



BHYAL PDR SERVİSİ



İLETİŞİM



İLETİŞİM

- ▶ Psikolojik açıdan iletişim, katılanların, bilgi/sembol üretmek birbiriyle ilettikleri ve bu iletileri anlamaya, yorumlamaya çalıştıkları süreçtir. Kısaca bilgi üretme, aktarma ve anlamlandırma süreci olarak tanımlayabiliriz (Dökmen, 2002).
- ▶ Nitelikleri ne olursa olsun iki sistem arasındaki bilgi alışverişi «iletişim» olarak değerlendirilmektedir.

- ▶ Kişiler arası iletişimde verilen bir mesaj, mesajı alan kişi tarafından algılanır ve bu algı sonucunda ortaya olumlu ya da olumsuz bir tepki çıkar. Buna «geribildirim» diyoruz.
- ▶ İletişimde bilgi akışının iki yönlü olması beklenir. Bir bilgi kaynağından tek yönlü bilgi iletimine ise «enformasyon» adı verilmektedir.

İletişim Türleri

- Psikoloji kapsamında çeşitli iletişim sınıflamaları vardır. Dökmen, iletişimi dört ana grupta tanımlamıştır. Burada sözü edilen iletişim türlerinin aynı zamanda birer çatışma türü olduğunu da belirtmiştir.

Şöyle ki;

İletişim Türleri

1. Kişi içi iletişim ve çatışma
2. Kişilerarası iletişim ve çatışma
3. Örgüt içi iletişim ve çatışma
4. Kitle iletişimi ve çatışma (Dökmen, 2002)

Kişi içi iletişim ve atışma

- İ iletişim, kişinin duygulanması, kendisinin ve ihtiyaçlarının farkına varması, i gözlem yapması çeşitli olaylardan kendine mesaj alması ya da kendine sorular sorarak bunlara cevap üretmesi olarak tanımlanabilir.
- İnsanın evresi ile kuracağı iletişim, kendi içinde başlar. Kişiler arası iletişimde de kişi öncelikle iç iletişim gerçekleştirmek durumundadır.

Kişi içi iletişim ve atışma

- Kişi içi çatışmalar iki grupta ifade edilmektedir
- 1. Bilinçdışında baskıda tutulan çatışmalar
- 2. Kişinin birbiriyle çelişen bilişsel ögelere sahip olması yaşanan çatışmalar



Kişi içi iletişim ve atışma

- Kişi yaşadığı bilişsel çelişkiden kurtulmak için u yoldan birisine yönelmektedir
- 1. Davranışını değiştirir
- 2. Tutumunu değiştirir ya da yeni bilgiler edinerek, o konudaki mevcut bilgisini değiştirir
- 3. Psikolojik savunma mekanizmalarından birisini kullanır

Kişilerarası iletişim ve çatışma

- Kaynağını ve hedefini insanların oluşturduğu iletişimlere «kişilerarası iletişim» denir. Karşılıklı iletişimde bulunan kişiler, bilgi/sembol üreterek, bunları birbirlerine aktararak ve yorumlayarak iletişimi sürdürürler (Dökmen, 2002)



Kişilerarası iletişim ve atışma

- Tubbs ve Moss (1974), kişilerarası iletişim için řu lütleri sıralamışlardır:
 1. Kişilerarası iletişime katılanlar belli bir yakınlık içinde ve yüz yüze olmalıdır
 2. Katılımcılar arasında karşılıklı mesaj alışverişi olmalıdır
 3. Kişilerarasındaki mesajlar sözlü ve sözsüz nitelikte olmalıdır

Kişilerarası iletişim ve atışma

- ▶ Günümüzde kişilerarası iletişim Tubbs ve Moss'un tanımından biraz farklılaşarak telefonla veya diğer teknolojik araçlar sayesinde yüz yüze olmadan da yapılabilir



Kişilerarası iletişim ve çatışma

- Kişilerarası iletişimde, karşımızdaki kişinin söylediğini öncelikle kendi bilişsel şemalarımızdan geçirip, anlamlandırırız. Ardından yine kendi değerlendirmelerimize göre bir tepki veririz. Bu durumda önemli olan süreç, algılarımızdır
- Algı, kişinin geçmiş yaşantısından, beklentilerinden, anlık duygu ve düşüncelerinden etkilenen kişiye özgü bir süreçtir

Kişilerarası iletişim ve çatışma

- Kişilerarası çatışmaya neden olan noktalar:
 1. Eleştiri ve yargılama («sen» sözcüğü ile başlayan ifadeler)
 2. Neden sözcüğüünün kullanımı
 3. Alaycı yüz ifadesi, iğneleyici ses tonu, sert el kol hareketleri gibi sözel olmayan ifadeler
 4. Yönlendirme ve değerlendirilme

Kişilerarası iletişim ve çatışma

5. Karşıdaki kişinin dikkate alınmaması
6. Mesajı veren kişinin üstünlüğünü kanıtlamaya çalışması
7. Tutum ve söylemde direktme olarak sıralanabilir.
 - ⦿ Sağlıklı iletişim için «ben» dili kullanımı ve empati çok önemlidir.

Sözlü iletişim

- ▶ Sözlü iletişim dil ve dil ötesi olarak ikiye ayrılmaktadır
- ▶ Dil ötesi iletişimden kastedilen ses tonu, sesin hızı, şiddeti, vurgular, duraklamalar olarak sıralanabilir
- ▶ Özetle dille iletişimde kişinin ne söylediği, dil ötesi iletişimde ise nasıl söylediği önemlidir

Sözsüz iletişim

- Bu iletişim biçimi beden dili olarak da bilinir. Beden dili, bedenin verdiği gözle görülebilen sözsüz mesajlardır. Araştırmalar iletişimde beden dilinin, ses tonu (% 38) ve sözcüklere (% 7) göre % 55 oranla önde olduğunu göstermektedir (Cangil, 2004)



Sözsüz iletişim

Sözsüz iletişimin özellikleri aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- ⦿ Sözsüz iletişim duyguları belirtir
- ⦿ Sözsüz iletişim etkilidir
- ⦿ Sözsüz iletişim çok anlamlıdır
- ⦿ Sözsüz iletişim belirsizdir (Cangil, 2004)

Örgüt içi iletişim ve çatışma

- ▶ Örgüt içinde görev alan kişilerin önceden tanımlanmış bir takım rollere girerek hiyerarşik bir düzen içinde bu rollerinin gereğini yerine getirerek, iletişimde bulunmaları örgüt içi iletişime girer
- ▶ Örgüt içi çatışmalar ise genelde rol çatışmaları ve ast üst ilişkilerinden doğar

Örgüt içi iletişim ve çatışma

- ▶ Örgüt içi iletişimin negatif yönü, kişilerarası birleştirici süreçlerden çok, ayrıştırıcı süreçleri esas almasıdır. İşyerinde duygusal saldırı ve sistemli yıldırma hareketi biçiminde tanımlanabilecek olan mobbing (bezdiri) olgusu, günümüzde örgüt içi iletişimi ve örgütsel iklimi tehdit eden en ciddi risklerden biridir (Köse, 2006).

Örgüt içi iletişim ve çatışma

- ▶ Örgüt üyelerinin bir takım işleri kendi rolleri içinde algılayıp algılamamaları veya sahip oldukları rolleri kendilerine uygun bulup bulmamaları; sözlü ve sözsüz iletişim yolları; örgüt içi rol belirsizliği, örgütte çıkacak çatışmaların niteliğini belirleyebilir.



Kitle iletişimi ve çatışma

- ▶ Birtakım bilgilerin/sembollerin, birtakım hedefler tarafından üretilmesi, geniş insan topluluklarına iletilmesi ve bu insanlar tarafından yorumlanması süreci kitle iletişimi olarak adlandırılır.
- ▶ Kitle iletişimi ile ilgili çatışmalar altı başlık altında toplanmıştır:

1. Kitle iletişim araçları kapsamında çatışma
2. Kitle iletişim araçları arasında çatışma
3. Kişi içi çatışmalar ve kitle iletişimi
4. Kitle iletişim araçlarında örgüt içi çatışmalar
5. Kitle iletişimi ve toplum

Kitle iletişimi ve çatışma

- ◉ Basılı her türlü yayını kitle iletişim aracı sayarsak bu durumda hemen her yayında kişilerarası iletişim çatışmalarına özel ve önemli bir yer ayrıldığını görebiliriz
- ◉ Kitle iletişim araçları, zaman zaman kişi-içi çatışmalara sebep olabilirler veya çatışmayı yatıştırabilirler
- ◉ Kitle iletişim araçlarının varlığı, bazen kişilerarası çatışmalara yol açabilir veya kişilerarası çatışmaları etkileyebilir

İletişim

- ◎ Sağlıklı iletişim için
 1. Dinleme
 2. Empati kurma
 3. Kendini açma
 4. İfade etme
 5. Ben dilini kullanma etkili ve kullanılması gereken yöntemlerdir

☉ Kaynaklar:

1. Cangil B. E., (2004). Beden dili ve kültürler arası iletişim. İstanbul Üniversitesi Hasan Ali Yücel Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt 2, s:69-78
2. Dökmen Ü., (2002). İletişim çatışmaları ve empati. Sistem yayıncılık, s. 19-44.
3. Köse H., (2006). Örgüt İçi iletişimde negatif bir olgu: Psikolojik yıldırma ve sistemli bir "Ötekileştirme" süreci olarak mobbing. 2. ulusal halkla ilişkiler sempozyumu, s. 282.

TEŞEKKÜRLER