.3. Algılama Süreci.....	30
2.4. Algıda Seçicilik	31
2.4.1. Algılamada Seçiciliği Etkileyen Dış Faktörler	32
2.4.2. Algılamada Seçiciliği Etkileyen İç Faktörler.....	33
2.5. Algılamada Organizasyon	35
2.5.1. Algısal Graplama	35
2.5.2. Şekil-Zemin İlişkisi.....	37
2.6. Algılamada Değişmezlik	39
2.7. Sosyal Algılama	40
2.7.1. Sosyal Algılamayı Etkileyen Bazı Faktörler.....	41
2.8. Algılamaya Yönelik Anlaşmazlıklar	42
UYGULAMA FAALİYETİ.....	46
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	48
ÖĞRENME FAALİYETİ-3	50
3. İLETİŞİMDE SORU sorabilme	50
3.1. Önemi	50
3.2. Çeşitleri	50
3.2.1. Evet- Hayır Soruları.....	51
3.2.2. Kapalı Bilgi Alma Soruları	51
3.2.3. Açık Bilgi Alma Soruları	52
3.2.4. Ucu Açık Sorular	53
3.3. Doğru Cevap Verme	54
3.3.1. Soru Yanıtlamanın Beş Adımı	55

3.3.2. Kötü Niyetli Soruları Yanıtlama Taktikleri	55
UYGULAMA FAALİYETİ.....	60
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	62
MODÜL DEĞERLENDİRME	64
CEVAP ANAHTARLARI	66
KAYNAKÇA	68

AÇIKLAMALAR

KOD	90KG00016
ALAN	Halkla İlişkiler ve Organizasyon Hizmetleri
DAL/MESLEK	Halkla İlişkiler Müşteri Temsilciliği Kamuoyu Araştırmacılığı Organizasyon Temsilcisi Fuar Organizasyon Sorumlusu
MODÜLÜN ADI	Sağlıklı İletişim
MODÜLÜN TANIMI	Kişiler arası iletişim sorunlarını, algılama kavramını kişilerarası iletişimde doğru soru sorabilmeyi ve cevap verebilmeyi kavratarak, sağlıklı iletişimin temel unsurları hakkında bilgi kazandıran öğretim materyalidir.
SÜRE	40/32
ÖN KOŞUL	“Etkin İletişim” modülünü almış olmak
YETERLİK	Sağlıklı İletişim Kurmak
MODÜLÜN AMACI	Genel Amaç Bu modül ile gerekli ortam sağlandığında sağlıklı iletişim kurabileceksiniz. Amaçlar <ol style="list-style-type: none">1. Kişilerarası iletişim ile ilgili sorunları çözebileceksiniz.2. Doğru algılayabileceksiniz.3. Doğru soru sorabilecek ve doğru cevap verebileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Ortam: Sınıf, kütüphaneler, çeşitli ortamlarda insan ilişkilerini gözlemlene Donanım: TV, DVD, VCD, projeksiyon cihazı, bilgisayar internet, kitap, defter, kalem
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Modülün içinde yer alan her öğrenme faaliyetinden sonra verilen ölçme sorularıyla, kazandığınız bilgi ve becerileri ölçerek kendi kendinizi değerlendirebileceksiniz. Öğretmeniniz modül sonunda size ölçme teknikleri uygulayarak modül uygulamaları ve kazandığınız bilgi ve becerileri ölçerek değerlendirecektir.

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

İletişim, kişisel ve toplumsal kaynaklı olan, iki kişiyi ilişki içine sokan psikososyal bir süreçtir. Canlılar varlıklarını sürdürebilmek için iletişimde bulunmak zorundadırlar. Etkili iletişim sağlıklı bir aile ve toplum ortamı yaratır, devam ettirir. İnsanlarla iletişim kurmayı bilmek, iletişim tekniğini, kurallarını ve inceliklerini tanımak hayatta başarılı ve mutlu olmanızı sağlayacak eşsiz bir kozdur.

Ancak doğru ve sağlıklı iletişim kurduğumuzda iletmek istediğimiz mesajı karşı tarafa aktarabilir ulaşmak istediğimiz sonuca ulaşabiliriz. Bu modül ile iletişim konusundaki sorunlarınızı aşmada size yardımcı olacak püf noktalarını ve çevrenizle iletişiminizi iyileştirmeye destek olacak ipuçlarını okuyacak ve öğreneceksiniz. Başkalarını doğru anlayabilmek ve algılayabilmek kendinizi iyi anlatabilmek için gerekli iletişim beceri ve yeteneklerinizi geliştirmek, söylemek zorunda olduğumuz mesajı en iyi ifade edecek yöntemi bulmak, doğru ifadeleri kullanmak, , doğru soru sorabilmek ve doğru cevabı verebilmek, iletişim sürecinin en önemli öğeleridir. Hayatımızın her alanında yaşayabileceğimiz iletişim çatışmaları veya empati kurulamadığında telafisi güç sorunlar ve olumsuzluklar ortaya çıkabilecektir. Hayatı daha basit kılmak, ilişkileri daha iyi seviyeye getirmek ve yaşadığımız toplumu geliştirmek için iletişim ve empati özenle üzerinde durulması gereken konulardır.

Bu modülün sonunda, temel iletişim becerilerini yaşantıya geçirebilecek, insanların değerlerine anlayışla bakan biri olabilmeyi, insanları yargılamadan, öfkelenmeden kabul edebilmeyi, kendisinin ve başkalarının sözlü ya da sözsüz mesajlarının farkına varabilmeyi, iletişim kurduğunuz kişilerle, güç kullanmadan sorun çözme becerilerinizi geliştirebileceksiniz. Umarım yolculuğunuz keyifli geçer.

ÖĞRENME FAALİYETİ-1

AMAÇ

Bu faaliyet sonunda kişilerarası iletişim sorunlarını çözmenin yollarını öğrenebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Günlük yaşamınızda iletişim çatışması yaşadığımız durumları düşününüz, çatışmayı ortadan kaldırmak için çaba sarf ediyor musunuz? Sınıfta arkadaşlarınızla tartışınız.
- Empati sözcüğünün anlamını araştırınız.
- Rol ve statü kavramlarının anlamlarını araştırınız.

1. KİŞİLERARASI İLETİŞİM SORUNLARI

1.1. Kişilerarası İletişim Önündeki Engeller

1.1.1. Bireysel Yetersizlikler

Yaşamımızda çatışma yaşamamak olası değildir. Kişilerarası çatışmalarla, iletişim becerileri, empatik beceri ve kendine güven gibi öğeler arasında ters yönlü bir ilişki vardır. İletişim kurma becerilerimizi geliştirebilmek için önce etkin iletişimin önündeki engellerin farkında olmalıyız. İletişim önündeki engeller şunlardır:

- Korkular
- Ön kabuller
- Duyarsızlık
- İsim takma merakı
- Kararsızlık
- Alınganlık
- Benmerkezcilik

1.1.1.1. Korkular

Bazı korkular içgüdüseldir ve hayatta kalmakla ilgilidir. Ne var ki iletişim sorunları yaşatan korkular çok farklıdır. Örneğin, yeni durum ve insanlardan, yanlış şeyler söylemekten, alaya alınmaktan, başkasının gözünde aptal görünmekten duygularımızı ifade

etmekten ya da duygularımızı kontrol edememekten korkmak, iletişim korkuları arasında sayılabilir. Böylece bu korkular başka insanlarla iletişim kurmamızı zorlaştırır.

1.1.1.2. Ön Kabuller

Bir şeyin nasıl olduğunu ve nasıl olması gerektiği hakkındaki inançlarımız, değerlerimiz ve tutumlarımızın toplamına ön kabul deniliyor. Ön kabuller iletişim aksaklıklarının içinde önemli bir rol oynar. Çünkü ister istemez karşımızdaki kişinin de bizimle aynı şekilde düşündüğünü aynı tutumu alacağını ve aynı değerleri taşıdığını düşünürüz. Bizim ön kabullerimiz karşı tarafın onayını almadığında sinirleniriz. Bu da iletişim kazalarına yol açar.

1.1.1.3. Duyarsızlık

Kimi zaman başkalarının duygularını dikkate almak bize fazla gelir. Akşam yorgun argın eve gelmiş yemek hazırlamaktasınız. O hengâmenin içinde 12 yaşındaki kardeşinizin "Abla ben çirkin miyim?" sorusunu yanıtsız bırakırsınız. Benzer soruları birkaç kez daha yanıtsız kalırsa muhtemelen kardeşiniz dertlerini bir daha sizinle paylaşmayacaktır. Her şeye duyarlılık göstermek mümkün değildir ama sürekli kendi yaptıklarımız kendi durumumuz ya da kendi duygularımızla ilgilendiğimizde insanlarla olan iletişimimiz aksar.

1.1.1.4. İsim Takmak

Zihnimiz farklı şeyleri birbirinden ayırt etmek için bunlara adlar verir, etiketler yapıştırır. Aslında bu etrafımızdaki karmaşıklığa düzen getiren bir alışkanlıktır. Birine isim takmaya kalkıştığınızda hemen şunu hatırlayın: İşaret parmağınız o kişiyi gösteriyor olabilir, ama geriye kalan üç parmağınız sizi göstermektedir. Ne var ki, bir insana isim takma kimi zaman yıkıcı sonuçlar getirebilir. Okullarda ve işyerlerinde insanlara isim takmak yaygın bir alışkanlıktır. İnsanlar hiç düşünmeden, "Şişko Efe", "Bülbül Ece", "Cıvciv Ali Ömer" diye nitelendiriliverir. Kendisine isim takılan kişi, görünüşte belli etmese de bundan pek hoşlanmaz, için için üzülür.

Örneğin okulda sorunlar yaşayan oğluna sürekli "kuş beyinli" diyen bir baba, bir süre sonra oğlunu gerçekten akılsız gibi görmeye başlar. Onun okul sorunlarını aşmasına yardımcı olacağı yerde, "Nasıl olsa bir şey anlamıyor" diyerek oğluyla ilgilenmeyi bir kenara bırakır. Daha da kötüsü, babasının bu yaklaşımından dolayı çok üzülen çocuğun aklına dersler bir türlü gelmez, daha da kötüsü giderek kendini böyle zannetmeye başlar.

1.1.1.5. Kararsızlık

Konuşurken zaman zaman "Şey", "Eee", "Yani", "Hımm, ne diyordum" gibi ifadeler kullanırız. Ama bu ifadeleri çok sık kullanan kişilerle sohbet etmeyi de hiç sevmeyiz. Bazen bu sözcüklere bir şeyi tam olarak bilmediğimizde başvururuz. Ama bunları kullanmayı alışkanlık haline getirmiş bir kişi ya karar vermekten ya da söylediklerinin dinlenmeyeceğinden korkuyor demektir veya düşünce tembelidir.

Bu nedenle iletişim kurarken, mesajımızı hazırlamak çok önemlidir. Hazırlanmış bir mesaj hem yeterli bir içeriğe hem de uygun bir sürece dayandığı için bizleri sık sık "Eee", "Şey" demekten kurtarır.

1.1.1.6. Alınganlık

Alıngan kişi, karşısındaki insanların her söylediğinde mutlaka kendisine yönelik bir olumsuzluk arar ve bulduğunu sanır. Kendisiyle öteki insanlar arasında duvarlar ördüğü için genelde kimseyle düzgün bir iletişim kuramaz. Başkaları da alıngan kişilerle konuşmak istemez.

1.1.1.7. Ben-merkezcilik

Her konuda kendini öne çıkarma, sürekli kendinden söz etme, hep kendi hakkında konuşma ve öteki insanlardan daha önemli olduğuna inanma haline ben-merkezcilik denilmektedir. Sürekli kendisinden söz eden bir kişi başka bir insanla iletişim kurabilir mi? Ben-merkezci kişi öteki insanlara değil, kendisine yöneliktir. Karşısında bir insan değil, âdeta bir ayna vardır. Bu nedenle de ben-merkezci biriyle konuşmakta olan kişi kendini önemsiz, hatta varlığı dikkate alınmıyormuş gibi hisseder. Böylece iletişim gerçekleşmez. İletişim iki tarafın karşılıklı yer aldığı bir süreçtir. Engelsiz gerçekleşebilmesi, tarafların düşünce ve duygularını ifade edebilmeleri ve birbirlerinin düşünce ve duygularını doğru anlayabilmeleri için, iki tarafın da bu türden engelleri aşması için çaba göstermesi gerekir.

1.1.1.8. Savunmacı Tutum

Savunmacı tutumun en önemli nedenlerinden bir tanesi, kişinin doyurulmamış kişilerarası ihtiyaçlarıdır. Benlik imajımızı doyum veren bir biçimde oluşturabilmek için başkalarından destekleyici geribildirimler almaya ihtiyacımız vardır. Bu ihtiyaç karşılanmadığında bir kaygı duygusu oluşur. Bu duygu bazen çok kısa sürer ve çözülür. Ancak, kaygının çözülemediği durumlarda kişi başkalarıyla birlikte iken savunmacı bir tutum içine girer. Savunmacı davranış kaygının ve korkunun temsilcisidir. Kendini, beden duruşu, yüz ifadesi, hareketler ve sözel sinyallerle belli eder. Bu durum aynı zamanda diğer kişilere de dikkatli olmaları için bir uyarı mesajıdır. Savunmacı tutumun sergilendiği davranışlar çok çeşitli olabilir. Örneğin, içe kapanma, başka şeylerle ilgilenme, küsme, bulunulan yeri terk etme ya da sözel olarak kendini savunma gibi. Bazen de savunmacı tutum kendini saldırgan bir kılığa bürünmüş olarak gösterir.

Savunmacı Tutumu Artıran Yaklaşım Biçimleri şunlardır:

- **Dinleyen tarafından eleştiri ya da yargılama olarak algılanan değerlendirmeler savunma davranışına yol açabilir.**

Örneğin, herhangi bir sorunu dile getirirken açık ya da kapalı olarak genellikle "sen" sözcüğü ile başlayan ifadeler kullanıyorsanız, karşınızdaki kişide olumsuz ve savunmacı bir tepki gelişir.

“Beni hiç anlamıyorsun” yerine, “Senin tarafından anlaşılmadığımı hissediyorum” diyerek, o kişiye tutumuyla ilgili geribildirim verebilirsiniz. Böylelikle hem kendi duygunuzu söyleme, hem karşınızdaki kişiye ayna tutma hem de savunmacı tutumdan uzak durma şansını yakalarsınız.

➤ **"Neden" sözcüğünün kullanıldığı bazı sorular da savunmaya yol açabilmektedir**

Aslında bu sözcük, içerik olarak bir şeyin nedenini öğrenme isteğini belirten bir merak ifadesi ve sembolüdür. Ancak, kullanıldığı ortama göre farklı mesajlar iletebilmektedir. Örneğin "Neden beni aramadın?" sorusu karşındaki kişinin aramamasının gerçek nedenini öğrenme isteğinden çok, ona aramadığı için kızgın olduğumuz mesajını verir.

Kişilerarası iletişimde bu sözcüğe, sözlük anlamının yanı sıra hesap sorma anlamı da yüklenmiştir. Kullanımda bu anlamıyla daha sık karşımıza çıktığı için, "Neden" sorusu savunmacı tutumu arttırabilmektedir. Bunun yerine “Ne oldu da beni aramadın?” diye sormak, o kişiyi savunmaya geçmek yerine, gerçek nedeni söylemeye yönlendirebilir. Ya da “Neden gülüyorsun?” yerine “Seni güldüren ne oldu?”, “Neden bu soruyu sordun?” yerine, “Sana bu soruyu neyin sordurduğunu merak ediyorum” şeklindeki ifadeler savunmacı tutumu azaltabilir.

- Sözel ifadelerin yanı sıra, alaycı yüz ifadesi, iğneleyici ses tonu, sert el kol hareketleri gibi sözel olmayan ifadeler de savunmacı tutuma yol açabilir.
- Eğer dinleyici, verilen mesajı "kontrol etme" ya da "yönlendirme" çabası olarak algırsa savunmaya geçebilir.

“Size biraz daha dikkatli olmanızı öneririm”, “Söylediklerimi uygulamak sizin yararınıza olacaktır” gibi ifadeler bu şekilde algılanma olasılığı yüksek olan ifadelerdir. Etkileşimde verilen mesajlar, “yönlendirilme”, “eleştirilme”, “değerlendirilme” olarak değil de, “durumu tanımlama” ve “problem çözme” çabası olarak algılanırsa, savunma girişimleri azalır. Örneğin, “İlişkimizde senden kaynaklanan bazı sorunlar var, bunları konuşalım” yerine, “İlişkimizde bazı sorunlar yaşadığımızı hissediyorum ve konuşmak istiyorum” diye söze başlamak, karşındaki kişiyi konuşmaya çekebilir.

- Kişi kendisine kayıtsız kalındığı, dikkate alınmadığı mesajını alırsa, bu da savunmacı bir tutum yaratır. Çünkü herkesin, kendisine değer verildiğini hissetmeye ihtiyacı vardır.
- Mesajı veren kişinin üstünlüğünü kanıtlamaya çalıştığı algısı da dinleyicide öfke ya da yetersizlik duyguları yaratarak savunmayı arttırabilir.
- Düşünce esnekliği olmayan, kendi bakış açısında direten bir tutum, dinleyiciyi savunmacı bir davranış geliştirmeye yönlendirebilir.

Örneğin, “Kırılmaya hiç hakkın yok, böyle davranmak için haklı nedenlerim var” şeklinde bir ifade dinleyicide otomatik olarak olumsuz bir etki yaratacaktır. Oysa esneklik ve karşılıklı anlama çabasının olduğu etkileşim süreçlerinde savunma eğilimi daha azdır. “Senin aslında çok kırıldığını anlıyorum, ancak izin verirsen ben de sana neden öyle davrandığımı

anlatmak istiyorum” ifadesinin dinleyici üzerindeki etkisi çok daha olumludur. Çünkü bu, karşıdaki kişiye onu anladığınızı ve duygularına önem verdiğiniz mesajını iletir.

İnsan yaşamında öyle anlar vardır ki, kendisini mutlaka koruması gerektiğinden, savunucu bir iletişim içine girmesi zorunludur. Çünkü karşıda, benliğine saygı göstermeyen, kendisini korumazsa onu ezip geçecek kişiler vardır. Saldırganlığın bulunduğu böyle ortamlarda kişi, bütün gücüyle kendini savunur.

Saldırgan davranış, ister açık bir biçimde, isterse örtük bir biçimde olsun, iletişimde savunmayı doğurur. İnsanlar her ortamda ve çevresinde bulunan insanlarla iletişime girerken içinden geçenleri olduğu gibi söyleyemez. Bunun nedeni reddedilme ve incinme korkusudur. İnsan her yerde her zaman kendi iç dünyasının reddedilme riskini göze alamaz. Gelişigüzel herkese kişinin kendi iç dünyasını açması sağlıklı bir davranışta değildir.

1.1.2. Sosyo-ekonomik Farklılıklar

İletişimle toplumsal kültürel sistemler arasındaki ilişki karşılıklıdır. İletişim bir aktarma ve paylaşma süreci olduğu kadar bazı kişi ve grupların başkaları üzerinde güç kazanmasında da rol oynar.

İletişimin iki düzeyi vardır. Olayların algılandığı, yorumlanıp anlamlandırıldığı bireylerin öznel iç dünyaları ve bireylerin o durumda göstermek veya söylemek istediği mesajlardan oluşan sosyal dış dünyaları. Statü, bireyin toplum içindeki yeri konumudur. Her birey içinde yaşadığı toplumda gerek ekonomik, gerek sosyal olarak belli bir yere sahiptir. Statüler doğumla ya da sonradan kazanılan statüler diye sınıflandırılabilir. Doğumla kazanılan statülerde, bireyin kendi statüsü konusunda yapabileceği bir şey yoktur. Kişinin bir Türk ya da Afrikalı ailede, zengin veya yoksul, siyah ya da beyaz ırkta doğmasında kendi seçimi yer almaz. Sonradan kazanılan statüler, bireylerin çabaları sonucunda kazanılır. Örneğin, avukat olmak ya da öğretmen olmak bireyin eğitimiyle ve kendi çabalarıyla sağlanır. Bireyin davranışı ile statüsü arasında ilişki vardır, her birey statüsünün gerektirdiği biçimde davranır. Statüler arasında çatışmalar olması da kaçınılmazdır.

Ekonomik güç bireylere farklı olanaklar sağlar. Ekonomik anlamda birbirlerine yakın bireylerin birbirleriyle daha iyi ilişkiler içinde oldukları söylenebilir. Çünkü yaşama biçimleri, beğenileri, sıkıntıları, sevinçleri az çok birbirine benzer.

Kişilerarası iletişim çatışmalarının kaynaklarından bir tanesi de kişilerin statülerinden kaynaklanan sahip oldukları rollerdir. Rol, grup içinde belli bir pozisyonda bulunan kişiden beklenen davranışlardır. İnsanların sosyal ve mesleki içerikli rolleri vardır. Üstlendikleri bu rollerden, rolün niteliğinden dolayı bir takım çatışmalar olabilir. Eğer kişi mesleki rolü ile sosyal rolünü birbirine karıştırmadan iletişim kurabiliyorsa rol uyumu, rollerini birbirine karıştırıyorsa rol uyumsuzluğu yaşıyor demektir. Kişi sosyal ve mesleki rollerini birbirinden ayırt etmeden bir arada kullanıyorsa bu da rol bulaşmasıdır. Örneğin askere gelen bir öğretmen askerde öğretmenlik rolünün gereklerini yapmaya kalkarsa bu rol bulaşmasıdır. İnsan sosyal ve mesleki rollerinden birini diğer alt rollerine fazlaca bulaştırıyorsa rol katılığı sergilemiş olur. Örneğin bir askerin hayatının her alanında asker gibi davranması veya bir

öğretmenin her yerde öğretmen gibi davranması gibi. Kişi rol çatışması ilgi ve yeteneklerine uygun olmayan bir rolü üstlenirse kişi ile rol arasında uyumsuzluk ortaya çıkar. Bu uyumsuzluk kişinin kendisiyle ve diğer kişiler ile çatışma yaşamasına sebep olabilir.

1.1.3. Kişiler Arası Çatışmalar

Yapılan araştırmalar neticesinde 8 temel çatışma türü belirlenmiştir.

➤ **Aktif çatışma:**

Birbirini sevmeyen birbirlerine kızgın olan kişilerin, karşı karşıya gelmeleriyle oluşan çatışmalardır. İnsanların aktif çatışmaya girmelerinin belirgin ya da örtülü sebepleri olabilir. Eğer görünürde belirgin bir sebep olmaksızın karşıdaki kişiden rahatsız oluyor, çatışmaya sebep olacak düşüncelere giriliyor ise sebep insan içinde gizlidir. O anki ruhsal durumu ile o kişi hakkındaki düşünceleri önemlidir.



Resim 1.1: İnsanların aktif çatışmaya girmelerinin belirgin ya da örtülü sebepleri olabilir.

➤ **Pasif çatışma:**

Bu tür çatışmalarda insanlar herhangi bir sebepten dolayı birbirleriyle iletişim kuramazlar. Bir arada yaşayan fakat küs olan kişilerin iletişim kuramamaları bu tür çatışmalara örnektir. Pasif çatışmalar bazen pasif saldırganlığa dönüşebilir. Birine inat olsun diye bir işi yapmamak veya susmak pasif saldırganlıktır.

Öfkelerin içine atılması, birbirine kızan iki kişinin hiçbir şey yokmuş gibi iletişimlerini sürdürmeleri de pasif çatışmaların görüldüğü durumlardandır. Pasif çatışmaya girme olasılığının arttığı durumlarda kısa bir süre için sorulacak soru “Karşımdakine küsmem, benim hangi ihtiyacımı gideriyor, küsmek dışında başka hangi yolla bu ihtiyacımı giderebilirim?” olmalıdır. Hangi ihtiyaç olduğu tanımlanabilirse çatışma olasılığı azalacaktır. İhtiyaçlarımızın tanımlanmasının yanında, bu ihtiyaçların karşınızdaki kişilere uygun dille aktarılabilmesi de çok önemlidir.

Norveçli yazar Henrik İBSEN' in NORA adlı tiyatro eserinde; Nora adlı kadın ile Helmer adlı bir adam evlidir. Helmer ana baba rolü takınan bir kişidir. Nora ise Helmer' in tavırlarından dolayı çocuk rolünde olan birisidir. Yasaklara uyan söyleneni yapan bir yapısı vardır. Aralarında yetişkinden yetişkine olması gereken bir iletişim yoktur. Helmer hastalanır, Nora Helmer' in tedavi masrafları için gizlice tefeciden para alır. Helmer iyileşince bunu duyar ve çok kızar. Çünkü Helmer çevresinde sevilen ve saygı gösterilen birisidir. Bu sebepten başlayan tartışmalar büyür ve kavgaya dönüşür. Helmer karısına yüklenir. Nora artık son sınıra gelmek üzereyken tefecinin şantajından kurtulurlar. Helmer' in tavırları değişir fakat Nora' nın bardağı taşar ve evi terk edeceğini bildirir. Bu güne kadar ana baba rolünde olan Helmer çocuk rolüne, çocuk rolünde olan Nora ana baba rolüne girer. Nora' nın evi terk etmesiyle sonuçlanan çatışmanın temelinde karı koca arasında, yıllarca süren pasif çatışma yatmaktadır.

➤ **Varoluş çatışması:**

Kişi karşısındakinin sözlerini yanlış anlayıp, onunla ilgisi olmayan bir karşılık verirse bu var oluş çatışmasıdır. Var oluş çatışmasında kişinin dikkati karşısındakinde değil, kendisindedir. Örneğin,

- Çok mutluyum; sonunda o konsere bilet buldum.
- Kitabımı gördün mü yarın sınavım var.
- Hem de en önde.
- Kaybettim galiba, şimdi ben ne yapacağım.

Bu örnekte her iki kişi de yalnızca kendileriyle ilgilidirler. Birbirlerinin söylediğini ya dinlememişler ya da dinleseler bile, işittikleri mesaja uygun bir cevap vermek yerine, kendi iç dünyalarına uygun bir şeyler söylemişlerdir.

- **Tümden reddetme:** İletişimde kendisine yöneltilen mesajı kabul etmeden, olduğu gibi reddederek aksi görüşü savunması, tümden reddetmedir. Örneğin, depresif bir kişi, kendisine olumlu özellikler atfeden bir kişiye, “Yaşantımda hiçbir olumlu yön bulamıyorum” derse, bu kişi tümden reddetme çatışması yaşıyor demektir.



Resim 1.2: Kişi bazen tümden reddetme çatışması yaşayabilir.

- **Önyargılı çatışma:** Kişinin belli bir konuda konuşmaya, tartışmaya başlamadan önce konu ile ilgili peşin hükümlerini savunmasıdır. Ön yargılı kişiler karşısındakinin sözlerini dinlemeden, o ne söylerse söylesin kendi fikrini savunmayı sürdürür. Kişiler arası iletişim çatışmalarında farklı iletişim türleri birlikte sergilenebilir. En çok ön yargılı ve tümünden reddetme çatışmaları birlikte sergilenir.
- **Yoğunluk çatışması:** İki kişinin görüşleri arasında kısmen uyuşma olması halinde yoğunluk çatışması olur. Bir kişinin çok beğendiği bir konseri, diğerinin de beğenmesi fakat bir eksiklik bulması bu tür çatışmadır.
- **Kısmi algılama çatışması:** Bir kişi kendine gelen mesajdan bir kısmını anlayıp diğerlerini algılayamazsa kısmi algılamadan dolayı çatışma meydana gelir.
- **Alıkoyma çatışması:** Bir kişi kaynaktan gelen mesajı tam olarak anlar fakat üçüncü bir kişiye isteyerek ya da istemeyerek aktarmaz. Bu çatışmayı yaşayan kişi eğer bunun farkında değilse, mevcut alıkoyma çatışmasına var oluş çatışması da eklenir.

Kısaca, yaşamımızın tüm alanlarında insanlarla yakın ya da uzak ilişkiler içindeyiz. Birlikte olan, etkileşimde bulunan insanların aralarında çatışmalar ya da sürtüşmelerin çıkması doğaldır. Doğal olmayan bu çatışmaların ilişkiyi bozması ve yıpratmasıdır. İlişkilerimizdeki sorunların farkında olur ve bu sorunları gerçekçi bir biçimde kabul ederek gerekli çözüm yolları için çaba harcarsak bunları aşarak daha verimli ilişkiler yaşayabiliriz.

Sağlıklı kişilerarası ilişki ortamı yaratmada etken olan öğelerden biri kullanılan dil-üsluptur. İletişim içinde olan bireylerin kullandıkları üsluba çeşitli isimler verilmektedir. Bunlardan biri de “sen dili”, “ben dili” sınıflamasıdır. Sen-dili, kişilere hatalarını görme şansı vermeyen, karşı saldırı veya savunmaya yönelmelerine veya kendilerini değersiz hissetmesine yol açan mesajları içeren üsluptur.

Buna bir kaç örnek verilecek olursa; eve geç gelmeyi bir alışkanlık haline getirmiş olan bir delikanlının bu davranışından annesi çok rahatsız olmakta, yaşadığı endişeyi, kaygıyı ve öfkeyi sen-diliyle şu şekilde yansıtmaktadır.

“Sen ne duyarsız, ne sorumsuz insansın! Saatin kaç olduğundan haberin var mı?” yerine anne problemleri davranışı anlaşılır bir biçimde açıklayabilir. “Akşamları eve geç geldiğinde...” Bu davranışın ortaya çıkması karşısında yaşadığı duygular belirtilir. “Akşamları eve geç geldiğinde, sen gelene kadar meraktan ölüyorum, başına bir şey gelmiş olmasından endişe duyuyorum...” gibi.



Resim 1.3: Yaşamımızın tüm alanlarında insanlarla yakın ya da uzak ilişkiler içindeyiz.

“Sen” mesajı yerine “Ben” mesajı

“Sen” mesajı yerine... Baba: “Çok kabasın! Her zaman sözümü kesiyorsun!”

“Ben” mesajı verin...

Baba: “Bir şey söylemeye başlayıp ta bir türlü sonunu getiremediğim zaman çok rahatsız oluyorum.”

”Sen” mesajı yerine... Anne:”Kes şunu! Çekiştirip durma kolumu!”

”Ben” mesajı verin... Anne: “Kolumun çekiştirilmesinden hoşlanmıyorum”

“Ben” mesajı gönderen kişi, kendi hakkında yaptığı değerlendirmeyi karşısındaki kişiyle paylaşmak istegindedir. “Ben” mesajları karşımızdaki kişiyi suçlayıcı ifadelerden arınmış ve tümüyle kendi duygu ve düşüncelerimizi içerdiğinden, iletişimin olumlu sürmesine yardımcı olur.

Kendinizi değiştirecek güce sahip değilseniz etrafınızdaki hiçbir şey değişmez

1.2. Sağlıklı İletişim Kurmanın Yolları



Resim 1.4: Sağlıklı iletişimin temel unsurlarını yerine getirmek bizi mutluluğa götürür.

1.2.1. Kendini Tanımak

Kendini tanıma, öncelikle insanın iç dünyasıyla, başka bir deyişle kendisiyle iletişime geçmesidir. Bu süreç insanın yaşadığı duyguları, aklıdan geçen düşünceleri, canlı ve cansız her türlü varlığa gösterdiği tutum ve davranışlarını yargılamadan gözlemesini ve çözümlemesini gerektirmektedir. İnsanın kendini iyi tanıması, olumlu ve olumsuz ya da iyi ve kötü yönlerini bilmesi, günlük yaşam içinde neyi yapıp yapamayacağını, yaşadıkları karşısında neler hissedeceğini, neler düşüneceğini ve neler yapacağını öngörebilmesi, içindeki istek ve gereksinimlerini görebilmesi ile yakından ilişkilidir. Kendini bu sorundan çıkaramayan insan, iç zekası ve aklıyla, doğru bilgilere sahip olmadığında, iletişim sorunu yaşar; senaryolarını tamamen yanlış zemin üzerinde yapılandırabilir. Örneğin, “Farzetmeler/yanlış algılamalar üstüne kendi zihninde senaryolar oluşturma”, “kişisel görüşleri ve önyargılarıyla şartlandığı için karşı tarafı dinlememe”, “kendini ifade etmede karşılaşılan güçlük” ve “kendine güvensizlik” gibi olgular, insanın iletişim çabasında, karşısına önemli engeller olarak çıkmaya devam edecektir.

Dolayısıyla, insanın en önemli uğraşlarından birisi, kendisini tanıması ve iç iletişimini güçlendirmesidir. Duygusal Zekâ'nın temelinde ünlü Yunan filozofu Sokrates'in de söylediği gibi öncelikle “kişinin kendisini tanıması” yatar. Kendini tanıyan, duygu ve düşüncelerinin farkında olan, güçlü ve geliştirilmesi gereken yönlerini bilen bir kişi kendi duygu, düşünce ve davranışlarını yönetebilir ve kişilerarası olumlu ve yapıcı ilişkileri kurabilir.

1.2.2. Güven Sağlamak

Çağındaki gelişmelere gözlerini kapatmama, çevrede olup bitenlerle ilgili olma, gelişmeler hakkında bilgi sahibi olma; bireylerin kendilerine ve diğer insanlara güven duymalarına ortam yaratır. Güven duygusunun temelinde bilgi ve bilgi sahibi olmaya ilişkin olumlu düşünce vardır. Güven duygusunun temeli dünyaya geldiğimiz ilk yıllarda atılır. Bebeğin temel gereksinimlerinin zamanında karşılanması ve bu gereksinimlerin karşılanacağını bilmesinin yarattığı rahatlama duygusuyla oluşan yapı; uygun koşulların yaratılamaması durumunda güvensizliğe dönüşür. Temel güven duygusu zamanla gelişerek kişinin yetişkin olduğunda çevresine göstereceği tepkilerin niteliğini belirler. Bir diğer deyişle temel güven, kişinin kendisinin ve çevresindeki insanların güvenilebilir olduklarına ilişkin inancını içerir. Güvenli davranan kişi aktiftir. Hareketleri dolaysız ve dürüştür. Kendine ve başkasına karşı saygılıdır. Güvenli davranan kişi istekler, ihtiyaçlar ve doğruluk konusunda diğer insanlarla her zaman eşit olmayı teşvik eder.



Resim 1.5: Güven duygusunun temeli dünyaya geldiğimiz ilk yıllarda atılır.

1.2.3. Empati Yeteneği

Hayatımıza şöyle bir baktığımızda bizim duygularımızı duyarlı bir şekilde dikkate alan ve bizim olumlu davranabilmemizi sağlayan insanların varlığı bizi mutlu eder, yokluğu ise üzer. Çünkü başkalarının duygularını ve bakış açılarını kavrayabilen kişiler, etrafındaki insanların gereksinimlerini çok iyi anlar ve karşılarlar. Bu bakımdan, başarılı ve verimli ilişkiler kurabilen bir öğretmen, bir yönetici, eş ve ebeveyn kısacası insan olarak hayatın her kademesinde kurduğumuz diyalogların verimli birer alışverişe dönüşmesini sağlayan, problemlerimizi çözümler kılan hep bu anlayış dolu yaklaşım tarzı olmuştur. İşte, bu yaklaşım tarzı “empati”nin özünü oluşturur. “Bir kişinin, kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak olaylara onun bakış açısıyla bakması, o kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi sürecine empati adı verilir. İnsanların birbiriyle, hatta bütün canlılarla empati kurmaları gerektiğini anlatan bir halk masalı vardır:

“Göğsü kınalı bir serçe varmış. Gök gürlediği zamanlar tir tir titreyerek yere yatar, gök yıkılmasın diye de ayaklarını havaya kaldırmış. Bir yandan da “korkumdan kırk kantar yağın eriyor” dermiş. Bir gün birisi demiş ki “sen kendin beş dirhem gelmezsin; nerden oluyor da kırk kantar yağın eriyor?” Bunun üzerine serçe şöyle cevap vermiş; “Herkesin kendine göre dirhemi, kantarı var; siz ne anlarsınız”.

Yukarıdaki masalda verilmek istenen mesaj şudur: Her insanın –hatta her canlının– olaylara, kendine özgü bir bakış açısı vardır. Dışardan baktığımızda bunu göremeyiz ve bu yüzden de onun bazı davranışlarına anlam veremeyiz. Kendimizi karşımızdakinin yerine koyup olaylara onun gözüyle bakabilirsek, ancak bu durumda onun duygularını ve düşüncelerini anlamamız ve dolayısıyla da davranışlarına anlam vermemiz mümkün olur.

Ey Tanrım, beni otuz gün bir kişinin pabuçları içinde dolaştırmadan onun hakkında karar vermeme izin verme."

(Kızılderili Özdeyişi)

Empati kurabilmemiz için gerekli olan üç öge vardır:

- Empati kuracak kişi kendisini karşısındakinin yerine koymalı, olaylara onun bakış açısıyla bakmalıdır.
- Empati kurmuş sayılmamız için karşımızdaki kişinin duygu ve düşüncelerini doğru olarak anlamamız gereklidir.
- Empati kuran kişinin zihninde oluşan empatik anlayışın karşındaki kişiye doğru olarak iletilmemesi durumunda empati kurma sürecini tamamlamış sayılmayız.

Empatinin son aşamasında karşımızdaki kişinin duygu ve düşüncelerini anladığımızı, o kişiye ifade etmemiz gerekiyor. Bu ifade şekli beden dili kullanılarak, yani bir gülümseme, dudak bükme, sırtına dokunma gibi eylemle olabileceği gibi, açıkça anladığımızı aktaran sözlerle de gerçekleştirilebilir.

Empatiyi anlatan bir öykü...

Bir köylü eşiyle katırını iyice yükleyerek şehre doğru yola çıkmış. Yol uzun, hayvanların yükü ise oldukça ağırmış. Katıra göre biraz daha yaşlıca olan eşek düz yolda, zorlanarak da olsa, vaziyeti idare edebilmiş. Ancak, dağa tırmanırken, bakmış ki dayanamayacak, katıra yükünün ağır geldiğini ve birazını alıp ona yardımcı olmasını rica etmiş. Katır bu ricayı duymazlıktan gelmiş ve bir süre daha yola böylece devam etmişler. Sonra birden, zavallı eşek, o ağır yükün altında düşmüş ve ölmüş.

Yola devam etmek zorunda olan köylü, bunun üzerine, önce ölen eşiğin üzerindeki yükü almış ve katırın yükünün üstüne eklemiş. Daha sonra, ölen eşiğin derisini yüzmüş ve onu da katırın sırtına atmış.

Katır yaptığından pişman, yükü eskisinin iki katından fazla, “Ettiğimi buldum. Eğer eşiğe ihtiyacı olduğunda biraz yardım etseydim, şimdi bu halde olmazdım” diyerek, iç çekmiş.

(Anonim, Çev. Seden Tuyan)

Empatinin kişiler arası etkileşime olumlu katkısı nedeniyle, bir çok meslek grubuna empati eğitimi verilmektedir. Genel anlamda empati anlayışına sahip olanlar diğer insanların rolüne girmede güçlük çekmezler ve böylelikle diğer insanların bakış açılarını, neler düşündüklerini ve hissettiklerini anlayabilirler. Bu anlamda “günlük yaşamın hemen her kesiminde empatik anlayış, insanları birbirlerine yaklaştırma, iletişimi kolaylaştırma özelliğine sahiptir. Bell ve Hall (1954) yaptıkları araştırmada, liderlik özelliğine sahip kişilerin empati kurma becerilerinin yüksek olduğunu belirlemişlerdir.

1.2.3.1. Empati ile Ana-baba, Yetişkin ve Çocuk Benlik Durumlarının İlişkisi

- **Yetişkin Benlik Durumu:** Empati kurabilmek için benmerkezci olmaktan uzaklaşıp karşısındakinin rolünü almak gereklidir. Karşısındakinin rolünü alabilmek için sahip olunması gerekli özelliklerden birisi yetişkin rolüdür.

- **Çocuk Benlik Durumu:** Empati kurabilmek için merak ve yaratıcılığa ihtiyaç vardır. Çocuk benlik durumunda merak, uyum ve yaratıcılık gibi doğal çocuk eğilimleri vardır. Bir insan karşısındaki insanların iç dünyalarına ilgi duyuyorsa, merak ediyorsa bu durum da o insanın rolüne girerek empati kurmaya çalışacaktır. Bu yüzden empati kuracak kişinin çocuk benlik **durumuna** sahip olması ya da çocuk duygularının bastırılmamış olması gereklidir. Bir kişi başka insanların iç dünyalarına girerek onlarla empati kurabiliyorsa bu insanın iç dünyası zamanla zenginleşecektir.



Resim 1.6: Duyularımızı hem sözlü hem de sözlü olmayan yollarla ifade edebiliriz

- **Ana baba Benlik Durumu ve Empati:** Kişinin empatik tepki verebilmesi için ana baba benlik durumuna sahip olması gereklidir. Bir kişi yalnızca yetişkin benlik durumunu **kullanarak** empati kurabilir fakat bunu karşısındakine ifade etmeden içinde saklar.

Yetişkin benliği olmadan sadece çocuk ve ana baba benliklerine sahip kişiler, kişiler arası ilişkilerde empati değil sempati kurarlar. Empati kuracak kişiler öncelikle yetişkin benlik durumuna sahip olmalıdır.

- **Doğa ile Empati:** İnsanlarla empati kuramayan bir kişi doğa ile de empati kuramaz. Toplumda yetişkin rolü sergilemeyen bir kişi doğa ile de yetişkin rolü sergileyemez. Ülkemizde yaygın olan piknik alışkanlığını ele aldığımızda durum ortaya çıkmaktadır. Pikniklere giderken araba doldurulur, sepetler, mangallar, kilimler, hasırlar, yastıklar götürülecek yani arabaya sığan ne varsa götürülür. Güle oynaya yemekler yenir, yenilen yemekler eritilmeden ve arkada bir çöp hengâmesi bırakarak herkes evine döner. Pikniğin asıl amacına bakıldığında doğa ile kucaklaşma, temiz hava almak vardır. Bu ortamları amacına uygun olarak kullanmak bir yetişkinlik göstergesidir. Doğayı bilen, seven ve koruyan insan, doğa ile empati kuruyor demektir. Doğayı insanı ve insan ürünlerini bir bütün olarak anlamaya, bunlarla empati kurmaya çalışan bir insan, varlığı tümüyle seviyor ya da sevmek için uğraşiyor demektir. Doğa ve insan bir bütün olarak algılanırsa bunlardan birisine zarar verildiğinde diğeri de

zarar görür. Gizlice ağaç kesen birisiyle ağacı kestiği için kavga etmek, çocuk–ana baba rolü, bu kişiyi yetkililere bildirmek ise yetişkin rolünün göstergesidir.



Resim 1.7: Doğayı bilen, seven ve koruyan insan, doğa ile empati kuruyor demektir.

1.2.4. Etkin (Aktif) Dinleme

Etkin dinleme empati kurma sürecinin temel taşıdır. Geri iletimin kullanıldığı dinleme çeşidine etkin dinleme denir. Etkin dinleme alıcı açısından iletişimdeki gürültüyü azaltma ve mesajı tam ve doğru olarak alma etkinliğidir/becerisidir. Etkin dinleme sadece mesajı almakla sınırlı değildir. Mesajın alındığını geri bildirmeyi de içerir. Farkında olarak ve belirli kurallara uyularak yapılması gerekir. Psikoterapi, eğitim, iş görüşmeleri, çocuklarla etkileşim gibi değişik alanlarda etkin dinleme yapmak mümkündür. Amaç, çoğu zaman bir sorunun anlaşılması ve çözümüne yardımcı olunmasıdır. Aktif dinleme, iletişimde bulunduğumuz kişiye akıl vermek, yol göstermek ya da onu eleştirmek değildir. Bir kişiye köklü çözümleri kendisinin bulması yönünde yardım edilirse, gerçek bir katkı yapılmış olur.

Etkin dinlemede dikkat edilmesi gereken bir husus yargılamak, genellemek gibi hatalara düşmemektir. Örneğin, “yaptığın çok ayıp”, “herkesin başına gelir” gibi.

Etkin dinleme için uygun ortam seçilmelidir. Ortamın, mesaj içeriği üzerindeki bozucu etkileri en az seviyede olmalıdır. Gürültüsüz, yeteri kadar aydınlatılmış ve iletişim sürecine dışarıdan müdahalenin önlenmiş olduğu ortamlar tercih edilmelidir.

Mümkünse konu hakkında önceden bilgi sahibi olunması iletişimi kolaylaştırır.

Dinleme sırasında anlaşılamayan sözlerin açıklanması istenmelidir. Yapılan açıklama tatmin edici olduğunda, bu konuşana geri-bildirilmelidir.

Bilginin doğal sonucu konuşmak, bilgeliğin ayrıcalığı ise dinlemektir.

(Oliver Wendell Holmes)

Eğer yapılandırılmış bir konuşma yapılıyorsa konuyu değiştirmemeli, konuşanın planına uygun davranmalı ve konuşanın planını uygulamasına izin vermelidir. Yapılandırılmamış konuşmalarda konuşanın konuya sadık kalması için dinleyicinin soru sorması ve konunun fazla dağılmaması için konuşana yardımcı olması yararlı olacaktır.

Aktif dinleme ile karşımızdaki kişiye senin anlattıkların ile ilgileniyorum, sana yardım etmek istiyorum mesajlarını veririz. Böylelikle kişi huzura ve güvene kavuşur. Birey böylece kendisini daha rahat açar.

Esasen iyi bir konuşmanın da ön koşullarından biri iyi bir dinlemedir. Çünkü İyi bir dinleyici olmakla bir anda iyi bir konuşmacı haline geliverirsiniz.

1.2.5. İletişimde Anlamayı Test Etmek(Geri Bildirim)

Geri besleme ya da yansıma olarak da ifade edilebilen geri bildirim iletişim sürecinin son aşamasıdır. Geri bildirim, kaynağın gönderdiği iletiye karşılık hedef kitlenin verdiği cevap olarak nitelendirebiliriz.

Geri bildirim içinde, iletişim konusunda daha önce anlatılmış olan olumlu özelliklerin olması iletinin anlaşılmasına ve iletişimin gelişmesine imkan verir. Çünkü geri bildirim kalitesi, iletişimin hem devamını, hem de yönünü belirler.

Gerçek yaşamda mükemmel olarak gerçekleşen iletişim çok azdır. Çoğu zaman iletiyi aktarmak isteyen kişi, iletisi konusunda tam bir görüş sahibi olmamakta ve bu nedenle iletiyi eksik ifade etmektedir. Bazen de duygu ve/veya düşüncelerini tam olarak yansıtamamaktadır. Örneğin öğrenci öğretmen ilişkisini ele alalım, eğer öğrenciler kendilerinden istenenin ne olduğunu bilemezlerse başka bir ifade ile öğretmen mesajını doğru bir şekilde iletememişse öğrenciler kendilerinden beklenen doğru davranışı gerçekleştiremeyeceklerdir. Yani iletişim neyin ne zaman nasıl söylenmesi gerektiğinin bilinmesidir. Eğer başkalarının bizi nasıl algıladığını bilmek bu kadar önemli ise, o zaman bunu öğrenmenin en sağlıklı yolunu bulmamız gerekmektedir. Bu da kişilerden dolaysız geribildirim almaktır. Hangi davranışlarımızın insanlarda hangi etkiyi bıraktığını onlara sorarak hem onların bizim için oluşturdukları algıyı netleştirebilme, hem de kendimizde değiştirmek istediğimiz bazı yönlerin farkına varma olanağı bulabiliriz. Geribildirim bize aynadaki yansımamızı gösterir. Bir bakıma, diğer kişiler bize bir ayna tutarlar. Aynaya hangi tarafınızı gösterirseniz, o tarafınızın yansımamızı alırsınız. Bu nedenle insanlardan aldığımız geribildirim de onlara gösterdiğimiz yönümüzle ilgilidir. Kendimizi olduğumuzdan farklı gösterirsek, bu onlarda çarpık algıların oluşmasına yol açar. Oysa gerçek benliğimizi gösterdiğimizde gerçeğin yansımalarını görme şansımız olur.

Geribildirimler birkaç şekilde olabilir.

- Karşıdakine bakış şekli
- Kişinin beden hareketleri
- Kişinin sözlü olarak söyledikleri
- Sessiz kalma

1.3. İletişim Becerisinin Eğitimle Geliştirilmesi

İletişim etkinliğinde iletişim becerisi, özellikle başkalarını anlamada, onların duygu ve düşüncelerini onlarla özdeşleşerek görme duyarlılığı kazanmada çok önemlidir. Davranış değişikliğini başarmada da ana etken iletişim becerisidir. İletişim çatışmaları en küçük sosyal örgüt olan aileden en büyük örgütlere kadar görülmesi muhtemel bir süreçtir. Çatışmaları azaltmaya ya da önlemeye çalışmanın yolu, kişilere kişilerarası iletişim becerisi kazandırmaktır

İletişim becerisi, iletişim sürecinde başkalarını anlamada onların duygu ve düşüncelerini onlarla özdeşleşerek onlarla görme duyarlılığı kazanmaktır.

İletişim becerilerinin geliştirilmesinde bilinen en önemli yaklaşımlardan birisi empatidir. Bir insanın karşısındakinin ne hissettiğini o anda yaşayabilme ve ona bu hususta hak verebilme yeteneğine sahip olması yaklaşımı sağlıklı ve etkili bir iletişimde önem taşımaktadır.

İletişim becerisi kişilerarası iletişimde diyalogun yönünü ve gidişatını etkiler. İletişim çatışmaların bir kısmı iletişim becerisinin eksikliğinden kaynaklanır. Eğer insanlara iletişim kurarken yaptıkları hatalar gösterilip bu hatalar düzeltilirse çatışmalar azaltılabilir. Bu amaçla çeşitli meslek gruplarına iletişim becerilerini geliştirmek amacıyla eğitimler verilmektedir. Bu eğitimler özellikle iş hayatında sürekli değişik insanlarla muhatap olan kişilere verilmektedir.

Öğrencilerin bazı derslere karşı geliştirdikleri tutumlarının dersin öğreticisi ile geliştirdikleri ilişkiyle ne kadar doğru orantılı olduğuna sıkça tanık oluruz. Öğretmen-öğrenci ilişkisinin niteliği, öğrenmeyi etkileyen temel etkidir. Bu olgu öğretici açısından ciddi bir sorumluluğu beraberinde getirmektedir. Öğrenme kolaylığı, öğrenmeyi eğlenceli hâle getirme ve azami verimi sağlama öğreticinin etkili iletişim becerilerine sahip olmasını gerektirmektedir. Ana babalar gibi çoğu öğreticiler de -eğitilmiş oldukları hâlde- çocukları ve gençleri istemeyerek de olsa nasıl incitebileceklerinin, onların özsayıgılarına ve özgüvenlerine nasıl zarar verebileceklerinin, yaratıcılıklarını nasıl yok edebileceklerinin farkında olmak durumundadırlar. Öğreticiyi zorlayan en önemli etken öğrencilerin kabul edilemez davranışlarından kaynaklanan disiplin sorunudur. Eğitim-öğretimle geçirmeyi plânladığı zamanın çoğunu, sınıf içinde düzeni sağlamaya ayırmak zorunda kalan öğretmenlerin, disiplini sağlamak için sıkça başvurdukları yöntemler: yargılama, suçlama, alay etme, utandırma ve disiplin cezası veya not ile tehdit etme şeklindedir. Oysa baskıcı ve otoriteye dayanan yöntemler reddetmeyi, başkaldırmayı ve savunucu tutumu körükler. Öğretmenin bu konudaki yaklaşımı onun öğrenci davranışlarını kabul edilebilir görme konusundaki esneklik ve hoşgörü sınırlarıyla; yaşanacak sorunun boyutu da takındığı tutum ve sorun çözmede izleyeceği yöntemle; yani etkili sözel iletişim becerileriyle yakından ilgilidir.

Eğitim sözcüğüyle burada kastedilen sadece okullarda verilen eğitim değildir. İnsan doğduğundan itibaren önce çevresi onunla sonra da o çevresiyle iletişim kurar. Bu iletişim süreci içinde yaşamla ilgili birçok konuda eğitilir. İçinde bulunduğu toplumun kurallarını, değer yargılarını çevre ile kurduğu iletişim içinde öğrenir.

İletişim eğitimle elde edilmiş dil ve terminolojiyle sürdürülür. Bireyin ait olduğu ortam ve toplumun geçerli dili, konuşma tarzı, şakaları, takdim tarzı, beden dili tamamen içinde yaşanan toplum tarafından öğretilmiş veya bireyin yaşarken öğrendiği nitelikler olup iletişim kurmada önem kazanır.

İletişim becerisi, olaylara farklı açılardan bakabilme esnekliği gerektirir. Bu beceriyi kazanmış birisi, kendisine yöneltilen bir uyarı, eleştiri veya şikâyet karşısında, tek açı yerine çok açıdan anlam verme yeteneğine sahip olabilecektir.

İletişim çatışmalarının en azından bir kısmı iletişim kurmadaki bilgi eksikliğinden kaynaklanmaktadır. İletişim sırasında insanların yaptıkları bazı mekanik hatalar vardır. Bu hataların arkasında bazı psikolojik etkenler olabilir. Fakat yine de kişilerin dikkatini genelde farkında olmadıkları hatalara çekersek bunlardan kurtulmalarını sağlayabiliriz. Diksiyon ve anlatım bozukluklarını gidermek bile, kişilerin iletişimlerini kolaylaştırabilir. Farkında olmadan sürekli karşıdaki kişinin sözlerini kesmek, konuşurken karşısındakinin gözlerine bakmamak, başka yönleri izlemek iletişim çatışmalarına yol açabilecek öğelerdir.

1.3.1. İletişim Eğitimi

Kişiler arası ilişkileri eğitim yoluyla geliştirmeye yönelik uygulamalara başta psikoloji ve yönetim alanlarında olmak üzere pek çok alanda rastlanmaktadır. Özellikle endüstri alanında örgüt içi sorunların çözümünde, ast-üst ilişkilerinde liderlik ve yönetici geliştirme programları çerçevesinde iletişim eğitiminden sıklıkla yararlanılmaktadır. Çeşitli danışma ve terapi ortamlarında da kişiler arası iletişim becerilerinin geliştirilmesi, kişinin genel uyumunun sağlanmasına katkısı nedeniyle üzerinde çalışılan bir konudur. İnsan ilişkilerini ve kişiler arası iletişim eğitim yoluyla geliştirilmesi, kişinin genel uyumunun sağlanmasına katkısı nedeniyle üzerinde çalışılan bir konudur. İnsan ilişkilerinin ve kişiler arası iletişimin, eğitim yoluyla geliştirilmesine değişik adlandırılmalar (örneğin, iletişim beceri eğitimi, empati eğitimi) yapılmaktadır.

Kişilerarası iletişim beceri eğitiminin daha çok şu alanlarda kullanıldığı görülmektedir:

- İletişim kurabilme becerisi özürlü olan kişiler, örneğin; işitme engelliler ya da zihinsel engelliler,
- Ruhsal ya da bedensel özürlüleri nedeniyle (örneğin, ortopedik özürlüler) iletişim kurma becerisi ya da cesareti olmayan kişiler.
- Duygusal ve zihinsel problemlere sahip kişilerin yakınları (örneğin; anne-babaları) ve bu kişilerin rehabilitasyon ve eğitimi ile ilgilenen meslek grupları (örneğin, özel sınıf öğretmenleri)
- İnsanlara yönelik mesleklerde, insan ilişkilerini ikinci bir katkı olarak gören alanlar (örneğin; polis teşkilatı, hemşirelik mesleği, endüstri işletmeciliği)
- Doğrudan insan ilişkileriyle ilgili alanlar. Örneğin, psikolojik danışma, psikoterapi vb.
- Aile ilişkilerini geliştirmeye yönelik danışmanlık hizmetleri.

Geniş anlamda insan ilişkileri eğitimi, dar kapsamda ise, iletişim becerisi geliştirme eğitimi olarak nitelendirir.

1.3.1.1. Empatinin Eğitim Ortamında Kullanımı

Empati kurma becerimizi geliştirmek mümkündür. Bir empati eğitim programına katılmak, etkin dinleme becerimizi geliştirmek, dünya görüşümüz içinde “Bütün insanların farklı kişilikleri vardır, benden farklı değer yargıları ve inançları olabilir ve bütün insanlar değerlidir” biçiminde yargılara yer vermek empatik yaklaşım geliştirmemizi kolaylaştıracaktır. Küçük yaştaki çocukların bile, empati kurabildikleri ve eğitimle empatik yaklaşım geliştirebildikleri biliniyor.

Dünyada, genel anlamda empati ve özel anlamda da empatinin okul düzeyinde kullanıma ilişkin çalışmalar oldukça gelişmiş iken, ülkemizde ise empati ve okul düzeyinde kullanımı yeterli ilgiyi görememiş, ihmal edilmiş bir çalışma alanı olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu çerçevede en kapsamlı araştırma Üstün Dökmen tarafından yapılmıştır. Empati kavramı ve içeriği, tiyatro, masal, sanat ve gündelik yaşamdaki empati ayrıntıları ile irdelenmiştir. Buradan hareketle, ülkemizde empati ve eğitim temelinde yapılan çalışmaları çok sınırlıdır demek yanlış olmayacaktır.

Eğitimbilimciler ve psikologlar tarafından yapılan araştırmalar, tehdit ya da dayak gibi fiziksel cezalandırmaya uğramış çocuklarda; baba tarafından anneye fiziksel şiddetin uygulandığı aile ortamlarında yetişmiş çocuklarda; duygusal açıdan gereksinim duydukları anda anne babalarından yeterli karşılık görememiş çocuklarda; davranışları aile tarafından para ya da hediye gibi rüşvetle ödüllendirilmiş çocuklarda empati duygusunun yeterince gelişmediğini belirlemişlerdir. Bu tip ortamlarda yetişmiş çocuklarda empati duygusunun okul düzeyinde de geliştirilmesinde öğretmenlerinin desteğine fazla ihtiyaç duyarlar.

Yapılan deneysel çalışmalar eğitim ortamlarında yer alan çocukların davranış problemlerinin giderilmesi ve öğrencilerin sosyal uyumlarının geliştirilmesinde empatinin önemli ölçüde etkili olduğunu ortaya koymaktadır. Sözelimi saldırgan çocuklar üzerinde yapılan çalışmalar, bu tip eğilime sahip çocukların diğer insanların davranışlarını ve duygularını yanlış bir yorumlama ile algılayıp, çözümleme eğilimine sahip olduklarını göstermiştir. Çocukların empati duygularının geliştirilmesi ve bunun sonuçları üzerine yapılan çalışmalar, empati kurma becerisi gelişmiş çocukların hayvanlara karşı yaklaşımlarının da ilerlediğini, çocukların derslerdeki başarılarını arttırdığını ve sosyal davranışlarını geliştirdiğini, zor durumda olanlara yardım ve duygusal destek önermede önemli ölçüde gelişmeler sağladığını göstermektedir.



Resim 1.8: İyi aile ortamları empatinin gelişmesine zemin hazırlar

Gerek empati duygusunun gelişmesine yol açan aile ortamlarının neler olduğuna ilişkin açıklamalar, gerekse empati becerisinin geliştirilmesi durumunda bireyin ve toplumun kazanımlarının neler olabileceğine ilişkin araştırma sonuçları, empatinin sosyal bilgiler ile ilintili derslerde üzerinde durulmaya değer bir konu olduğunu ortaya koymaktadır. Bu çerçevede, okul öncesi eğitimde liseye dek olan öğretim basamakları boyunca müfredat programlarında derslerde düzenli olarak yer verilmelidir.

1.3.1.2. İletişimde Başarılı Olmak İçin Sunulan Bazı Öneriler

İnsan ilişkilerinde başarılı olmak için insanın doğasını iyi tanımak gerekir. Başarılı bir iletişimde bulunabilmek için insanın bu ilişkiden beklentilerini anlayabilmek gerekir. İnsanlar, oldukları gibi kabul edilmek, söyledikleri ve yaptıklarının onaylanması ve değerlerinin bilinmesini isterler. İnsanlarla konuştuğumuz zaman önce ihtilafli noktalardan başlamamak gerekir. Anlaştığımız, birleştiğimiz noktalar üzerinde durarak, bunları takviye ederek başlamalıyız. İyi bir iletişimde bulunmak için karşımızdaki insanın gereksinmelerini anlayabilmek ve ona uygun davranabilmek gerekir. Covey şöyle der: “İnsanlar arasındaki ilişkilerde öğrendiğim en önemli ilkeyi bir tek cümlede özetlemem gerekseydi şöyle derdim: Önce anlamaya çalışın sonra anlaşılmaya”. Bu ilke insanlar arasındaki etkili iletişimin altın anahtarıdır. Kişinin kendini bilmesi, onun kendi algılama, yorumlama, yansıtma, duygu ve arzularının farkında olması demektir. Karşısındakinin farkında olan kişi ise onun davranışının nasıl bir iç dünyayı yansıttığını onun deneyimlerinin ve yaşantılarının ne olduğunu anlar.

İletişimin hayati bir öneme sahip olduğunu ve de etkili iletişim kurmanın ne derece olumlu sonuçlar yaratacağını gördük. Bozuk bir iletişimin sorunların çözümü için hiçbir fayda sağlamadığı, aksine sorunları daha da arttırıp içinden çıkılmaz bir hale soktuğunu da biliyoruz. Burada bir noktaya değinmekte fayda bulunmaktadır. İletişimi sağlıklı sürdürmek isteyen kişinin insanın doğasını bilmesi hayati önem taşımaktadır. İnsanın doğasını bilmenin en iyi yolu da insanın kendisini tanımasıdır. İnsan kendini tanımaya başlayınca diğer insanları da tanıma fırsatını yakalayacak ve hayatı daha da zenginleşecektir.

İlişkileri yok sayan şey iletişimsizliktir. İletişim kurmamak dünyadan ve yaşamdan kopmanın bir göstergesidir. Kendinden kopmak ve habersiz yaşamak ise insanın psikolojik olarak ölümü anlamına gelmektedir. Psikolojik olarak yaşamdan kopan insanın ise şevksiz, neşesiz, isteksiz, dengesiz bir yaşam süreceğini söylemek yerinde olacaktır. İletişim kurarken çoğu kez ihmal edilen bir nokta da şudur: Bir insan olarak bizim olaylara, olgulara bir bakış açımız vardır. Bu son derece doğaldır ve olması gereklidir de. Ama bizim bakış açımız olduğu gibi de diğer insanların bakış açıları da mevcuttur. Çoğu kez iletişimde bulunurken yaptığımız hata kendi düşüncelerimizin, bakış açımızın mutlak doğru ve bunların karşısındaki bakış açılarının ise yanlış olduğuna inanarak iletişim kurmamızdır. Ve bu hep kendi merkeziliğimiz, kendi değerlerimize saplanıp kalmamız yüzünden de derinliği olan iletişim kurmaktan da mahrum kalırız. O zaman yapmamız gereken en sağlıklı işin bizden farklı görüşler ve bakış açılarıyla karşılaştığımızda, hemen bir güç savaşına girmekten kaçınmak ve diğer farklı bakış açılarını altında yatan sebeplerini de düşünerek ve de kendimizinkiyle karşılaştırarak anlamaya çalışmaktır. Bu da bizi başarılı bir iletişimci kılacaktır.

1.3.2. İletişim Eğitiminde Yöntem Ve Teknikler

İletişim ve empati becerisini geliştirme de kullanılan teknikler şöyle gruplanabilir:

- Didaktik/bilgi verme
- Yaşantıya dayalı Rol oynama
- Modelden öğrenme

(Didaktik) öğretici yaklaşımda bir uzman öğrencilere ya da deneklere sağlıklı iletişimin nitelikleri ve iletişim çatışmaları hakkında bilgi verir. Yaşantıyla iletişim becerisini geliştirmede ise öğrenci, bir başkasıyla iletişim kurar. Bu iletişim, eğitim veren uzman tarafından gözlenerek ya da banttan dinlenerek eleştirilir.

Rol oynama tekniğinde, öğrenci bazen kendisi olarak, bazen de iletişim kurduğu kişinin rolüne girerek iletişim kurar, iletişimi öğrenir.

Modelden öğrenmede ise öğrenci, uzmanların başkalarıyla kurduğu iletişimlerini doğrudan ya da videodan gözleyerek öğrenir.

İletişim becerisi eğitiminin sadece psikolog ya da psikolojik danışmanlara değil, psikoloji formasyonuna sahip olmayan kişilere de (örneğin, sağlık çalışanlarına, yöneticilere vb.) uygun iletişim eğitimi verilmesi halinde onların bir tür psikolojik danışman rolü üstlenebileceği görüşünden hareketle insan ilişkilerine yardım ilkelerini içeren bir dizi çalışmalar yapmıştır. Bu çalışmalarla günlük yaşamın becerileri eğitim yoluyla geliştirilmeye çalışılmıştır. İlişkilere dikkat gösterme, kişisel faktörler, tepki verme, kendini anlama, iletme gibi iletişim sürecinde rol oynayan öğeler bu programlarda yer almıştır.

İnsan ilişkileri eğitiminin etki alanı birey, küçük grup ve örgütlerdir. Eğitimin temel amacı kişilerin ilişkili olduğu iş, toplum ve hatta aile içerisindeki rollerinde kişilerarası kapasitelerinin arttırılmasıdır. Katılan deneklerin kendi kapasitelerini tam olarak

kullanmaktan dolayı bireysel doyumlarının artmasının yanı sıra, iyi çalışma ilişkilerine katkısından dolayı örgütün gücü de artacaktır. Bu tür eğitimle daha etkin öğrenme ve davranış yollarının kazanılması mümkün olur. Bu eğitimin gruba katılanların iletişim düzeylerinde, iletişim becerilerinde ve aile ilişkilerinde de etkili olduğu görülmektedir.

İletişim becerisini kapsayan grup çalışmasında kişilerin tutumları, önyargıları ve akademik başarıları hedef alınmakta, sonuçta eğitim bireylerin kendini ifade etme başarılarında ve dolayısıyla akademik başarılarında da etkili olmaktadır.

İletişim düzeyini iyileştirmek amacıyla, şu nitelikleri geliştirmeyi hedefleyen bir iletişim eğitimi uygulanmaktadır:

- Duyguların farkına varma
- Başkalarının duygu ve isteklerini anlama
- Eleştiri yapma ve eleştirileri kabul edebilme
- Başkalarından beklentiler
- Başkalarının etkilerine karşı tutumlar
- Başkalarını etkileme yeteneği

UYGULAMA FAALİYETİ

Kendinizi ve diğer insanlarla ilişkilerinizi gözden geçirdiğinizde, ne tür davranışlarınız istediğiniz sonucu almanızı engelliyor? Bunu değiştirmek için nelere ihtiyacınız var? Bunu saptamak için sınıfta bir grup oluşturunuz. Aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
<p>➤ İletişimin önündeki engelleri belirleyiniz.</p>	<p>➤ İletişim engelleri ile ilgili bölümü tekrar okuyunuz. Arkadaşlarınızla ilişkilerinizde ben dilini mi yoksa sen dilini mi daha sık kullanma eğilimindedesiniz?</p> <p>➤ Kişilerarası ilişkilerinizde istemeden karşınızdakileri kırdığınız, savunmaya veya saldırıya geçmelerine neden olduğunuz anlar oldu mu? Bu durumun ortaya çıkmasına etki eden etkenler neler olabilir? Düşününüz. Şu an ben ne yapıyorum ?” Neden böyle davranıyorum? Böyle davranmamın kaynakları neler olabilir? Sorusunu sık sık kendinize sorunuz. Dikkatli olunuz.</p>
<p>➤ İletişimin önündeki engelleri ortadan kaldırmız.</p>	<p>➤ Özellikle sizi rahatsız eden bir durumda ben dilini kullanarak mesaj düzenlemeye çalışın, sonra bu üslubu kullanmanın ilişkinizin, sizin ve karşınızdaki kişinin üzerinde yarattığı etkileri inceleyiniz. Arkadaşlarınızla konuşurken sözel ifadelerin yanı sıra sözsüz ifadelere de dikkat ediniz. Empatik anlayışa sahip olarak iletişim kurduğunuzda arkadaşlarınızda gözlediğiniz davranışları not ediniz. Edindiğiniz bilgileri dosyalayarak sınıftaki arkadaşlarınıza ve öğretmeninize sunum yapınız.</p>

KONTROL LİSTESİ

Bu faaliyet kapsamında aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız beceriler için **Evet**, kazanamadıklarınız için **Hayır** kutucuklarına (X) işareti koyarak kontrol ediniz.

Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
1. Sınıfta bir grup oluşturduunuz mu?		
2. İletişim engelleri ile ilgili bölümü tekrar okudunuz mu?		
3. İletişimin önündeki engelleri belirlediniz mi?		
4. Sen dili yerine ben dilini kullanarak mesaj düzenlemeye çalıştınız mı?		
5. Arkadaşlarınızla konuşurken sözel ifadelerin yanı sıra sözsüz ifadelere de dikkat ettiniz mi?		
6. Gözlediğiniz davranışları not ettiniz mi?		
7. İletişimin önündeki engelleri ortadan kaldırdınız mı?		
8. Gözlediğiniz davranışları not ediniz mi?		
9. Edindiğiniz bilgileri dosyalayarak sınıftaki arkadaşlarınıza ve öğretmeninize sunum yaptınız mı?		

DEĞERLENDİRME

Öğrenme faaliyetinde sorulara verdiğiniz cevapların hepsi **evet** ise başarılı olduğunuz için diğer bir öğrenme faaliyetine geçebilirsiniz. **Hayır** diye cevaplandığı sorularla ilgili öğrenme faaliyetini tekrar uygulamak için öğretmeninize tekrar başvurunuz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. “Çoğu zaman başkalarının duygu ve düşüncelerini dikkate almayı bir fazlalık olarak görmekteyiz.” Yukarıdaki tanım hangi iletişim engelini bize açıklanmaktadır?
A) Alınganlık
B) Benmerkezcilik
C) Ön kabuller
D) Duyarsızlık
2. Aşağıdakilerden hangisi iletişimin temel becerilerinden değildir?
A) Karşımızdakini dinlemek
B) Kendi bildiklerini yapmak
C) Kendini tanımak
D) Kendini açmak
3. Aşağıdakilerden hangisi etkin bir iletişimin önündeki engellerden biri değildir?
A) Korkular
B) Ön Kabuller
C) Duyarsızlık
D) Unutkanlık
4. Kişilerarası iletişimde empati kurulması için aşağıdakilerden hangisi gerçekleşmelidir?
A) Empati kurulacak kişi, yakın bir tanıdık olmalı
B) Empati kuracak kişi dışa dönük olmamalı
C) Empati kuracak kişi, karşısındaki kişi hakkında bilgi sahibi olmamalı
D) Empati kuracak kişi kendisini karşısındakinin yerine koymalı
5. Aşağıdakilerden hangisi başarılı bir iletişimi engelleyen bir hatadır?
A) Sade ifade
B) Empati
C) Yargılayıcı olma
D) Uygun dil kullanımı
6. Aşağıdaki aktif dinlemeye ilişkin ifadelerden hangisi yanlıştır?
A) Aktif dinleme iletişim etkinliğini artırır.
B) Dinleyici konuşmacının mesajının tamamlamaktan sorumludur.
C) Dinleyici hem sözlü hem de sözsüz iletişim unsurlarına dikkat eder.
D) Aktif dinlemede dinleyicinin sözlü unsurlarına dikkat eder.

Aşağıdaki cümlelerin başında boş bırakılan parantezlere, cümlelerde verilen bilgiler doğru ise D, yanlış ise Y yazınız.

7. () “Sen dili”, kişiler arası ilişkilerin kalitesini yükseltir.
8. () Empatik bakış açısı, kişinin diğerlerine hak vermesidir.
9. () Bir başkasının tutum ve davranışlarını istenilen biçimde etkileme kapasitesine güç adı verilir.
10. () İnsanların iletişimin nasıl kurulacağını ve etkin iletişim yöntemlerini bilmemeleri iletişim engellerindendir.
11. () Benmerkezcilik ve empatik anlayış birbirlerinin tam zıddı iki anlayıştır.
12. () Ortak yaşantı, bilgi ve deneyim düzeylerinin sınırlı olması mesajların doğru anlaşılmasını engellemez.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-2

AMAÇ

Bu faaliyet sonunda algılama sürecini kavrayabilecek, bu süreci etkileyebilecek faktörleri öğrenecek, doğru algılamanın unsurlarını kavrayabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

Bu faaliyet öncesinde yapmanız gereken ön çalışmalar şunlardır:

- Algılama kavramını araştırınız.
- Öğretmeninizin de görüşlerini dikkate alarak arkadaşlarınızla ortak bir kitap belirleyiniz. Kitabı okuduktan sonra çeşitli yönlerden ele alıp arkadaşlarınızla algılama farklılıklarını ortaya koyunuz.
- “İki kişi demir parmaklıklar arkasından baktılar. Biri gökyüzündeki yıldızları, diğeri yerdeki çamurları gördü.” sözünde bahsedilen kişilerin hayatı algılama farklılıklarını arkadaşlarınızla ve öğretmeninizle yorumlayınız.
- Çeşitli meslekleri düşününüz, meslekler hakkındaki ön kabullerinizi arkadaşlarınızla tartışınız. Aranızdaki algılama farklılıklarını yorumlayınız.

2. ALGILAMA

2.1. Tanımı

Algı, duyu organlarımızdan beynimize ulaşan verilerin örgütlenmesi, yorumlanması ve anlamlandırılması sürecine verilen addır. Bize ulaşan duyuumlara ne tür tepkiler vereceğimize ancak algılama sonrasında karar verebiliriz.

Tüm duyularımızın ses, ışık, renk, hareket, koku, tat ve uyarıcılara uyarıldığı bir dünyada yaşıyoruz. Bunlardan algıladıklarımızı anlamlı iletilere dönüştürmek için çevremizi belirli düzen içinde görüyoruz ve kavriyoruz. Başka deyişle belli uyarıları anlamlı iletiler olarak algılamaya koşullandığımız için bunları değerlendirip anlamlandırabiliyoruz. Algularımız bize dış dünyadaki olaylar, nesnelere ve insanlarla ilgili bilgi sağlar. İnsan organizması dış dünyadan gelen mesajları duyu organlarıyla alır ve beynin ilgili bölgesine iletir. Farklı algılamalar insanların birbirleri ile ilişkilerini belirler.

Her bireyin ilgi ve dikkatini çeken çevresel olay ve bilgiler farklıdır. Bu farklılığı doğuran insanların birbirlerinden farklı kişilere, ihtiyaçlara, güdülere, değerlere, inançlara ve tecrübelere sahip olmalarıdır.

İletişim kurmanın ilk adımı karşımızdaki kişi için bir izlenim oluşturmaktır. Bu izlenim, o kişiye olan davranış ve tepkilerimizi yönlendirir ve onunla olan iletişimimizin niteliğini, niceliğini etkiler. İlk izlenimlerin oluşmasında, daha önceden zihnimizde şekillenmiş olan şemalar önemli bir rol oynar.

Şemalar, nesnelere, kişiler, olaylar, roller hakkındaki inanç ve duygularımızın kategoriler halinde biriktirilerek organize edilmiş zihinsel örüntüleridir. Zihin, sınıflamalar yoluyla çalıştığı için aldığımız her bilgiyi bir kategoriye yerleştirme ihtiyacı duyarız. Örneğin, gözünüz kapalıyken birisi ağzınıza bir nesne verse, önce bunun yenebilecek bir şey olup olmadığını anlamaya çalışır, yenebilir olduğundan emin olduktan sonra da hangi yiyecek sınıfına ait olduğunu keşfetmek istersiniz. Yediğiniz şeyi daha iyi tanıyabilmek için, tat alma duyunuzu kullanarak onu alt kategorilere yerleştirmeye devam eder ve sonunda ona, ulaşabildiğiniz en alt kategorinin ismini verirsiniz.

Örnek:

NESNE----->YIYECEK----->MEYVE----->ÜZÜM----->İZMİR ÜZÜMÜ

Sınıflandırma ve isimlendirme ihtiyacı, bellekteki bilgileri düzenlemek ve koruyabilmek için duyulan bir ihtiyaçtır. Kendi deneyimlerimiz ve çevreden aldığımız bilgilerin sınıflandırılması sonucunda gerek kendimize, gerek çevremizdeki kişilere, gerekse genel olarak rollere ve olaylara ilişkin oluşturduğumuz şemalar bizde beklentiler yaratır. Örneğin hayatınızda hiç doktora gitmemiş olsanız da "doktor rolü"ne ilişkin şemanız, sizin doktordan belli davranışlar beklemenize yol açar. Ya da hiç yılan görmemiş olmanıza karşın, yılan için oluşturduğunuz "tehlikeli hayvan" şeması sizin yılanlardan aşırı derecede korkmanıza neden olabilir. Şaşkınlık duygusu ise bu şemalara uymayan durum, olay ve davranışların yarattığı bir duygudur. Örneğin anne, babanız sizin başarılı bir öğrenci olduğunuza ilişkin bir şema oluşturmuşlarsa, sizden bu şemaya uygun davranmanızı beklerler. Başarısızlığınız onlar için şaşırtıcı olabilir. Hiç bir kategoriye oturtamadığımız bilgiler için de "tuhaf", "garip", "olağandışı" gibi sözcükler kullanırız. Aslında bu da bir sınıflandırma çabasıdır.

İlk izlenimlerin bu şemalardan etkilendiğinden söz etmiştik. Şemaların etkisiyle oluşan beklentiler sonucunda ilk izlenimler bazı gizli önyargılar taşıyabilir. Örneğin, "Palyaçolar komiktir" gibi bir şemanız varsa, bu sizin palyaço kostümlü biriyle ilk karşılaşmanızda onun için oluşturduğunuz izlenimi etkileyebilir.

Diğer insanları onların algıladığımız çeşitli özelliklerine bağlı olarak (yaş, cinsiyet, giyim tarzı, duruşu, konuşması) belli sınıflara sokarız. İnsanların ağırlıkları, boyları, vücut biçimleri, güçleri, sağlıkları ve beş duyularını kullanma becerileri belli yorum kalıpları içine yerleştirilir. İletişim kurarken sahip olunan bu önyargılar iletişime yön verir. Çoğu zaman kontrol edilmesi daha güç olan beden dilinde algılanır ve böylece iletişimi olumsuz etkileyebilir. Örneğin: "Dikkatli ol" mesajının algılanması kimden geldiğine göre (annesinden, doktorundan, amirinden, rakibinden) değişir. Kitle iletişim araçları da haber, yorum, film, reklam gibi gönderdiği mesajlarla dış dünyayı algılamamız üzerinde çok etkilidir. Olayları, olguları, kavramları iyi ve kötü kategorisinde bize empoze eder.

Toplumsal değer yargılarımızın oluşmasında etkili olur. Bu değer yargıları ile dış dünya ile ilişkilerimizi yürütmeye çalışırız.

2.2. Niteliği

Bireylerin geçmişte algılama süreci yardımıyla oluşturdukları bu kanaat, varsayım ve fikirler, zaman içinde değişebilir. Çünkü bireylerde algılama süreci süreklidir. Zaman içinde elde edilen yeni bilgiler bunların işlenmesi ve anlama kavuşturulması, yeni tecrübeler edinilmesine, eskilerin ya değişmesine ya da bütünüyle ortadan kalkmasına neden olur. Başka bir ifade ile algılama süreci süreklidir. İnsanların geçmişte yaptıkları algılama hatalarının farkına varmalarına ve olgunlaşmalarına da yardımcı olur.

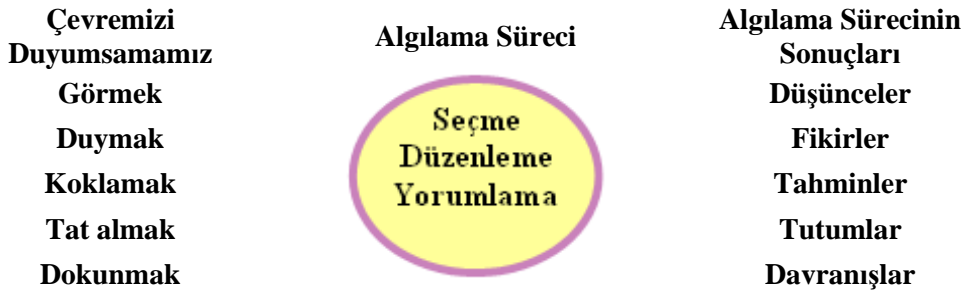
İnsanlar sürekli biçimde çevrelerinden bilgi elde etmeye çalışırlar. Ancak topladıkları bu bilgileri kendi kişilikleri ve kültürlerine ve tecrübeleri yardımıyla bir araya getirerek ve işleyerek anlamlı biçimlere sokarlar ve sonra bunları davranışlarının birer temel ögesi olarak kullanırlar.

Bireyin dış dünya ile ilgili olarak elde ettiği organize ettiği, işlediği bilgiler onların yaşadıkları dünya hakkında bir takım kanaate kuramlara, varsayımlara, sabit fikirlere sahip olmalarına, davranış ve tutumlarını bunlara göre oluşturmalarına yol açar.

2.3. Algılama Süreci

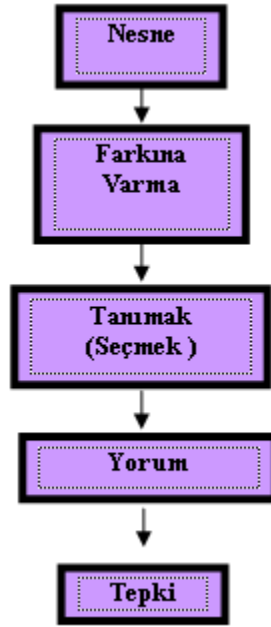
Algılama, en genel anlamıyla, bireylerin iç ve dış dünyalarından haberdar olmalarıdır. Algılama, bireylerin çevrelerindeki bilgileri seçmesi, kavraması, düzenlemesi ve yorumlaması sürecidir.

Bu tanımlara dayanarak, algılama sürecinin duyumsama, seçim, organizasyon ve yorumlama olarak dört aşamadan oluştuğunu söylemek mümkündür. Söz konusu yoruma göre de, bir tepki oluşabilmektedir.



Şekil 2.1: Algılama Süreci

Bir başka şekilde ifade edilirse, bireyin çevresindeki bir nesne, bir birey ya da bir faaliyet, algılamayı başlatan bir uyarıcı görevi yapmaktadır. Uyarılar duyu organları tarafından alınır, seçilir, birey tarafından organize edilir, yorumlanır, sonuçta bu yoruma göre bir tepkide bulunulur. Bu tepki, açık veya kapalı olabilir. Söylenenler, Şekil 2.2'de özet bir şekilde görülebilir.



Şekil 2.2: Algılama sürecindeki safhalar

Şekil 2.2’de belirtilen algılama sürecinde, söz konusu nesne ne ise, önce onun farkına varılıyor, sonra bu seçiliyor ya da tanınıyor, daha sonra birey tarafından yorumlanıp buna göre bir tepki oluşuyor.

İletişim sürecinde yer alan alıcı da kendine gelen mesajları, kendi algılama sürecine göre yorumlayarak bir kısım mesajları eleyebilecek veya göndericinin verdiğiinden daha farklı anlamlar verebilecektir. Bir başka deyimle, iletişim kanalından gelen mesaj alıcının süzgecinden geçerek değerlendirilecek, bu değerlendirme sonucuna göre alıcının tepkileri oluşacaktır.

Algılama sürecini etkileyen faktörleri üç başlık altında inceleyebiliriz. Bunlar:

- Algılayan bireyin kişiliği, kişisel özellikleri, geçmiş yıllarda elde ettiği tecrübeleri,
- Algılanan nesnenin -ki bu nesne, kişi, eşya olay, canlı ve cansız tüm varlıklar olabilir özellikleri,
- Algılama ortamı, algılama sürecinin gerçekleştiği fiziksel, sosyal ve örgütsel çevre koşulları,

2.4. Algıda Seçicilik

Bireyin birçok uyarıcıda sadece önemli olanı ile ilgilenmesi sürecidir. Algılamada seçicilik, bireylerin bazı şeylere dikkat edip diğerlerine önem vermemesi veya onlardan kaçınması sürecidir.

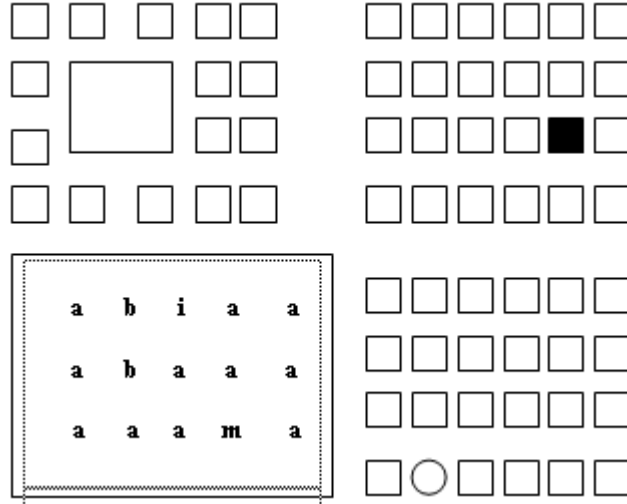
Algılamada seçiciliği etkileyen birçok faktör vardır. Bunlar iç ve dış faktörler olmak üzere iki grup altında toplanabilir.

2.4.1. Algılamada Seçiciliği Etkileyen Dış Faktörler

Algılamada seçiciliği etkileyen dış faktörler, uyarıcıların (nesnelerin) özellikleridir. Seçiciliği etkileyen dış faktörler; büyüklük, yoğunluk, zıtlık, hareket, tekrar, yeniliktir. Kısaca bu faktörleri açıklarsak,

2.4.1.1. Büyüklük

Şekil 2.3'de de görülebileceği gibi, yakın çevresindeki benzer objelerden daha farklı büyüklüğe sahip olan bir obje, dikkatimizi daha fazla çeker. (Dikkatimiz farklı olana çekilir). Öte yandan, çevrelerindeki objelerden epeyce küçük olanlar da aynı şekilde daha kolay fark edilir. Örneğin, bir programı tanıtırken büyük bir broşür küçük bir broşüre oranla daha fazla dikkati çeker.



Şekil 2.3: Algılamada seçiciliği etkileyen dış faktörler

2.4.1.2. Yoğunluk

Objeler, yoğunlukları yönünden farklıdır. Yoğunluk, parlaklık, renk, derinlik ya da ses gibi özelliklere ilişkin olabilir. Bir başka ifade ile, daha parlak, daha renkli olan nesnelere, yoğunluğu az olanlara göre daha çok dikkat çekme eğilimindedirler. Örneğin, insanlar bağırarak veya fısıldayarak konuşan bir kişiyi dikkatle dinleme eğilimindedirler. Çünkü sözler alışılmamış bir şiddetle söylenmektedir.

2.4.1.3. Zıtlık

Eğer bir obje herhangi bir şekilde çevresiyle zıtlık hâlinde ise, daha fazla dikkat çeker. Şekil 2.3 'de bir kare gölgelenmiş, diğerleri beyazdır. Şekle baktığımızda dikkatimiz hemenkoyu olana yönelir. Aynı şekilde, bir iş için yirmi kadın ve bir erkek ile mülakat yapan bir yönetici, erkeği sadece grup içinde bir zıtlık oluşturduğu için, ilk olarak hatırlayacaktır.

2.4.1.4. Hareket

Çevrelerine göre hareket hâlinde olan objelere ilk olarak dikkatimizi odaklaştırırız. Ya da bireyler kendi görüş alanları içinde hareket eden objeleri, sabit duranlara nazaran daha çabuk farkedirler. Reklamcılar bu ilkeyi göz önüne alarak, hareketli reklamlar yapmaktadırlar. Örneğin, yanıp sönen neon lambaları, duran bir grubun içinde yürüyen biri, ya da iki yanında park etmiş arabalar bulunan caddeden geçmekte olan bir araba hemen fark edilir. Hareket eden bir obje, içinde bulunduğu çevresinden daha önce fark edilir.

2.4.1.5. Tekrar

Tekrarlanma özelliği de objelerin fark edilmesi ihtimalini artırmaktadır. Hatta tekrar, hissetmemizi etkilemekte ve uyarıcıya karşı uyanık olmamızı sağlamaktadır. Televizyonda ve radyoda görülen ve işitilen reklâmlar hemen hatırlanır. Şekil 2.3 'e bir müddet bakıldıktan sonra, en kolay hatırlanacak harf "a" olacaktır. Çünkü bu harf şekilde en çok tekrarlanandır. İletişimde de örneğin bir yönetici belli kuralları astlarına aktarıırken, bunları tekrar etmesi, kuralların daha iyi anlaşılmasını sağlar. Ancak, gereğinden fazla tekrar edilirse, dikkat çekme özelliği kaybolabilir.

2.4.1.6. Yenilik

Bir objenin yeniliği de onu algılamamızı etkilemektedir. Şekil 2,3'e bakıldığında birçok kare ve bir daireden oluşan bir alan görülür. Daire, karelerle aynı büyüklükte ve renkte olduğu halde, onun yeri, farklı bir biçimde olması dikkatimizi çeker. Alışılmamış giysiler, tuhaf kapakları olan kitaplar, garip isimler taşıyan spor takımları hep dikkati çekerler. Benzer şekilde görünüşü veya davranışları farklı olan kişiler daha kolay hatırlanır.

Ancak burada hemen şunu belirtmek gerekir ki, yenilik ile zıtlık özelliği birbirine benzemekle birlikte, bunlar birbirinden farklı olgulardır. Zıtlıkta objenin yakın çevresi ile ilişkisi söz konusu iken, yenilikte algılayan kişinin "normal" kabul ettiği şeylere ilişkin beklentileri ve görüşleri söz konusudur.

2.4.2. Algılamada Seçiciliği Etkileyen İç Faktörler

Seçiciliği etkileyen iç faktörler ise, öğrenme, motivasyon ve kişiliktir. Bu faktörler, dikkat edilirse algılayanın özellikleridir. Bunları açıklarsak,

2.4.2.1. Motivasyon

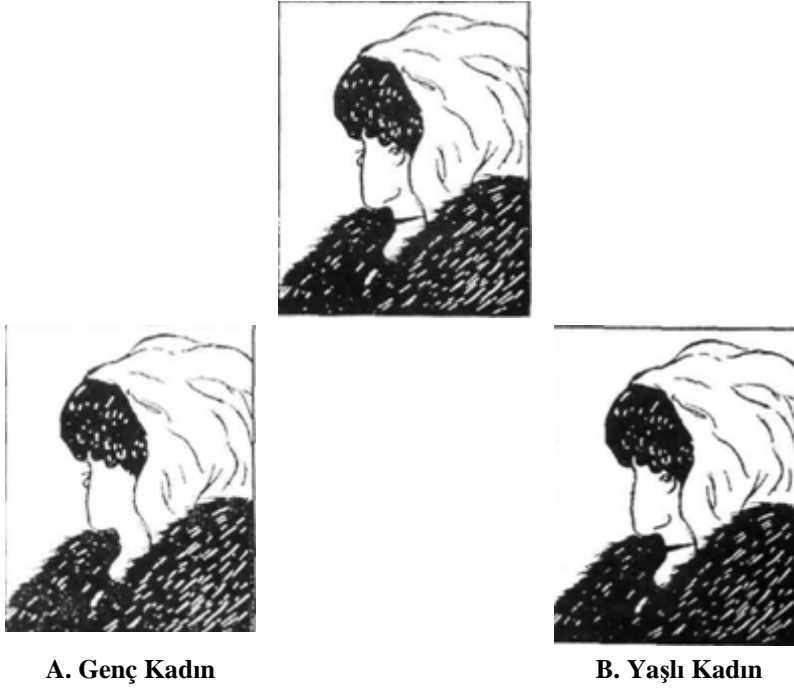
Algılamayı etkileyen en önemli özelliklerden biri motivasyondur (isteklendirme). Bu faktör, bireyin herhangi bir zaman noktasındaki ihtiyaçlarına dayanır. Gündüsel durumumuzun algılama üzerinde bilinçsiz bir etkisi vardır. Neyi algılamak istiyorsak onu algılarız. İletişimde özellikle ikna etme durumunda olan biri (gönderici), alıcıların ihtiyaçları üzerinde yoğunlaşan bir mesajla daha ikna edici olabilir. Örneğin, aç olan kişiler kendilerine gösterilen bir takım belirsiz resimleri tok olanlara oranla daha çok yiyeceğe benzetmişlerdir.

2.4.2.2. Öğrenme (Deneyim)

Algılama geçmiş deneyimlerimizden oldukça fazla etkilenmektedir. Öğrenme bir yerde deneyimlerimizin bir sonucudur. Bir başka deyimle, bireyin geçmişteki deneyimleri benzer ya da benzer olmayan durumlardaki objeleri algılamasına etki eder. Örneğin, bir kişi daha önceki patronuyla yaptığı başarı değerlendirme toplantılarında pek çok mutsuz deneyime sahipse, bu deneyimler kişinin yeni bir patronla yapacağı ilk değerlendirme görüşmesinde algılama sürecini yakından etkileyecektir.

Bu konuya ilişkin bir diğer örnek sanırız daha açıklayıcı nitelikte olacaktır. Şekil 2.4' te görülen resimde ne algılanmaktadır. Eğer çekici, genç ve zengin bir kadın görülüorsa, resmi ilk kez gören kişilerin çoğunluğu ile (%60) aynı fikirdesiniz. Öte yandan, çirkin, yaşlı bir kadın görüyorsanız, bu resme bakanların %40'ı ile aynı fikirdesiniz. Açıkça görülüyor ki, bu resimde birbirinden tamamen farklı iki kadın algılanabilir. Hangi kadının görüleceği kişinin genç, güzel bir kadın ya da yaşlı, çirkin bir kadın görmeye kurulu olup olmadığına bağlıdır. Tabi bu arada bireyin içinde bulunduğu ruh hali de önemlidir.

Şeklin nasıl algılandığı basit bir öğrenme deneyi ile etkilenebilir. İlk olarak, şekil 2.4A'daki gibi genç, güzel bir kadın resmi gösterilip, sonra şekil 2.5' deki resim gösterildiğinde, birey daima şekil 2.4A'daki genç güzel kadını gördüğünü söyleyecektir. Eğer bireye ilk olarak 2.4B'deki yaşlı kadın resmi gösterilip sonra şekil 2.4 gösterilirse, bu sefer birey yaşlı kadını gördüğünü söyleyecektir. Bu da, algılamada öğrenme ve deneyimin etkisini göstermektedir.



Şekil 2.4

2.4.2.3. Kişilik

Algılamayı etkileyen bir diğer faktör kişiliktir. Kişilik insanları karşılaştırmada ve zıt gruplara ayırmada kullanılacak bir belirgin kişiye özgü hâller ve özellikler setidir. Farklı kişilik özellikleri, bireyin çevresindekileri seçip, ayırt edebilmesinde ve yorumlayışında farklılıklara neden olabilir. Örneğin, dışa dönük biri bir konuşmaya istekle katılabilir, bunun tersine, içe dönük bir kişi diğerlerinin ne konuştuklarına daha az ilgi gösterebilir.

2.5. Algılamada Organizasyon

Uyarıları, tek tek değil, anlamlı kalıplar halinde örgütlenmiş olarak algılarız. Bireyler doğuştan böyle bir eğilime sahiptirler. Bu eğilime algısal organizasyon denir. Bir başka anlatımla, birey çevresinden gelen uyarıcıları çok nadir olarak basit renk, ışık veya ses şeklinde algılar.

Algısal düzenlemede karşımıza iki kavram çıkmaktadır. Bunlardan biri algısal gruplama, diğeri şekil-zemin ilişkisidir.

2.5.1. Algısal Gruplama

Algısal gruplama, birkaç uyarıcıyı birlikte, tanımlanabilir bir şekil içinde gruplama eğilimi şeklinde açıklanabilir. Birbirinden kopuk uyarıcıları, bütünleme ve devamlılık, yakınlık ve benzerlik özelliklerine göre gruplarız.

2.5.1.1. Bütünleme

Bir objenin, devamlı bir bütün fon olarak algılanabilmesi için tamamlanması eğilimine denir. Objenin yalnızca bir bölümü görünürken, onu bir bütün olarak algılama yeteneğidir. Şekil 2.5.A'da bu durum görülmektedir.

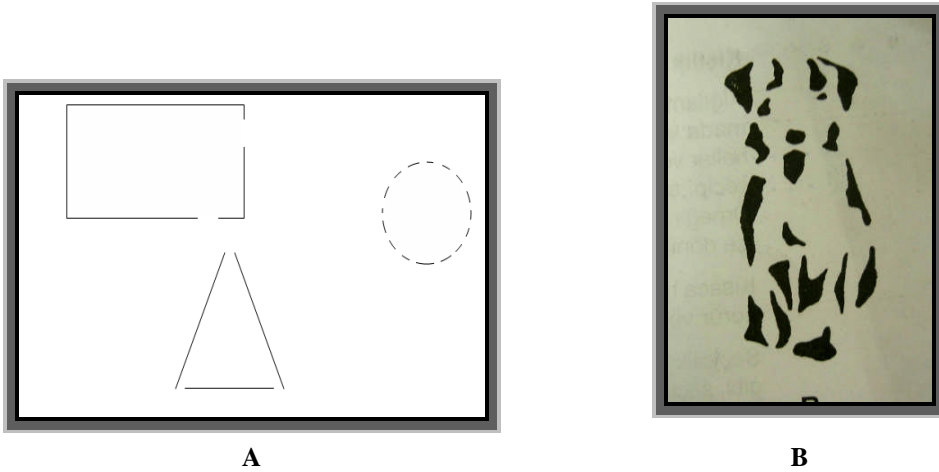
Şekil 2.5A'da çizgiler kesik kesik olmasına rağmen, biz bunları üçgen ve daire olarak görürüz. Şekil 2,5 B' de ise, çoğunluk tarafından bir köpek olarak görülmektedir.

2.5.1.2. Devamlılık

Objelerin sürekli bir örüntü (kalıp) olarak algılanmasını ifade eder. Esnek olmayan, ödün vermeyen bireyler, yalnız kendilerinin değil diğerlerinin de sürekli örüntüleri takip etmelerini isteyebilirler. Örneğin, esnek olmayan yöneticiler çalışanların konulmuş olan kuralları adım adım izlemelerinde ısrar edebilirler. Kendilerinin devamlılık ihtiyaçlarına ters geleceği için bireysel yön vermelere katılmayabilirler.

2.5.1.3. Yakınlık

Yakınlık ilkesi bir grup obje ya da nesnenin birbirlerine yakınlıklarına göre algılanır oluşlarını ifade eder. Örneğin, çok sık olarak bir bölümde birlikte çalışan bireyler, fiziksel yakınlıklarından dolayı bir birim olarak algılanırlar. Ya da bir firmada çalışan kişiler de tek bir bütün olarak algılanacaktır. Verimin düşük olduğu zamanlarda bazen bir kişinin hatası bütün gruba yüklenebilir.

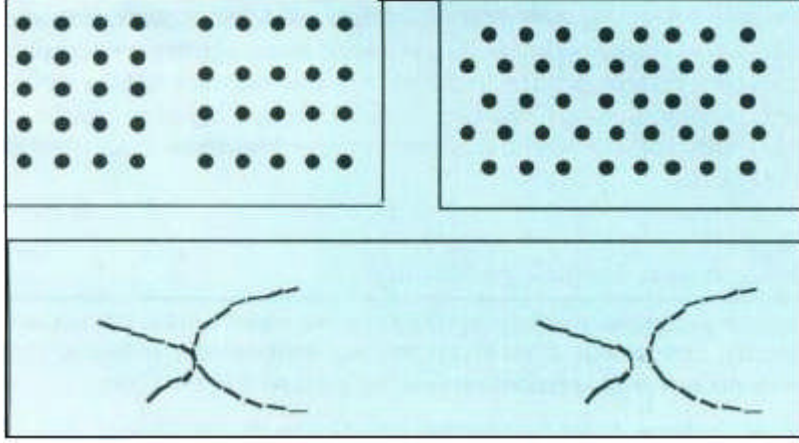


Şekil.2.5: Algılamada organizasyon (Bütünleme)

2.5.1.4. Benzerlik

Objeler ne kadar birbirlerine benzerlerse, o kadar aynı gruba mensup olarak algılanma eğilimi vardır. Söylenenler, Şekil 2.6'da özet bir biçimde görülmektedir.

Zihnimiz, bu durumda mümkün olan en basit gruptama yolunu seçer.



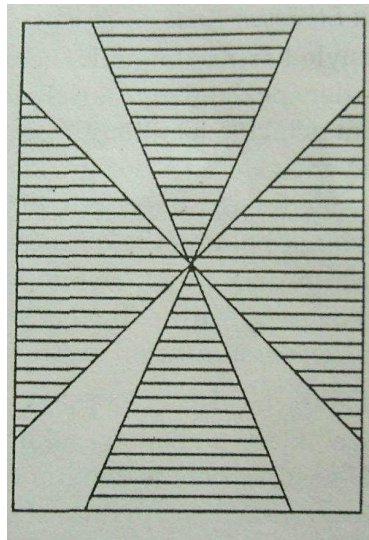
Şekil 2.6: Algısal organizasyon

2.5.2. Şekil-Zemin İlişkisi

Bu, algısal organizasyonun en temel ilkelerinden biridir. Şekil-zemin ilişkisi, basit olarak algılanan objelerin genel arka fonlarından ayrılabilir oldukları anlamına gelir.

Şekil zemin ilkesi, gördüğümüz her sahneyi objelerden oluşan (şekil) ve aralarındaki boşlukları da arka plan (zemin.) olarak algılama eğilimidir. Şekil-zemin ilişkisinde, hemen daima, şekil zeminin önünde (daha yakın) olarak algılanmaktadır. Algılanan nesnelere, kişiler, olgular ya da ilişkiler, bir zemin üzerinde algılanır.

Şekil 2.7' de, çizgili ve çizgisiz kısımların hangisini zemin olarak görüyorsunuz?



Şekil.2.7: Şekil-zemin ilişkisi

Cümle içinde kullanılan kelimelerin yeri de, cümledeki hangi anlam ögesinin şekil, hangisinin zemin olacağını bir ölçüde belirler.

Çocuk hamurdan bebek yaptı. Cümlesi dört kelimedenden oluşmaktadır. Bu kelimelerin yeri değiştirilerek cümle farklı biçimlerde söylenebilir:

Hamurdan bebek yaptı çocuk.
Bebek yaptı çocuk hamurdan.

Bu cümlelerde farklı anlam ögeleri şekil ve zemin rollerini alır. Örneğin, ikinci cümlede bebeğin hamurdan yapıldığı vurgulanmakta, bir başka deyişle, hamur özelliği birinci plana çıkarılmakta, çocuk ve onun faaliyeti, zemini oluşturmaktadır. Üçüncü cümlede vurgulanan ise, çocuğun bebek yaptığıdır, cümledeki diğer ögeler, bu anlama zemin oluştururlar.

Algılamada bilgi işleme evrelerini dört kısımda ele alıp inceleyebiliriz. Bunlar:

- Dikkat ve seçim mekanizması,
- Bilgilerin zihinde gruplandırılarak organize edilmesi,
- Organize edilen bilgilerin anlama ve yoruma kavuşturulması,
- Bilgilerin ihtiyaç duyulduğunda tekrar hatırlanması,

Şimdi bu evreleri kısaca gözden geçirelim:

➤ **Dikkat ve Seçim Mekanizması**

Daha önce de açıkladığımız gibi duyularımızla sürekli bilgi bombardımanına tutuluruz. Diğer bir deyimle bize erişen veya araştırıp elde ettiğimiz bilgilerin hepsini değil ancak küçük bir kısmını dikkate alırız.

Bazı hallerde de bireyler zihinleri başka şeylerle meşgulken davranışlarını ilgilendiren ortamlarla ilgili olarak seçimsel algılama ve davranışlarda bulunabilir. Örneğin bir öğrenci arabası ile okula giderken, zihni öğretmenin sınavda soracağı soruları düşünür, ancak bir taraftan da yoldaki trafik lambasının kırmızı ışığını algılar ve bunun gereği olarak frene basarak arabasını durdurabilir. Ancak, zihni meşgul olduğu için aynı yolda giden tanıdık kimselere dikkat kesilip onları görüp algılayamayabilir.

➤ **Elde Edilen Bilgilerin Zihinde Gruplandırılarak Organize Edilmesi**

Bireyin çevreden seçerek kendince filtre ettiği bilgileri anlamlı bir biçimde bir araya getirerek gruplamasına zihinsel organizasyon adı verilir.

Kişisel şemalar sayesinde insanları zihnimizde çeşitli sınıflara ayırmakta ya da bir özellik bir grubu oluşturan tüm insanlara mal edilmektedir. İnsanlar zihinlerinde oluşturduktan kişilik şemalarına göre, diğer insanları algılar ve değerlendirir. Örneğin, “Amerikalılar maddiyata önem verirler”, “Türklerin aile bağları kuvvetlidir”,

“Almanlar disiplinlidirler”, “Pazarlamacılar konuşkan ve sıcakkanlı, mühendisler ise içe dönüktür” basmakalıpçılığı diğer bir ifade ile stereotipçiliği, insanları değerlendirirken sınıflandırırken kullandığımız bir gruplandırma tarzıdır. Tekrar örnek vermek gerekirse insanlar mesleklerine, yaşlarına, ırklarına vb. özelliklerine göre basmakalıp (stereotipi) sınıflandırılırlar.

➤ **Organize Edilen Bilgilerin Yorumu**

Yorumlar her insana göre farklı gerçekleşmekte, davranış ve tutumlar olarak ortaya konulmaktadır. Çünkü daha önce de açıkladığımız gibi her insanın çevreden gelen bilgilere karşı dikkati ve seçiciliği farklıdır. Her insanın bilgileri gruplandırma kullandığı kişiler şemaları ile düzen şemaları da birbirinden farklılıklar göstermektedir. Bu durumda aynı kişi, olay ve durumlar karşısında bireylerin yorumları yani davranış ve tutumları da farklı olmaktadır.

➤ **Bilgilerin İhtiyaç Duyulduğunda Tekrar Hatırlanması**

Algılanan bilgiler, yani seçilen, kişisel şema ve düzen şemaları ile sınıflanan ve yorumlanan bilgiler hafızalardan silinmez ve yeri geldiğinde tekrar hatırlanmak üzere depolanırlar.

İnsan hafızası elde ettiği tüm bilgileri depolamaz, kendine göre bir önem sırası oluşturur ve bu sıraya göre kişisel şemasına uymayan ve önemsiz olduğuna kanaat getirilen bilgilerin bir kısmı sürekli olarak azaltılarak hafızadan çıkarılır. Algılama süreci kişi yaşadığı surece söz konusu olduğuna göre bireyin hafızasına giren bilgiler de sürekli olarak yenilerle takviye olur. Şemalar kendilerinin kapsamadığı şeyleri insanların hatırlamasında güçlük çıkarırlar. Örneğin, üstün başarılı bir kimsenin prototipi kafanızda yer almış ise bu özellikleri olan insanları yüksek değerler, diğer özellikleri de düşük değerler olarak nitelendirip hafızanızda tutmazsınız.

2.6. Algılamada Değişmezlik

Algısal değişmezlik, kişiye, değişen dünyada, devamlılık duygusu kazandırır. Bir objenin (nesnenin) şekli, büyüklüğü, rengi ve parlaklığı duyu organları tarafından alınan bilgiler dikkate alınmadan, sabit olarak algılanmaktadır.

Algısal değişmezlik, genelde büyüklük, şekil, renk-parlaklık değişmezliği olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bir nesneye yaklaştıkça veya ondan uzaklaştıkça o nesnenin gözdeki görüntüsü (imajı) gerçekte büyür ya da küçülür, ancak biz nesneyi deneyimlerle bildiğimiz büyüklükte algılarız. Bu, büyüklük değişmezliğidir. Nesnelere farklı açılardan bakıldığında, gözdeki görüntüleri, görüş açısına göre çok farklı şekiller alır. Örneğin, bir kaleme yukarıdan bakıldığında yuvarlak, yandan bakıldığında çubuk şeklinde görülür ancak biz her durumda bu görüntüyü kalem olarak algılarız. İşte bu, şekil değişmezliğidir. Yine, gece - gündüz ya da değişik ışıklar nesnelere farklı olmasına rağmen, biz onları deneyimlerimizle bildiğimiz renklerde algılarız. Bir yaprağın karanlıkta da parlak ışıkta da “yeşil” olarak algılanması gibi. Bu da, renk-parlaklık değişmezliğidir.

İlk kez karşılaşılan kişilere, değişmezlik kavramının etkisi altında, çeşitli sorular sorularak onlar, belirli kalıplara, değişmezlere sokulmaya çalışılır: “Nerelisiniz, efendim?” “Ne işle meşgulsünüz beyefendi?”, “Evlü misiniz, kaç çocuğunuz var? ”, “Kaç yaşındasınız?” “Nerede oturursunuz?”

Nereli olduğu da değeri sistemini harekete geçirir: Karşısındaki X yere mensup ise başka, Y yere mensup ise daha başka biçimde değerlendirecek kişiler vardır. Yaşlı, evli ya da bekâr oluşla da ilgili birçok kalıp ve “değişmezlik” bulunur. Bunlar aracılığıyla “belirlenmiş” bir dünya yaratılır.

2.7. Sosyal Algılama

Sosyal algı, diğeri insanları nasıl değerlendirip anlamlandırdığımızı, onları hangi kategorilere koyduğumuz ile ilgili bir süreçtir.

Sosyal algılama, bizim belli kişilere nitelikler ya da özellikler atfetmemiz sürecidir. Sosyal algı, masa, sandalye, bina vb. birtakım cansız objelerin algılanmasından çok daha karmaşık bir yapıya sahiptir. Bunun böyle olmasının iki nedeni vardır. Birincisi insanlar doğal olarak, cansız objelerden daha dinamik ve daha karmaşık bir yapıya sahiptirler. İkincisi, başkalarının bizi algılama şekli, bizim cansız objeleri algılama biçimimizden daha fazla önem taşır. Örneğin, bir odadaki masanın hatalı algılanışı bizim bir yere çarpmamızla sonuçlanabilir, insanları yanlış algılamanın sonuçları ise çok büyük hatalara neden olabilir.

Sosyal algılamayı etkileyen faktörler, daha önce de belirtildiği gibi, algısal seçiciliği etkileyen faktörlerle aynıdır. Bu faktörler hatırlanacağı gibi, dış ve iç faktörler olmak üzere iki grupta toplanmıştı. Bunlar, sosyal algılamada da etkili olmaktadır. Bunun yanında, sosyal algılamada algılayan bireyin nasıl etkilendiği hususunu da göz önüne almak gereklidir. Bu hususlar:

➤ **Algılanan Kişinin Özellikleri:**

Bir bireyi algılayan, onunla ilgili çok çeşitli ipuçlarına sahibizdir. Kişinin yüz ifadesi, genel görünümü, yaşlı veya genç oluşu, sesinin niteliği, kişilik özellikleri, davranışları vb. hususlar algılanan kişi ile ilgili önemli bilgiler sağlar. Bunun yanında, algılanan kişinin statüsü de onun nasıl algılanacağını etkiler.

Ayrıca, giyim tarzı bile algılama biçimimizi etkilemektedir. Örneğin, takım elbiseler içindeki kişileri profesyonel, normal iş elbisesi giyenleri ise düşük gelirli kişiler olarak varsayabiliriz. Ses tonu ile insanların kızgın, üzgün veya mutlu oldukları anlaşılabilir. Yüz ifadesi olarak yine, güler yüzlü insanların olumlu davranışlara sahip oldukları düşünülebilir. Kısaca, algılanan bireyin fiziki görünüşü, sözlü - sözsüz iletişim, davranışların ifadeleri, onunla ilgili olarak algılayan kişiye birtakım ipuçları vermektedir.

➤ **Algılayan Kişinin Özellikleri:**

Bizim başka kişileri nasıl algıladığımız, kendi kişilik özelliklerimiz, değerlerimiz, tutumlarımız, o anki ruh halimiz, geçmiş deneyimlerimiz vb. faktörler tarafından belirlenir. Örneğin, farklı bir kültürde yetişmiş bir bireyin kişiliğini tam olarak algılamak çok zordur.

Çünkü biz karşımızdaki kişiyi (onun davranışlarını) kendi deneyimlerimiz, tutumlarımız ve değerlerimizin ışığı altında algıladığımızdan, yanlış bir yargıda bulunabiliriz. Kısaca, algılayan kişinin özellikleri de algılamada etkili olmaktadır.

➤ **Ortam:**

Algılamamanın gerçekleştiği ortam ya da düzlem, bir kişinin bir diğerini algılamasını etkiler. Özellikle ortam (durum) ilk izlenimde çok etkili olur. Örneğin, şayet bir kişi ile ilk defa karşılaşıyorsanız ve o kişi sizin saygı ve hayranlık duyduğunuz biriyle birlikteyse, bu durum sizin onu değerlemenizi olumlu yönde etkileyecektir. Öte yandan, şayet kişi sevmediğiniz biriyle birlikte ise, izlenim şekliniz olumsuz olacaktır. Pek tabii ki bu tür algılama (olumlu veya olumsuz) zamanla değişebilir.

2.7.1. Sosyal Algılamayı Etkileyen Bazı Faktörler

Sosyal algılamayı, yukarıda değinilen faktörlerin dışında, etkileyen hatta bozan birçok faktör vardır. Bunların önemlileri, basmakalıp yargı, hale etkisi (yaygınlaştırma eğilimi), yansıtma, beklentiler ve atıfta bulunmadır. Kısaca bunları gözden geçirelim:

2.7.1.1. Basmakalıp Yargı (Stereotype)

Zihnimizin, algıladığı bilgiyi sınıflama ve adlandırma ihtiyacı, doğal olarak bu bilginin genellenmesine ve basitleştirilmesine neden olur. İnsanların bu biçimde sınıflanarak genel kategorilere oturtulması sonucunda ortaya çıkan kalıplara "stereotip" diyoruz. Kadın-erkek, zenci-beyaz, yaşlı-genç, Türk-yabancı, asker-sivil gibi kalıplar bunun örnekleridir. Genellemeler bireysel farklılıkları algılamaya engel olabileceği için ön yargılara yol açarak kişilerarası iletişimi de etkiler.

Stereotiplerle ilgili klasik bir çalışma 1932 yılında Princeton üniversitesinde yapılmış ve yüz öğrenciden, çeşitli etnik grupları karakterize edecek özellikleri bir listeden seçmeleri istenmiştir. Araştırma sonucunda, aşağıdaki stereotipler ortaya çıkmıştır.

- Çinliler- batıl inançlı, tutucu, kurnaz
- İngilizler- geleneksel, zeki, sportif
- İtalyanlar- sanatsal, coşkulu, tutkulu
- Japonlar- çalışkan, zeki, atılgan
- Zenciler- tembel, vurdumduymaz, batıl inançlı

Stereotipler de değişmeye karşı dirençli, ancak değişme potansiyeli olan şemalardır. Örneğin, 1930'lu yıllarda zenciler için oluşturulmuş olan olumsuz stereotip, 1960'lardan sonra gerek sanatsal etkinlikler, gerek spor etkinlikleri, gerekse bu insanlarla daha fazla etkileşime yol açan diğer fırsatlar sayesinde bir ölçüde de olsa değişmiştir.

Basmakalıp yargının dayandırılabilceği çeşitli kategoriler arasında, ırk, yaş, cinsiyet, sosyal sınıf, meslek vb. vardır. Aslında basmakalıp yargı bireyin diğer bireyleri doğru algılayışını kısıtlar ve kişinin gruptan hangi yönlerde farklı olduğunu görmesini engeller.

2.7.1.2. Yaygınlaştırma Eğilimi (Halo Etkisi - Halo Effect)

Halo etkisi bir kişinin diğer bir kişi veya olayı tek bir olumlu özelliğinden dolayı tümünden olumlu veya tek bir olumsuz özelliğinden dolayı tümünden olumsuz değerlendirilebilmesidir.

Halo etkisi, bireyin yararına da zararına da çalışabilir. Bir başka anlatımla, bu etki bir alanda bir birey hakkında iyi veya kötü izlenimlerimizin o kişi hakkındaki kararlarımızı diğer alanlarda da etkilemesi sürecidir. Dolayısıyla, halo etkisinde bireyin bir tek özelliği baz alınmaktadır. Bu baz özellik, diğer özelliklerine yaygınlaştırılmaktadır. Örneğin, ilk defa karşılaşılan bir kişinin içten gülümsemesi gibi bir özelliği, o kişinin sıcak kanlı ya da kibar olduğu gibi olumlu bir izlenim bırakmasına yol açabilir.

2.7.1.3. Yansıtma (Projeksiyon)

Bireyler, belli koşullar altında kendi sahip oldukları huy ve özellikleri başka bireylerde görmek eğilimindedirler. İşte buna yansıtma denilmektedir. Bir başka deyimle, yansıtma, kendi duygu ve düşüncelerimizi başkalarına ithaf etmek istediğimiz zaman ortaya çıkar. Örneğin, kendi dürüst olmayan bir kişi, başkalarında da dürüst olmayan niyetler algılayacak, gayretsiz bir insan, başka birinin başarısızlığını o kişinin tembelliğine atfedecektir. Yansıtma bir yerde, kendi bireysel özelliklerimizi başkalarına yüklememiz demektir.

2.7.1.4. Beklenti

Algılarımızda önyargı oluşturan bir eğilim de, kişi ya da durum hakkındaki beklentilerimizden doğmaktadır. Bu beklentiler, deneyimlerimizden kaynaklanır, dolayısıyla her bireyin kişi ve duruma ilişkin beklentileri farklı olabilir. Beklentiler, algılarımızı bozabilir, biz beklediğimizi görürüz. Şayet yaşlı insanların unutkan, genç insanların tutkusuz, üst kademe yöneticilerinin merhametsiz olmalarını beklersek, onları gerçek davranış ve özelliklerinden bağımsız olarak bu şekilde algılayabiliriz. Bu da bizi yanlış yargılara götürmüş olur.

2.8. Algılamaya Yönelik Anlaşmazlıklar

Aynı duyuşsal uyarıcının farklı kişilerce farklı şekillerde algılanması, kişiler arası iletişimlerde çeşitli sorunlar yaratabilir. Söz gelişi belli bir kelime bir kişi tarafından "şaka" kabul edilirken, başka birisi tarafından "hakaret" sayılabilir. İnsanların neyi nasıl algılayacaklarını, büyük ölçüde, içinde yaşadıkları kültür ve geçmiş yaşantıları belirler.

Algılama, sözlü iletişimde olduğu kadar, sözsüz iletişimde de önemli bir işleve sahiptir. İnsanlar, karşılarındaki kişiden kendilerine yönelen, yüz ve beden hareketleri, ses

tonu gibi uyarıcıları anlamlandırarak, yorumlayarak sosyal çevreye uyum sağlamaya çalışırlar.

Algı, kişilerarası iletişimin ayrılmaz bir parçasıdır. İletişim sırasında çok karmaşık algısal yaşantılar geçiririz. Örneğin, kendi davranışlarımızı algılarız, karşımızdaki kişinin davranışlarını algılarız. Karşımızdakinin bizi nasıl algıladığını algılamaya çalışırız. Aynı şeyler karşımızdaki için de geçerlidir. Bu durumda çok karmaşık bir algı trafiği söz konusudur. Bu yüzden de bir takım kazaların, yanlış algılamaların ortaya çıkması ve bunların da çatışmalara yol açması doğaldır.

Algılama gücü, özellikle çocuk yetiştirmiş kadınlarda daha belirgindir. Çünkü bebeğin yaşamının ilk bir kaç yılında anne, çocuğu ile daha çok sözlü olmayan bir iletişim kurmak zorundadır. Bir çok bilim adamı kadınlardaki sezgi-algılama gücünün erkeklerden daha kuvvetli olmasını işte bu temel olaya bağlamaktadırlar.

Algılama yeteneği güçlü olan bir öğretmen sınıfta ders anlatırken, bir öğrencisinin kafasının aşağıya doğru olduğunu ve kollarını kavuşturduğunu görünce ona ulaşamadığını hisseder. Buna karşılık algılama yeteneği zayıf olan bir öğretmen hiçbir şeyle ilgilenmeden dersini işleme devam eder.

Herhangi bir durumu, nesneyi, sözel mesajı ya da bir bilgiyi gerçeğinden farklı algılama durumuna, "algı çarpıtması" ya da "çarpık algılama" adını veriyoruz. Bu durum, genellikle yetersiz veriyle yola çıkıp çabuk sonuca vardığımızda ortaya çıkabiliyor. Örneğin, yetersiz verilerden yola çıkarak, çevrenizdeki kişilerden aldığınız mesajları yanlış yorumlar ve "kimse beni sevmiyor" gibi bir sonuca varırsanız, bu algının olumsuz etkisiyle kendinizi diğer insanlardan uzak tutabilirsiniz. İlişkiye girmediğiniz için de sevgi alışverişinde bulunamazsınız. Bu durum değişmediği sürece her geçen gün inancınız daha da pekişir ve sonunda kendinize, kimsenin sizi sevmediğini kanıtlarsınız. Oysa başlangıçta bu, gerçeği yansıtmayan çarpık bir algıdır. Ancak ona inanıp kendinizi insanlardan uzak tutmanız sonucunda hem onlara hem de kendinize sevgi kanalını kapattığınız için bu varsayım gerçeğe dönüşmüştür.

Çevremizdekileri tanımaya ve onların bize olan yaklaşımlarını değerlendirmeye çalışırken algılarımızın gerçeği yansıtabilmesi için, farklı yollarla gelen mesajlar arasında bazılarını seçmek yerine, olabildiğince fazla veri toplamak daha sağlıklıdır. Sözcüklerle beden dilinin birbiriyle uyum içinde olması, birbiriyle çelişen değil, birbirini tamamlayan mesajlar vermesi, çevremizdekilerin bizim için oluşturdukları algıların gerçeğe daha yakın olmasını sağlayacaktır. Eğer başkalarının bizi nasıl algıladığını bilmek bu kadar önemli ise, o zaman bunu öğrenmenin en sağlıklı yolunu bulmamız gerekmektedir.

Kendimizi olduğumuzdan farklı gösterirsek, bu onlarda çarpık algıların oluşmasına yol açar. Oysa gerçek benliğimizi gösterdiğimizde gerçeğin yansımalarını görme şansımız olur.

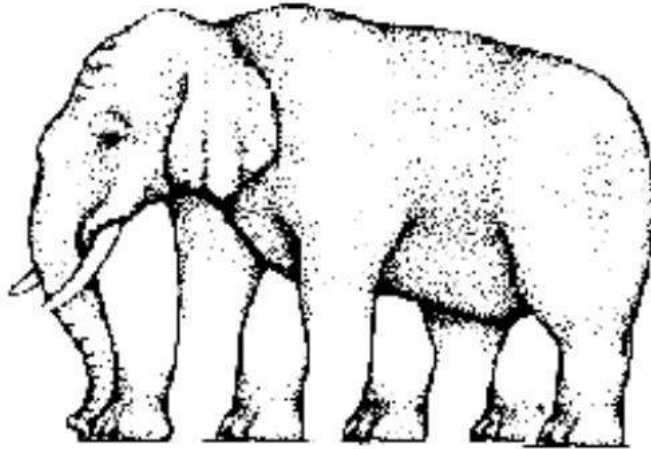
Aşağıdaki şekilleri inceleyerek izlenimlerinizi not ediniz, Sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız. Algılama farklılıklarınızı yorumlayınız. Algılamadaki hangi faktörler seçiciliğinizi etkilemiş olabilir.



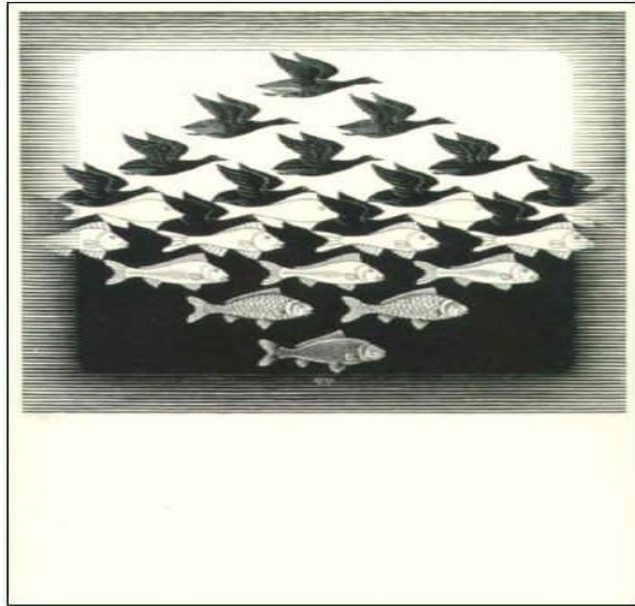
Şekil.2.8



Resim.2.1: Resimde yüz mü yoksa bir eskimo mu görüyorsunuz?



Resim.2.2: Filin kaç adet ayağı var?



Resim.2.3

UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
<p>➤ Yukarıdaki şekillerde yer alan nesne (olay, kişi) inceleyerek farklılıkları görmeye çalışınız.</p>	<p>➤ Size verilen yukarıdaki şekillerin yanı sıra algılama farklılıklarını ortaya koyan farklı şekiller ya da olaylar bularak sınıfa getiriniz. Farklılıkları görmeye çalışırken dikkatli olunuz.</p>
<p>➤ Yukarıdaki şekillerde yer alan nesnelere, kişileri ve sınıfa getirdiğiniz olayları seçiniz.</p>	<p>➤ Konuyla ilgili bölümü tekrar gözden geçiriniz. Algılamayı etkileyen faktörler açısından tek tek değerlendiriniz.</p>
<p>➤ Seçtiğiniz nesnelere, kişileri ve olayları anlamlandırınız.</p>	<p>➤ Dikkatli, araştırmacı, sağduyulu olmaya çalışınız.</p>
<p>➤ Anlamlandırdığınız nesne, kişiler ve olaylar hakkındaki düşüncelerinizi söyleyiniz.</p>	<p>➤ Okul ortamınızdaki projeksiyon cihazından yararlanarak, algılama farklılıklarını arkadaşlarınızla paylaşınız ve yorumlayınız.</p>

KONTROL LİSTESİ

Bu faaliyet kapsamında aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız beceriler için **Evet**, kazanamadıklarınız için **Hayır** kutucuklarına (X) işareti koyarak kontrol ediniz.

Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
1. Yukarıdaki şekillerde yer alan nesnelere (olay, kişi) inceleyerek farklılıkları görmeye çalıştınız mı?		
2. Algılama farklılıklarını ortaya koyan farklı şekiller ya da olay bularak sınıfa getirdiniz mi?		
3. Yukarıdaki şekillerde yer alan nesnelere, kişileri ve sınıfa getirdiğiniz olayları seçtiniz mi?		
4. Seçtiğiniz nesnelere, kişileri ve olayları anlamlandırdınız mı?		
5. Algılamayı etkileyen faktörler açısından tek tek değerlendirdiniz mi?		
6. Anlamlandırdığınız nesne, kişiler ve olaylar hakkındaki düşüncelerinizi söylediniz mi?		
7. Projeksiyon cihazından yararlanarak, algılama farklılıklarını arkadaşlarınızla paylaştınız ve yorumladınız mı?		

DEĞERLENDİRME

Değerlendirme sonunda “Hayır” şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Bütün cevaplarınız “Evet” ise ölçme değerlendirmeye geçiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

1. Aşağıdakilerden hangisi algılamada seçiciliği **etkilemez**?
A) Büyüklük
B) Yenilik
C) Zıtlık
D) Değişmezlik
2. Bir nesneye yaklaştıkça veya ondan uzaklaştıkça o nesnenin gözdeki görüntüsü gerçekte ya büyür ya da küçülür. Buna algılamada ne denir?
A) Renk değişmezliği
B) Büyüklük değişmezliği
C) Zıtlık
D) Motivasyon
3. Bir kişiyi, mensup olduğu gruba göre değerlendirme aşağıdakilerden hangisidir?
A) Halo etkisi
B) Yansıtma
C) Büyüklük
D) Basmakalıp yargı
4. Algıda seçiciliği etkileyen iç faktörlerden biri aşağıdakilerden hangisidir?
A) Zıtlık
B) Öğrenme
C) Büyüklük
D) Yansıtma
5. Bütünleme, devamlılık, yakınlık ve benzerlik algılamada hangi ilke ile ilgilidir?
A) Seçicilik
B) Sosyal algılama
C) Değişmezlik
D) Algısal gruplama

Aşağıdaki cümlelerin başında boş bırakılan parantezlere, cümlelerde verilen bilgiler doğru ise D, yanlış ise Y yazınız.

6. () Algı, duyu organlarımızdan beynimize ulaşan verilerin örgütlenmesi, yorumlanması ve anlamlandırılması sürecine verilen addır.
7. () İletişim kurarken aldığımız bilgiyi yorumlamak için olaylar, objeler ve insanlar hakkında kalıplaşmış, önceden saptanmış görüşler kullanılmaz.

-
8. () Modern kitle iletişim araçları, kişilerarası ilişkilerden geçerek, algılar üzerinde önemli etkide bulunur.
9. () Algılama geçmiş deneyimlerimizden pek etkilenmez.
10. () Kişilerarası algı, iletişimin temelini oluşturur.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-3

AMAÇ

Bu faaliyet sonunda doğru soru sorma ve doğru cevap verme ile ilgili faktörleri kavrayabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

Bu faaliyet öncesinde yapmanız gereken ön çalışmalar şunlardır:

- Çevrenizde düzenlenecek konferans ya da bir panele giderek izleyicilerin katılımcılara soru sorma şekillerini gözlemleyiniz. Katılımcıların sorulan sorulara nasıl cevap verdiklerine dikkat ediniz.
- Bir hafta süreyle arkadaşlarınız arasındaki diyaloglarda sorulan sorulara nasıl yanıtlar verildiğini gözlemleyiniz. İzlenimlerinizi not ediniz.
- Doğru soru sormanın kişisel gelişiminize ve iletişiminize katkılarını anlatan bir kompozisyon yazınız.

3. İLETİŞİMDE SORU SORABİLME

3.1. Önemi

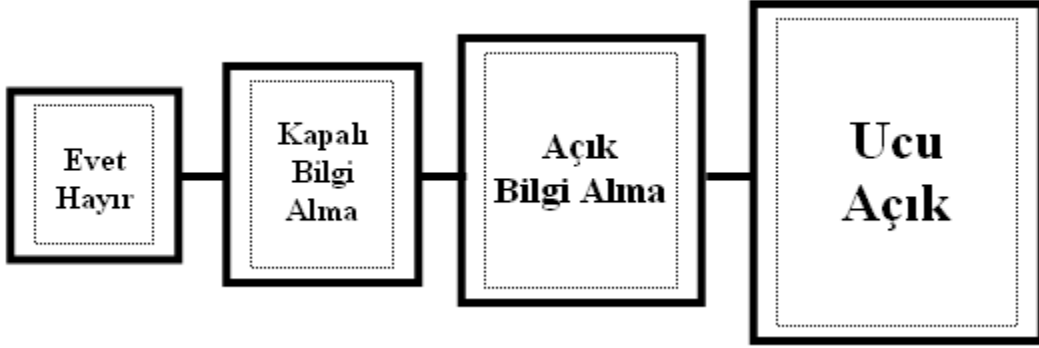
Gönderilen bir iletiyi anlayıp anlamadığımızı ve anlama gayreti içinde olduğumuzu en belirgin bir şekilde gösteren davranış, soru sormaktır. Soru sorulmadan devam eden etkileşimlerde, devreye sıklıkla giren bir eğilim "zihin okumacılığıdır." Zihin okuma, karşıdan gelen iletinin, nasıl bir amaçla veya niyetle gönderilmiş olduğunu bilme yanılgısıdır. Zihin okuma, kişinin iç iletişime dönerek, karşıdaki kişinin iletişimini tahmin etmeye çalışmasıdır. Bir an kişinin "kendi kendine gelin güvey olmasıdır." Zihin okumacılığın ilk sürecindeki seçenek soru sormaktır. "Bu ne?" diye sormaya başladığımız andan itibaren bütün konuşmalarımızda sorular ve cevaplar önemli bir yer tutar. Etkin iletişimin en önemli özelliklerinden biri de doğru soruyu sormak ve doğru yanıt verebilmektir.

Anamlı bir soru sormak anlamlı bir yanıt vermekten çok daha zordur.

3.2. Çeşitleri

Aklımıza gelebilen bütün soruları genellikle dört ana başlıkta toplamak mümkündür.

- Evet-Hayır soruları,
- Kapalı bilgi alma soruları
- Açık bilgi alma soruları ve
- Ucu açık sorular.



Şekil 3.1: Soruların Çeşitleri

İnsanları verdikleri yanıtlardan çok sordukları sorulara göre değerlendirin.

3.2.1. Evet- Hayır Soruları

Evet-Hayır soruları yapılandırılmış, kapalı sorulardır ve böyle sorular olgu ve bilgi alabilmek için sorulur.

Günlük iş ya da ev hayatında birbirimize bir sürü Evet-Hayır soruları sorarız:

- Dosyaları teslim ettin mi? -Evet.
- Çöpü döktün mü? -Hayır.
- Arızayı buldun mu? -Evet.
- Yemeği ocaktan indirdin mi? -Hayır.

Evet-Hayır soruları doğrudan belli bir bilgi alma talebini karşılar, ancak "ucu kapalı" sorulardır. Evet ya da hayır dindikten sonra konuşma kesilir. Eğer bir konuyu açmak istiyorsak, Evet-Hayır sorusundan sonra daha fazla bilgi edinmek için yeni bir soru sormamız gerekecektir.

3.2.2. Kapalı Bilgi Alma Soruları

Kapalı bilgi alma soruları Evet-Hayır sorularından biraz daha fazla bilgi içerir.

- Ne zaman geleceksin? -Salı günü.
- Toplantı nerede! -Yemekhanede.
- Toplantı saat kaçta! -On birde.
- Kim geldi? -Yedek parça bölümünün şefi Ali Rıza Bey.

- Karşınızdaki kişiden belli bir bilgi talebinde bulunmak yerine onunla bir sohbet başlatmak istiyorsak, böyle bir soru sormakla yetinmemeliyiz. Çünkü kapalı bilgi alma boruları karşılıklı konuşmaya başlamaya ya da sohbeti koyultmaya pek uygun değildir.
- Kural olarak kapalı bilgi alma soruları iki durumda işe yarar:

- Konuşan iki kişinin de acelesi varsa
- Soruyu sorduğunuz kişiyi iyi tanıyorsanız

Örneğin, yeni tanıdığınız ve bir şeyler satmak istediğiniz bir müşteriye ya da hoş geldin ziyaretine gittiğiniz komşunuza böyle kapalı sorular sorarsanız, laf biter. Yol alamazsınız.

3.2.3. Açık Bilgi Alma Soruları

Açık bilgi alma soruları ise karşınızdaki kişinin biraz daha fazla konuşmasını sağlar:

“Eminönü’ne nasıl gidilir?” sorusuna şöyle bir cevap verilebilir; “Karşı sokaktan sağa dönün, muhallebicinin önündeki otobüs durağından T-4 otobüsüne binin.”

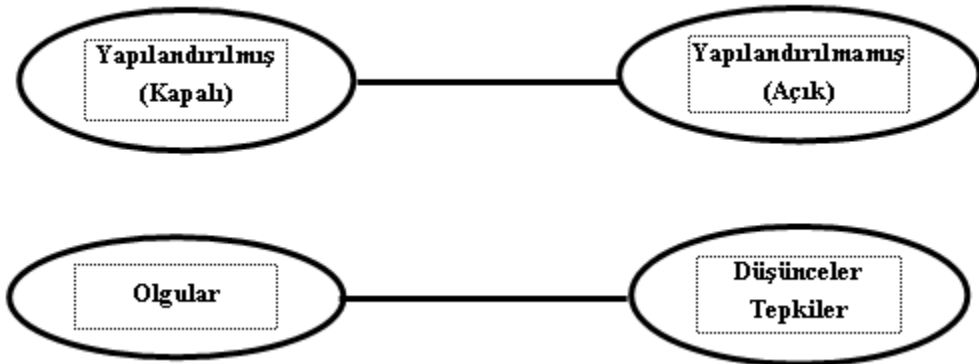
“Dün okula neden gelmedin?” “Bademciklerim şişti ve ateşim çıktı.”

“Seni görünce ne yaptı?” Ellerini, kollarını sallayarak “Annem” diye haykırdı.

Açık bilgi alma sorularını biraz daha yapılandırdığımızda ve belli bir konuyla ilgili soruyu daha fazla şey anlatılacak şekilde sordüğümüzde iletişimin yolu açılabilir:

“Bu buzdolabının ne gibi yeni özellikleri var?”. Karşınızdaki satıcı size bir sürü şey söyleyecektir.

“Dünkü satış toplantısı nasıl geçti” İş arkadaşınız bütün konuşulanları, geçen tartışmaları, kimin ne söylediğine kadar anlatabilir.



Şekil 3.2: Kapalı ve açık sorular

3.2.4. Ucu Açık Sorular

En genel anlamıyla “evet”veya “hayır” ile yanıtlanamayacak soru türü temelde, kişinin belirli bir konuyla ilgili görüşlerini, düşüncelerini ve duygularını açıklamaya yarar. Dinleme ve anlama kanallarının tümüyle açık olduğu sorulardır. Özellikle iletişimin başlarında kullanmaya uygun olup, iletişimin sonraki aşamalarına geçişi kolaylaştırır. Aslına bakarsanız, bunlar soru olmaktan çok âdeta karşılıklı konuşmaya çıkartılan davetiyelerdir. İnsanların gözlemlerine, duygularına ve görüşlerine başvurmak için merak ettiklerinizi gayet iyi yapılandırarak sorarsınız.

Örnekler:

- “Son aldığım kararlar ilgili düşüncelerini alabilir miyim? ”
- “Sence, öğrencilerin boş zamanları nasıl planlanabilir? ”
- “Bu hastalık nasıl başladı öyle? ”
- “Bu hatta sürekli arıza çıkmasını neye bağlıyorsun? ”
- “Kızım, çok üzgün görünüyorsun. Neler oldu bakayım? ”
- “Acaba, arkadaşşıma daha yakın olabilmek için neler yapabilirim? ”



Resim 3.1: Etkin iletişimin en önemli özelliklerinden biri de doğru soruyu sormaktır.

- “Sence, bu planı uygulamanın sonuçları neler olabilir?”
- “Bu son krizden sence nasıl çıkabiliriz?”

Örneklerden de anlaşılacağı gibi, açık uçlu sorular hiçbir ön yargı olma iletilere herhangi bir yapı gerektirmeksizin, belirli bir olayla ilgili kişinin düşünce veya duygularının ne olduğunun öğrenilmesidir. Böylece karşınızdakine yanıtını düşünme ve uzun uzun anlatma ve kendisine en uygun yerden başlama fırsatı vermiş olursunuz. Açık uçlu sorularla, karşındaki

kişinin tam olarak geri iletiyi verebilmesini sağlamak için soru soran kişinin dinlemeye geçmesi gerekir. Açık uçlu sorulara karşın gönderilecek cevap sabırla, merakla ve söz konusu olayla ilgili kişisel fikrin bir kenara bırakılarak dinlenmesi son derece önemlidir.

Açık uçlu sorular, yeni bir eve girerken kullanılan anahtar gibi düşünülmelidir. Evin her tarafı dolaşılıp görülmeden nasıl ki ev hakkındaki görüş geliştirmek veya karar vermek mümkün olamayacak ise, açık uçlu sorular karşısında ilk elde gönderilen iletiden, o iletinin oturduğu mantığı tümüyle anlamak da zor olacaktır.

Ucu açık sorular yapılandırılmamıştır ve bu sorularla görüş ve duyguları ya da gözlemleri öğrenmek isteriz.

Açık uçlu soruların çoğu dolaysızdır. İnsanları düşünmeye, görüşlerini ifade etmeye, fikir ve duygularını paylaşmaya teşvik eder. Bunun ötesinde, açık uçlu sorulara verilen yanıtlar daha fazla bilgi, gelişme ve değerlendirme içerdikleri için öğrenmek istediğiniz durum hakkında daha iyi fikir verir.

3.3. Doğru Cevap Verme

İnsanlar kendilerine sorulan sorulara genellikle ya kısacık ya da upuzun cevaplar verme eğilimindedir. Eğer kısacık bir cevapla vermemiz gereken bilgiyi geçiştirirsek, soruyu soran kişi başka sorular sormak mecburiyetinde kalır. Upuzun bir konuşma yaparsak, karşımızdaki insan sıkılır. Çünkü iletişim monolog değil, diyalogdur.

O halde ne yapmalı? Soruların yapısına göre cevap verdikten sonra iletişime açık olduğumuzu belirten bir destek ifadesi kullanmak en iyi yöntemdir. Öncelikle, en önemlisi, başlıca gibi sözcükler böylesi destek ifadeleridir. Yanıtlarımızda bunları kullanırsak ve karşımızdaki de konuşmaya devam etmeye ilgi duyuyorsa, devam eder:

"En önemli nedeni anladım. Başka nedenler de mi var?" ya da "Peki sonra ne oldu? "



Resim 3.2: Her zaman cevaplanması kolay sorularla karşılaşmayız

Günlük yaşantımızda sadece cevaplanması kolay sorularla karşılaşmayız. Kimi;

- Uzun, karmakarışık ve kafamızı karıştıran,
- Yer ve zamana uygun düşmeyen,
- Olumsuzluklar taşıyan,
- Bir başkasına sorulması gereken sorularla karşı karşıya bırakır.
- Böylesi durumlarda da soru yanıtlamanın beş adımı imdadımıza yetişir. Karşımızdaki kişinin niyeti iyiye, soruyu tekrar ettirmek veya anlaşılmayan noktayla ilgili karşı soru sormak yararlı olur. Böylece ne öğrenmek istediğini saptar ve cevabımızı buna göre veririz.
- Ya karşımızdakinin niyeti kötüyse?
- Bu durumda kaçamak yollara başvurmaktan başka çaremiz yoktur. Bu kaçamak yollarından bazılarını hatırlayalım:

3.3.1. Soru Yanıtlamanın Beş Adımı

- Dinle - ne sorulduğuna dikkat et!
- Düşünmek için zaman kazan.
- Soruyu tekrar et.
- Soruyu cevapla ve bir destek sözcüğü kullan.
- Dur! Sakın özür dileyerek bitirme!

3.3.2. Kötü Niyetli Soruları Yanıtlama Taktikleri

- Sorunun bir kısmına yanıt verin
- Sorunun odak noktasını değiştirin
- Soruyu tartışın
- Köprü kurun
- Olumsuz ifadeyi olumlu hale getirin

3.3.2.1. Sorunun Bir Kısımına Yanıt Vermek

Genellikle ne soracağını ya da ne öğrenmek istediğini bilmeyenlere bu yöntemi uygulayabiliriz. Aldığı yanıtı göre yeni sorular sorma ihtiyacını duyar, biz de cevap veririz. Örneğin,

- Maaşınızın dışındaki geliriniz ne kadar? Ekonomik durumunuz sizi zorluyor mu?
- Eşim çalışıyor.
- O ne kadar kazanıyor'?
- Çocuğun yuva masraflarını karşılayacak kadar.



Resim 3.3: Her sorulan soruya cevap veremeyebiliriz

3.3.2.2. Sorunun Odak Noktasını Değiştirmek

Özellikle bir bilgiyi saklı tutmak ya da karşımızdaki kişiyi üzmemek istemediğimizde yararlı olur. O zaman sorunun içinden yanıtlamak ve vurgu yapmak üzere istediğimiz kısmı alır, cevabı da bunun üzerine inşa ederiz. Örneğin,

- Bugün çok durgun ve mutsuz görünüyorsun. Seni üzen bir şey mi var?
- Yok, sadece biraz yorgunum. İşler çok yoğun da...

Soruyu tartışabiliriz. İnsanlar bazen genel bilgi talep ettiklerinde zor sorular sorarlar. "Neden web sitesi oluşturmak için A firmasıyla işbirliği yapmıyoruz?" Böyle bir soruyla karşılaşan yönetici A firmasıyla o güne kadar belli konularda işbirliği yapıldığını, ama web sitesi konusunda işbirliği olanaklarının (rekabet, anlayış farklılığı gibi nedenlerle) bulunmadığını belirttikten sonra, "Sanırım, sorunuzu bu şekilde ele almış oldum" deyip gülümseyebilir.

3.3.2.3. Köprü Kurabilmek

Sorunun odak noktasını ustalıkla değiştirebiliriz; ama bu kez sorudaki bir kelime veya kavramla köprü kurarız. Bu şekilde soruda yanıtlamak istemediğimiz kısmı atlar, cevap vermek istediğimiz nokta üzerinde yoğunlaşırız. Ne var ki, köprümüzün mantık bağlantısı zayıf ise, "cevap vermektan kaçınıyor" damgasını yeriz. O nedenle köprümüzdeki mantık bağlantısının sağlam olmasına çalışmak yerinde olur. Örneğin,

- Stres altında aşırı tepki gösterdiğiniz söyleniyor. Doğru mu?
- Stres altında daha hızlı düşünür, daha hızlı hareket ederim. Zaten hızlı ve odaklı düşünmemin iş performansıma olumlu bir etkisi olduğu söylenir.

3.3.2.4. Olumsuzluğu Olumluya Çevirmek

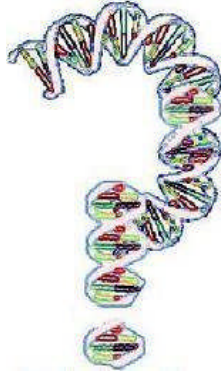
İnsanlar beklentileri yerine gelmediğinde, sizi zor duruma sokmak istediklerinde ya da talepleri reddedildiğinde olumsuz sorular sorarlar. "Bugün bana neden izin vermiyorsun? " Doğrudan cevap verilirse, "Çünkü bugün çok fazla işimiz var" demek zorunda kalınır. Ancak bu şekilde soruyu soranla araya bir sınır konmuş olur. "Sana durum uygun olduğunda izin

veriyorum, öyle değil mi? Bugün işlerimizin çok olduğunu sen de biliyorsun."

3.3.2.5. Hayır Diyebilmek

Örneğin, Mağazadan çıkar ve kendinize kızarsınız: "Bu eteği beğenmemiştim; neden satıcının ısrarlarına dayanamayıp aldım ki? " dersiniz.

İş yerindeki öteki sekreter Aynur Hanım sizden yardım istemiş, yazması gereken yazıyı önünüze koymuş ve siz onun işini yaparken o telefonda arkadaşlarıyla sohbet etmektedir ve bu ilk defa olmuyordur. Bizi adeta bir "kurban" haline dönüştüren bu tür durumların bir tek nedeni vardır: Hayır diyememek. Oysa "HAYIR!" demenin insanlarla iletişimimizde önemli bir yeri vardır.



Resim 3.4: Sorunun odak noktasını değiştirebiliriz

Neden Hayır Diyemeyiz? Nedeni apaçık ortadadır: Sanırsınız ki, her şeye "evet" dersek, etrafımız bizi onaylayacak, beğenecek; bir şeye itiraz ettiğimizde ise dışlanacak ve önemsenmeyeceğiz. Bu arada sevdiğimiz, değer verdiğimiz insanları kırmamak, gücendirmemek endişesiyle de ağızımızdan "evet" , "peki" sözcükleri çıkarır.

Aslında onaylanmak, beğenilmek bütün insanların en önemli ihtiyacıdır ve böylesi bir ihtiyaç duymaktan daha doğal bir şey olamaz. "Evet" yaklaşımı bizi başkalarıyla işbirliği yapmaya, dayanışma göstermeye yöneltir ve bu çok güzel bir şeydir. Ne var ki bazen bu "evetlerin dengesi kaçır, kendimize saygımız yıpranır, kendi ihtiyaçlarımız ve ilkelerimize sırt dönmüş olmaktan dolayı kendi kendimizi kızır hale geliriz. Sonuçta, tam tersi bir etki oluşur: Onaylanmayı beklerken, dikkate alınmamaya; saygı beklerken, buyrukları yerine getirmeye; gücendirmeyelim derken, doğru olarak gördüğümüz bir ilkeden uzaklaşmaya başlarız.

Bazı kişiler taleplerinin geri çevrilmesini ya da söylediklerinin kabul edilmemesini kendilerine yönelik bir saldırı ya da hakaret gibi algılar. Bazen "hayır" demek işten atılmayı, eşinizden ayrılmayı veya çok sevdiğiniz bir dostunuzla bir daha görüşmemeyi de getirebilir. Bu nedenle hem kendi hak ve ihtiyaçlarımızı hem de karşıımızdakinin hak ve ihtiyaçlarını dikkate alarak hayır diyebilmek, iletişim ustalığının göstergesi sayılabilir. Peki, ne zaman "hayır", ne zaman "evet" demeliyim? Bu kararı terazinin kefelerine bakarak verebiliriz.

Örneğin, birisi sizden bir şey talep ediyor; yapıp yapmama konusunda kararsızsınız. Hemen terazinin kefelerini gözden geçirin. Eğer terazinin kefesizden yana ağır basıyorsa, son dönemlerde hep kendi ihtiyaçlarınızı öne almışsanız, karşınızdaki insanın isteğine olumlu cevap vermenin zamanı gelmiştir. Ama terazinin kefesiz öteki kişiden yana ağır basıyorsa, son zamanlarda hep karşınızdakinin isteklerini yerine getirmiş ve kendi ihtiyaçlarınızı ihmal etmişseniz''hayır''demeniz bencillik değil, akıllılık olur.



Resim 3.5: “ Peki, ne zaman "hayır", ne zaman "evet" demeliyim”

İlkelerimiz, yaşam felsefemiz ve değerlerimiz de "evet" ve "hayırlarımızda belirleyici bir yer tutar. Örneğin en sevdiğiniz arkadaşınız size birlikte hırsızlık yapmayı teklif ediyor. Son zamanlarda onun isteklerini çok sık geri çevirmişsiniz ve terazinin kefesizden yana ağır basıyor. Bu durumda "evet" mi diyeceksiniz?

Hayır diyebilmek, işte böylesi durumlar açısından çok önemlidir. Her insanın, her ailenin bir değerler sistemi, bir yaşam felsefesi vardır ve olmalıdır. Evet veya hayır demede bu ilkeler, değerler ve anlayışlar bize rehberlik eder. Çocuklarımıza küçük yaştan itibaren bu ilke, değer ve anlayışlara göre "evet" ya da "hayır" demiş ve onlara bunlar temelinde "hayır" demeyi öğretebilmişsek, en delişmen oldukları buluş çağında bile dışarıdan gelen kötülük çağrılarına karşı kendilerini koruyabilirler. Alkol, uyuşturucu kullanma veya cinsel istismar gibi konularda genç kız ve delikanlıların "hayır" diyemedikleri için kötü durumlara düştüklerini biliyoruz.

Terazinin kefesizden yana ağır bastı ise hayır deme zamanının olduğunu düşünün veya size gelen talep ilkelerinize ters düşüyor ise hayır demek zorunluluğu taşıyorsunuz. Bu hayır en uygun şekilde nasıl telaffuz edilmeli?

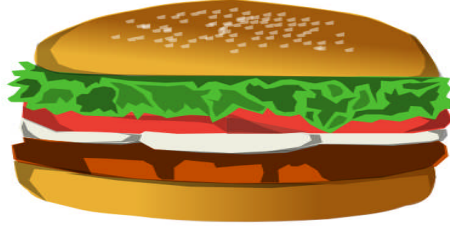
Bu konuda da sandviç yönteminden yararlanabilir, hayır'ınızı 3'e bölebilirsiniz:

➤ **Size iletilen talebi kendi sözcüklerinizle ifade edin (Sandviçin alt kısmı):**

- Alışverişe çıkacağın için çocuklarını bana bırakmak istiyorsun
- Mağazada çorapları çantana atmaya yardım etmemi istiyorsun.

Böylece karşınızdaki kişiye kendisini dinlediğinizi ve sizden ne istediğini anladığınızı belirtmiş olursunuz.

- **Kabul etmediğinizi ve nedenini belirtin (Sandviçe lezzet katan katık)**
 - Bütün hafta çok yorulduğum için bugün dinlenmeye ihtiyacım var.
 - Biliyorsun, buna hırsızlık yapmak denir ve ben böyle bir davranışta kesinlikle karşıyım.
- **Reddinizin karşınızdaki açısından hazmedilmesini sağlayacak bir şeyler söyleyin (Sandviçin üst kısmı).**
 - Gelecek hafta bir gün gene alışverişe gitmek istediğinde çocuklarına göz kulak olurum.
 - Senin de böyle bir davranışta bulunmayacağını umuyorum.



Resim 3.6: Sandviç yöntemi

Sürekli başkalarının isteklerine boyun eğen bir insan, bir de bakar ki kendi hayatı cehenneme dönmüş. Böyle bir insanın başkalarını dinleyecek, karşısındakine empati gösterecek, duygularını "ben" diliyle ifade edecek hali kalır mı? Kısacası, böyle bir kişi sağlıklı ve etkin bir iletişim kuramaz.

Unutmamamız gereken en önemli nokta şudur: Her "hayır" bir başka şeye "evet" demektir!

İstemediğim halde benden sürekli bir şeyler yapmam için beni zorlayanlara yönelik hayır, kendi ihtiyaçlarıma evet anlamına gelir. Doğru bulmadığım, ilkelerime ters düşen bir davranış talebini reddetmem dürüst ve huzurlu bir yaşamı seçtiğimi gösterir. Sürekli kendi işini bana yıkmaya çalışan iş arkadaşşıma karşı çıktığımda, kendi işimi daha iyi yapar hale gelirim. Kısacası, "hayır" diyebilmek, kendi hayatımızın iplerini elimize almak demektir.

UYGULAMA FAALİYETİ

Sınıfınızda bir münazara konusu belirleyerek gruplara ayrılıңыз. Soru sorma tekniklerini kullanarak sorular hazırlayınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Amaca uygun soru türlerini seçerek hazırlayınız.	➤ Münazara için gereken sınıf ortamını arkadaşlarınız ve öğretmeniniz yardımıyla hazırlayınız. Disiplinli ve araştırmacı olunuz. Münazaranın video çekimi için arkadaşlarınızla işbirliği yapınız..
➤ Amaca uygun soru sorunuz.	➤ Etkin dinlemenin ve ikna etmenin adımlarını düşününüz ve uygulayınız.Hoşgörülü olunuz.Sözlü ifadelerin yanısıra sözsüz ifadelere de dikkat ediniz.
➤ Soruların yapısına uygun cevap veriniz.	➤ Doğru cevap verebilmek için soru yanıtlama taktiklerini düşününüz. Etkili iletişim kurunuz. Münazaranın sonunda çekilen görüntüleri arkadaşlarınız ve öğretmeninizle birlikte projeksiyon makinesi yardımıyla seyrediniz. Tespitlerinizi yorumlayınız.

KONTROL LİSTESİ

Bu faaliyet kapsamında aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız beceriler için **Evet**, kazanamadıklarınız için **Hayır** kutucuklarına (X) işareti koyarak kontrol ediniz.

Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
1. Amaca uygun soru türlerini seçerek hazırladınız mı?		
2. Münazara için gereken sınıf ortamını oluşturduunuz mu? Münazaranın video çekimi için arkadaşlarınızla işbirliği yaptınız mı?		
3. Amaca uygun soru sordunuz mu?		
4. Soruların yapısına uygun cevap verdiniz mi?		
5. Sözlü ifadelerin yanı sıra sözsüz ifadelere de dikkat ettiniz mi?		
6. Münazaranın sonunda çekilen görüntüleri arkadaşlarınız ve öğretmeninizle birlikte projeksiyon makinesi yardımıyla seyrettiniz mi? Tespitlerinizi yorumladınız mı?		

DEĞERLENDİRME

Değerlendirme sonunda “Hayır” şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Bütün cevaplarınız “Evet” ise ölçme değerlendirme geçiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. En iyi sonuç veren soru tekniği hangisidir?
A) Açık uçlu soru sormak
B) Kapalı uçlu soru sormak
C) Soru sorarken bağarmak
D) İmalı soru sormak
2. Aşağıdakilerden hangisi açık uçlu sorulardan biridir?
A) Dün okula neden gelmedin?
B) Ödevini yaptın mı?
C) İlacını içtin mi?
D) Sabah kahvaltı yaptın mı?
3. Aşağıdakilerden hangisi evet hayır sorularının cevabı olamaz?
A) Dosyaları teslim ettin mi?
B) Çöpü döktün mü?
C) Arızayı buldun mu?
D) Bu yemek hakkında ne düşünüyorsunuz?
4. "Son aldığım kararlar ilgili düşüncelerini alabilir miyim?" cümlesi hangi tür soru çeşidine girer?
A) Evet-hayır soruları
B) Ucu açık soruları
C) Kapalı bilgi alma soruları
D) Açık bilgi alma soruları
5.diyebilmek, kendi hayatımızın iplerini elimize almak demektir.
Aşağıdakilerden hangisi boşluğa en uygun kelimedir?
A) A) Evet
B) B) Hayır
C) C) Belki
D) D) Tamam

Aşağıdaki cümlelerin başında boş bırakılan parantezlere, cümlelerde verilen bilgiler doğru ise D, yanlış ise Y yazınız.

6. () Evet-Hayır soruları yapılandırılmış, acık sorulardır ve böyle sorular olgu ve bilgi alabilmek için sorulur.
7. () Açık uçlu sorular, yeni bir eve girerken kullanılan anahtar gibi düşünülmelidir.
8. () Dün okula neden gelmedin? Soru cümlesi açık bilgi alma soru çeşidine girer?

9. () Yemeđini yedin mi? soru cümlesi ucu açık bilgi alma sorusudur?

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise “Modül Değerlendirme”ye geçiniz.

MODÜL DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Bir insanın, kendisini karşısındaki insanın yerine koyarak onun duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlamasına ne denir?
A) Motivasyon
B) Stres Yönetimi
C) Sempati
D) Empati
2. Kendinden emin iletişimin özelliklerine, aşağıdakilerden hangisi uymaz?
A) Konuşma açık, anlaşılır olmalı
B) Konuşma doğal ve içten olmalı
C) Eski ve çok yeni sözcükler kullanılmamalı
D) Konuşmacı sorularla hedef haline alınmalı, sözü sık sık kesilmeli
3. Başarılı iletişim kurallarının arasında aşağıdakilerden hangisi yer almaz?
A) Karşımızdaki kişileri saygı duymak
B) Gerçekçi ve doğal davranmak
C) Empati
D) Uzun boylu olmak
4. Aşağıdakilerden hangisi sosyal algılamayı etkileyen faktörlerden biri değildir?
A) Algılanan kişinin özellikleri
B) Algılayan kişinin özellikleri
C) Algılama olayının geçtiği ortamdır
D) Hiçbiri
5. Toplantı saat kaçta? Soru cümlesi hangi tür soru çeşidine girer
A) Evet, Hayır soruları
B) Kapalı bilgi alma soruları
C) Açık bilgi alma soruları
D) Ucu açık sorular

Aşağıdaki cümleleri dikkatlice okuyarak boş bırakılan yerlere doğru sözcüğü yazınız.

6. Kişinin kendisini karşısındakinin gözüyle gören onu algılama organı vasıtasıyla algılayıp onu yerine kendisini koyma sanatına..... denir.
7. Algılama süreci **duyumsama, seçim, organizasyon ve.....** olarak dört aşamadan oluştuğunu söylemek mümkündür.
8. Zihin okumacılığın ilk surecindeki seçenek..... tır.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise “Uygulamalı Test”e geçiniz.

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ-1'İN CEVAP ANAHTARI

1	B
2	B
3	D
4	D
5	C
6	D
7	Doğru
8	Yanlış
9	Doğru
10	Doğru
11	Doğru
12	Yanlış

ÖĞRENME FAALİYETİ-2'NİN CEVAP ANAHTARI

1	D
2	B
3	D
4	B
5	D
6	Doğru
7	Yanlış
8	Doğru
9	Yanlış
10	Doğru

ÖĞRENME FAALİYETİ-3'ÜN CEVAP ANAHTARI

1	A
2	A
3	D
4	B
5	B
6	Yanlış
7	Doğru
8	Doğru
9	Yanlış

MODÜL DEĞERLENDİRME CEVAP ANAHTARI

1	A
2	D
3	D
4	A
6	B
7	Empati
8	Yorumlama
9	Soru sormak

KAYNAKÇA

- DİCLELİ Bilge Ayşe, Serra AKKAYA, **Konuşa Konuşa**, Acar Matbaacılık, İstanbul, 2000.
- PAKSOY Prof. Dr Mahmut ACAR Doç. Dr Ahmet Cevat, **TC Anadolu Üniversitesi AÖF Yayınları**, ESKİŞEHİR, 2004.
- YÜKSEL A.Haluk, H.Hale KÜNÜÇEN, Emine DEMİRAY, Ferruh UZTUĞ,
- Sibel ONURSOY, İzlem Keskin VURAL, Berna ARSLAN, Erhan ARSLAN, Fatih ECEVİT, Özgür ÖZEN, **Genel İletişim**, Pegem Yayıncılık, Ankara, 2003.
- UĞUR Y.Doç. Dr. Engin, **Genel ve Teknik İletişim**, Matsan Matbaacılık, 2004.
- KAĞITÇIBAŞI Çiğdem, **Yeni İnsan Ve İnsanlar**, Evrim Yayınevi, İstanbul, 1999.
- YAMANLAR Emine, **İnsan İlişkileri**, Ders Kitapları Anonim Şirketi Tesisleri, İstanbul, 2004.
- ZILLIOĞLU Prof. Dr. Merih, **İletişim Bilgisi**, Anadolu Üniv. Yayınları, Eskişehir, 2000.
- BALTAŞ Zuhal-Acar, **Bedenin Dili**, Remzi Kitapevi, İstanbul,1994.
- CÜCELOĞLU Doğan, **İnsan ve Davranışı**, 4. Baskı, Remzi Kitapevi, İstanbul,1993.
- CÜCELOĞLU Doğan, **Yeniden insan İnsana**, Remzi Kitapevi, İstanbul, 1992.
- DAĞ İhsan, "Kontrol Odağı, Öğrenilmiş Güçlülük ve Psikopatolojiyle İlişkileri", Psikoloji Dergisi, 1992.
- DÖKMEN Üstün, **İletişim Çatışmaları ve Empati**, Sistem Yayıncılık, İstanbul,1994.
- EKŞİ Aysel, "Çağdaş Bir Toplumda Kişilik Gelişimi", Yaratıcı Toplum **Yolunda Çağdaş Eğitim**, Çağdaş Yaşamı Destekleme Derneği Yayınları:1, Cem Yayınevi, İstanbul, 1990.
- GEÇTAN Engin, **İnsan Olmak**, Adam Yayınları, İstanbul,1986.
- KAĞITÇIBAŞI, Çiğdem, İnsan ve İnsanlar: Sosyal Psikolojiye Giriş, 2. Baskı, Duran Ofset Matbaacılık, Ankara, 1977.

- NELSON-JONES, Richard, **İnsancı Kuram: Birey Merkezli, Danışma Psikolojisi Kuramları**, Ed. F. Akkoyun 72 TDFO Ltd. Şti. Ankara, 1995,s.14–36.
- YEŞİLYAPRAK, Binnur, "Denetim Odağının Belirleyicileri ve Değişimine İlişkin Araştırmalar: Bir Eleştirel Değerlendirme", **Psikoloji Dergisi**, , 1990, 7(25), s. 41–52.
- CÜCELOĞLU Doğan, **İletişim Donanımları**, Remzi Kitapevi, İstanbul, 2002.
- DÖKMEN Üstün, **İletişim Çatışmaları Ve Empati**, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2000.
- DÖKMEN Üstün, **Küçük Şeyler**, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2005.
- ERDOĞAN İrfan, **İletişimi Anlamak**, Erk Yayınları, Ankara, 2002.
- ÖZER, Kadir, **İletişimsizlik Becerisi**, varlık yayınları, İstanbul, 1998.
- ZILLIOĞLU, Merih, **İletişim Nedir?**, Cem Yayınevi, İstanbul, 2003.
- ZILLIOĞLU Prof. Dr. Merih, **İletişim Bilgisi**, Anadolu Üniv. Yayınları, Eskişehir, 2003.
- ABACI R. **Yaşamın Kalitelendirilmesi**, Birinci Baskı, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2000.
- COX M.V, **Are young children egocentric?**, London: Billing, 1980.
- CÜCELOĞLU Doğan, **Yeniden İnsan İnsana**, (Beşinci Baskı), Remzi Kitapevi, İstanbul, 1993.
- ÇAĞDAŞ A. **Çocukla İletişim-İletişim Dili Özellikleri**. Selçuk Üniversitesi Anaokulu / Anasınıfı Öğretmeni El Kitabı, Ya-Pa Yayıncılık, İstanbul, 2000.
- DODSON Fitzhugh, **Çocuğunuzu Tanıyor musunuz?** Denge Yayınları, İstanbul, 1997.
- DÖKMEN Üstün, Empatinin yeni bir modele dayanarak ölçülmesi ve **psikodrama ile geliştirilmesi**, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, 21,1988.
- DÖKMEN Ü, **Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları ve Empati**, Onaltıncı Baskı, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2001.
- DÖKMEN Ü. **Yarına Kim Kalacak? Evrenle Uzlaşma Sürecinde Var Olmak Gelişmek Uzlaşmak**, Üçüncü Baskı, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2000.

- GORDON Thomas, **Etkili Öğretmenlik Eğitimi**. (Çev. Emel Aksoy ve Birsen Özkan) Ya-Pa Yayıncılık, İstanbul,1993.
- KÖKNEL Prof. Dr. Özcan, **Yaşamın Zaferi**, Akdeniz Yayıncılık A.Ş., İstanbul
- CAN, Gürhan, "Sosyal Etki Karşısında Nasıl Uygu Gösteriyoruz?" Anadolu Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi, , 1990, 3(2), 19–26.
- USLUATA Ayseli, **İletişim**, İletişim Yayınları, 1991.
- MUTLU Erol, **İletişim Sözlüğü**, Ark Yayınevi, Haziran 1994.
- ARKONAÇ Sibel, **Grup İlişkisi**, Alfa Basım, Yayım Dağıtım1. Baskı, Eylül, 1993.
- OSKAY Ünsal, **İletişimin A;B;C si**, Simavi Yayınları, İstanbul,1992.
- BAYMUR Feriha, **Genel Psikoloji**, İnkılap Kitapevi İstanbul, 1989, S.266-267
- FİDAN Nurettin, Münire ERDEN, **Eğitime Giriş**, Meteksan Matbaacılık, Ankara,1994.
- SİLLARS Stuart, **İletişim**, Özgün Matbaacılık, Ankara,1995.
- OZANKAYA Özer, **Toplum Bilimine Giriş**, Ankara S.B.F Yayınları No:403,Ankara, 1977, S.100.
- BIÇAKÇI İ., **İletişim ve Halkla İlişkiler**, Medicat Yayınları, Ankara, 1998.
- BOUGH, Bennie ve Jo CONDRILL. **Ne Demek İstiyorsunuz: Etkili İletişimin Yaratıcı ve Pratik Yolları**, (Çev. Pelin Ozaner), 1.Basım, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2003.
- BOZKURT E, Bireylerin İletişim Sorunları ve İletişim.
- CÜCELOĞLU Doğan, **İçimizdeki Çocuk**, İstanbul, Remzi Kitapevi, 1993.
- GOLEMAN D.,Boyatzis, R., Mc Kee A. **Yeni Liderler**, Çev. Filiz Nayır, Osman Deniztekin, Varlık Yayınları, 2003.
- GOLEMAN D, Duygusal Zeka Neden IQ' dan daha Önemlidir?, Çev. Banu SeçkinYüksel, Varlık Yayınları, 1995.
- KASATURA İ, **Heyecansal Kontrol**, Altın Kitaplar, 2003.
- STEİN J. S, Book, H. E, **EQ- Duygusal Zekâ ve Başarımın Sırrı**, Çev. Müjde Işık, Özgür Yayınları, 2003.
- ARKONAÇ Sibel, **Grup İlişkisi**, Alfa Basım, Yayım Dağıtım1. Baskı, Eylül, 1993.

- CARNEGİE Dale, Dost Kazanma ve İnsanlar Üzerinde Tesir Yapma **Sanatı**, Kitsan Yayınları, Sosyal Bilimler Dizisi,
- CARNEGİE–2 Covey Stephan, Etkili İnsanların Yedi Alışkanlığı, Varlık Yayınları, 5. Basım Mart 1998,
- CÜCELOĞLU Doğan, **İçimizdeki Biz**, Sistem Yayıncılık, 1997 12.Baskı.
- CÜCELOĞLU Doğan, **Yetişkin Çocuklar**, Sistem Yayıncılık, 10.Baskı, Haziran, 1997.
- CÜCELOĞLU Doğan, **İyi Düşün Doğru Karar Ver**, Sistem Yayıncılık, 10. Baskı, 1998,
- GİBLİN Les, **İnsan İlişkilerinde Kendine Güven ve Güç Elde Etmenin Yolları**, Sistem Yayıncılık Kasım 1995.
- MESİTİ Pat, Hayalleri Olanlar Asla Uyumazlar, Sistem Yayıncılık, 1996, Birinci Baskı.
- AŞIKOĞLU Meral, **İşgören Yönetiminde İletişim ve Şişe Cam Endüstrisinde Bir Uygulama Örneği**, Yayın No: 36, T.C. Anadolu Üni. Yayınları, Eskişehir, 1982.
- BİNGAMAN, Christine E., **Etkili Sunuş**, Çev. Erhan Tuskan, RotaYayınları, İstanbul, 1993.
- BİNGÖL Dursun, **İnsan Kaynakları Yönetimi**, 4.Baskı, Beta Yayınevi, İstanbul, 1998.
- BOVEE L.Courtlan, THILL, V.John, **Business Communication Today**, 2.Baskı, Mc-Graw Hill Companies, Newyork, 1997.
- BRISCOE R.Dennis, International Human Resources Management, Prentice **Hall**, New Jersey, 1995
- BÜYÜKUSLU Ali Rıza, **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Der Yayınları, İstanbul, 1998.
- CARNAGIE Dale, Söz Söyleme ve İş Başarma Sanatı, Çev: Ömer Rıza Doğrul, Kitsan, İstanbul.
- DAVIS, Keith, **İşletmede İnsan Davranışı**, (çev: Kemal Tosun), Yayın No:199, İşletme Fakültesi Yayınları, İstanbul, 1977.
- DENİZ Nevin, **Global Eğitim**, Yayın No:129, Türkmen Kitabevi, İstanbul,

- ÇETİNKAYA Semra, **İletişim Teknikleri**, Yrd. Ders Notları, İstanbul 1999.
- AÇIKGÖZ ÜN Kamile, **Etkili Öğrenme ve Öğretme**, İzmir, 1996.
- ATABEK, E. (1995) **Çocuklar, Büyükler ve Tavşanlar**, Altın Kitaplar: İstanbul, 1992.
- AYDOĞMUŞ K, **Ana-Baba Okulu**, Remzi Kitabevi, İstanbul.
- CLARKE, J. I. **Çocuk Bakımı ve Eğitimi**, I. Papirüs Yayın Dağıtım, İstanbul, 1996.
- GORDON Thomas, E.A.E. **Etkili Anababa Eğitimi: Aile İletişim Dili**. Sistem Yayıncılık, 1996.
- GORDON, Thomas E.A.E. **Etkili Anababa Eğitiminde Uygulamalar**. Sistem Yayıncılık. 1996.
- NAVARO Leyla, **Beni Duyuyor Musun?** Ya-Pa Yayınları, İstanbul.
- YAVUZER Haluk (1996), **Çocuk Eğitimi** El Kitabı, Remzi Kitabevi, İstanbul.

İNTERNET ADRESLERİ

- [http:// www.ulisphotofest.org](http://www.ulisphotofest.org)
- [http:// www.maltepe.edu.tr](http://www.maltepe.edu.tr)
- [http:// www.bilkent.edu.tr](http://www.bilkent.edu.tr)
- [http:// www.fotoport.com](http://www.fotoport.com)
- [http:// www.gsgm.gov.tr](http://www.gsgm.gov.tr)
- [http:// www.isguc.org](http://www.isguc.org)
- [http:// www. aysaghiz.adu.tr](http://www.aysaghiz.adu.tr)
- [http:// www.cankirivakfi.com](http://www.cankirivakfi.com)
- [http:// www.students.washington.edu](http://www.students.washington.edu)
- [http:// www.ak-kurt.com](http://www.ak-kurt.com)
- [http:// www.ankara.edu.tr](http://www.ankara.edu.tr)
- [http:// www.opdm.selcuk.edu.tr](http://www.opdm.selcuk.edu.tr)
- www.cte-epem.adalet.gov.tr
- [http:// www.aof.edu.tr](http://www.aof.edu.tr)
- [http:// www.insankaynakları.com](http://www.insankaynakları.com)
- [http:// www.geocities.com](http://www.geocities.com)

- [http:// www.ankara.edu.tr](http://www.ankara.edu.tr)
- [http:// www.opdm.selcuk.edu.tr](http://www.opdm.selcuk.edu.tr)
- [http:// -www.Turkpsikoloji.com](http://-www.Turkpsikoloji.com)
- <http://www.yetenek.com/seminer>
- <http://www.rehberogretmen.com>
- <http://www.amazon.com>
- http://www.ekocerceve.com/bireyselgelisim/Arsiv_2/ayrinti.php
- [http:// benbigun.com](http://benbigun.com)
- <http://www.sosyalhizmetuzmani.org>
- <http://www.yetenek.com/seminer>
- <http://www.iletisim.com.tr>
- <http://www.ginisty.typepad.com/weblog/images/question.jpg>
- http://www.kidsrcrafty.com/images/PE03038_.gif
- <http://www.cdc.gov/diabetes/pubs/images/question.gif>
- http://www.ideacenter.org/stuff/contentmgr/files/7ad18d31e500e09925f7b6cc71795df0/imagdna_question.jpg
- http://www.londonstimes.ustoonscartoons/joel_disgruntled.jpg
- <http://www.i7.photobucket.com/albums/y298/salamandersoupdisgruntled.jpg>
- <http://www.poliklinik.iem.gov.tr/iletisim.htm>
- [http:// www.supergreetingcards.com](http://www.supergreetingcards.com)
- http://www.psykoweb.dk/par_termometerforsoning1.jpg
- <http://www.faemlak.com/raile.jpg>
- **fotoğraf:** BİLGİN Cemalettin sayfa 22, Resim 1.6 Kemaliye-Erzincan