

T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
HALKLA İLİŞKİLER ANABİLİM DALI
KİŞİLERARASI İLETİŞİM BİLİM DALI

ABX MODELİNE GÖRE ETKİLİ İLETİŞİM

Yüksek Lisans Tezi

KÜBRA TÜRKMEN

İstanbul, 2017

T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
HALKLA İLİŞKİLER ANABİLİM DALI
KİŞİLERARASI İLETİŞİM BİLİM DALI

ABX MODELİNE GÖRE ETKİLİ İLETİŞİM

Yüksek Lisans Tezi

KÜBRA TÜRKMEN

Danışman: YRD. DOÇ. DR. AYŞE GÜL SONCU

İstanbul, 2017



T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ

TEZ ONAY BELGESİ

HALKLA İLİŞKİLER Anabilim Dalı KİŞİLERARASI İLETİŞİM Bilim Dalı TEZLİ
YÜKSEK LİSANS öğrencisi Kübra Türkmen'nin ABX MODELİNE GÖRE ETKİLİ
İLETİŞİM adlı tez çalışması, Enstitümüz Yönetim Kurulunun 2.08.2017 tarih ve 2017-21/21
sayılı kararıyla oluşturulan jüri tarafından oy birliği / ~~oy çokluğu~~ ile Yüksek Lisans Tezi olarak
kabul edilmiştir.

Tez Savunma Tarihi 22.09.2017

Öğretim Üyesi Adı Soyadı

1. Tez Danışmanı Yrd. Doç. Dr. AYŞE GÜL SONCU
2. Jüri Üyesi Doç. Dr. EMEL POYRAZ
3. Jüri Üyesi Yrd. Doç. Dr. ECE ÜNÜR

İmza

ÖNSÖZ

Öncelikle, tezimin her aşamasında beni tavsiyeleri ve bilgi birikimi ile yönlendiren, hiçbir zaman desteğini esirgemeyen değerli danışman hocam Yrd. Doç. Dr. Ayşe Gül SONCU'ya sevgilerimi ve teşekkürlerimi sunarım. Yüksek lisans eğitimim boyunca derslerime giren ve bana katkı sağlayan tüm hocalarıma da ayrıca teşekkür ederim.

Tüm eğitim hayatım boyunca her daim yanımda olan, hiçbir desteğini esirgemeyen sevgili aileme minnettarlarımı sunarım. Son olarak, tez yazma sürecinde benim yanımda olan, beni motive eden ve desteğiyle beni mutlu eden Semih KÜTÜK'e sonsuz teşekkürlerimi ve sevgilerimi sunarım.

İstanbul, 2017

Kübra TÜRKMEN

GENEL BİLGİLER

Adı ve Soyadı	: Kübra TÜRKMEN
Anabilim Dalı	: Halkla İlişkiler
Bilim Dalı	: Kişilerarası İletişim
Tez Danışmanı	: Yrd. Doç. Dr. Ayşe Gül SONCU
Tez Türü ve Tarihi	: Yüksek Lisans – Eylül, 2017
Anahtar Kelimeler	: Theodore Newcomb, ABX Modeli, Etkili İletişim,

ÖZET

ABX MODELİNE GÖRE ETKİLİ İLETİŞİM

Kişilerarası iletişim; genellikle yüz yüze, kaynak ve alıcı arasında gerçekleşen bir iletişim türüdür. En önemli özellikleri arasında bir niyete bağlı ve genellikle teklifsiz (izin almadan) olması yer almaktadır. Kişilerarası iletişimde geri bildirim üst düzeyde yerine getirilmekte olup iletişimin devamlılığı için geribildirim, önemli bir öge haline gelmektedir. Kişilerarası iletişim kuramlarından olan ABX kuramına göre kişiler bir konu hakkındaki düşünceleri farklı olduğunda karşılıklı iletişim kurarak birbirlerini ikna etmeye ve denge kurmaya çalışırlar. ABX modelinin asıl önemi, tüm iletişim modelleri arasındaki bir toplumda ya da toplumsal ilişkilerde iletişimin rolü üzerinde duran ilk model olmasıdır. Newcomb'un burada bahsettiği iletişim rolü, toplumsal sistem içinde dengenin sürmesini sağlamak üzerinedir. Kişilerin birbirlerine karşı olumlu bir ilişki içerisinde olması, A ve B arasındaki iletişim uyumunun sağlanması için önemlidir. A ve B'nin birbirine karşı samimi, uyumlu ve iletişimde açık olması, iletişimin daha güvenilir bir ortamda oluşmasını sağlayarak kişilerin kendilerini daha kolay ifade etmelerini sağlayacaktır.

GENERAL INFORMATION

Name and Surname : Kübra TÜRKMEN
Field : Public Relations
Programme : Interpersonal Communication
Supervisor : Asst. Prof. Ayşe Gül SONCU (PhD)
Degree Awarded and Date : Master – September, 2017
Keywords : Theodore Newcomb, ABX Model, Effective Communication

ABSTRACT

THE EFFECTIVE COMMUNICATION ACCORDING TO ABX MODEL

Interpersonal communication is a kind of communication that generally occurs face to face between the source and the receiver. One of the most important features of interpersonal communication is depending on a purpose and generally being casual. In interpersonal communication, feedback is performed at a high level and it becomes an important factor for permanency of communication. According to ABX theory, one of the interpersonal communications, individuals try to persuade each other and to balance by communicating interactively when the individuals have different opinions about an issue. The main importance of ABX model among the all communication models is being the first model that dwells on the role of the communication in a society or social relationships. The role of communication that Newcomb mentions here is on ensuring the permanency of the balance in a social system. The positive relation among the individuals is important in order to achieve coherence of communication between A and B. That individuals are intimate, coherent and clear in communication towards each other provides that individuals can express themselves easily by ensuring communication occurs in a more reliable atmosphere.

İÇİNDEKİLER

1. İLETİŞİM VE KİŞİLERARASI İLETİŞİM MODELLERİ.....	3
1.1. İletişim.....	3
1.2. İletişim Süreci.....	4
1.3. İletişim Türleri	8
1.4. Temel İletişim Modelleri Ve Kişilerarası İletişim	11
1.5. Kişilerarası İletişim: Etkili İletişim Faktörleri	17
1.5.1. Kişilerarası İletişim Kavramı ve Özellikleri.....	18
1.5.2. Etkili İletişim Faktörleri.....	21
1.5.2.1. Kişisel Özellikler	23
1.5.2.2. Kültür.....	24
1.5.2.3. Algı Süreci	24
1.5.2.4. Saygı Duymak	25
1.5.2.5. Empati Kurmak	25
1.5.2.6. Dinleme Türleri ve Etkin Dinleme	26
1.5.2.7. Ben Dili	28
1.5.2.8. Kendini Açma.....	29
1.5.2.9. Sözlü ve Sözsüz İletişim Uyumu	29
1.5.3. Etkili İletişimi Engelleyen Faktörler	31
1.5.3.1. Mesaj (İleti) İle İlgili Engeller	31
1.5.3.2. Kanal İle İlgili Engeller	31
1.5.3.3. Kaynak İle İlgili Engeller	32
1.5.3.4. Hedef İle İlgili Engeller	32
1.5.3.5. Etkili İletişimi Engelleyen Faktörlerin Sonucu: Çatışma Ve Çatışmanın Çözümü.....	33
1.6. Kişilerarası İletişim Kuramları	35
1.6.1. Fonksiyonel Kuram.....	35
1.6.2. İletişim Yeterliliği Kuramı	35
1.6.3. İlişkisel İletişim Kuramı	36
1.6.4. Sosyal Nüfuz Kuramı	36
1.6.5. Bağlılık Kuramı	37
1.6.6. Karşılıklı Anlam Yönetimi Kuramı	37
1.6.7. Atıf Kuramı.....	38

1.6.8.	Sosyal Alışveriş Kuramı.....	38
1.6.9.	Temel Kişilerarası İlişkiler Oryantasyonu Kuramı	38
1.6.10.	Belirsizlik Azaltma Kuramı	39
2.	TUTARLILIK VE UYUM KURAMLARI AÇISINDAN KİŞİLERARASI İLETİŞİM	40
2.1.	Tutarlılık ve Uyum Kuramlarında Sosyal Psikoloji Kavramları.....	40
2.2.	Tutarlılık ve Uyum Kuramları	46
2.2.1.	Festinger'in Bilişsel Çelişki Kuramı	46
2.2.2.	Heider'in Atıf Kuramı	48
2.2.3.	Heider'in Denge Kuramı	51
2.3.	Newcomb'un ABX Kuramı ve Kişilerarası İletişim	53
2.3.1.	Modelin Temelleri	53
2.3.2.	Modelin Kavramları: A, B, X.....	55
2.3.3.	ABX modelinde İlişki Ağları	56
2.3.4.	Modelin Kullanım Ait Bir Örnek: Terapist ve Hasta İlişkisinde ABX Kuramı	59
2.3.5.	ABX Kuramının Kişilerarası İletişime Etkileri.....	59
2.3.5.1.	Sosyal Psikoloji Açısından ABX Kuramı	60
2.3.5.2.	İletişim Süreci Açısından ABX Kuramı	62
2.3.5.3.	Etkili İletişim Açısından ABX Kuramı.....	67
3.	ABX MODELİNE GÖRE ETKİLİ İLETİŞİM: ALAN ARAŞTIRMASI	77
3.1.	Yöntem	77
3.1.1.	Araştırmanın Amacı	77
3.1.2.	Araştırmanın Kapsam ve Sınırlılıkları.....	77
3.1.3.	Araştırmanın Yöntemi	78
3.1.4.	Araştırmanın Evreni ve Örneklemesi.....	79
3.1.5.	Veri Toplama Aracı: Yarı Yapılandırılmış Mülakat ve Soruların Belirlenmesi.....	79
3.1.6.	Veri Toplama Süreci: Yarı Yapılandırılmış Mülakat Görüşmesinin Yürütülmesi	81
3.2.	Verilerin Analizi ve Yorumlama	81
3.2.1.	Anlamlandırma	82
3.2.2.	Yorumlama.....	120
4.	SONUÇ.....	140
5.	KAYNAKÇA	142
6.	EKLER.....	148

TABLÖLAR

Tablo 1: Tek ve Çift Yönlü İletişim	10
Tablo 2: Atfetme Şekli ve Etkisi	50
Tablo 3: Yeşim ve Mehmet'in İletişim Becerileri ve Çatışma Ortamındaki İletişim Engelleri Analizi	84
Tablo 4: Emre ve Burak'ın İletişim Becerileri ve Çatışma Ortamındaki İletişim Engelleri Analizi.....	93
Tablo 5: Filiz ve Zehra'nın İletişim Becerileri ve Çatışma Ortamındaki İletişim Engelleri Analizi.....	102
Tablo 6: Aykut ve Merve'nin İletişim Becerileri ve Çatışma Ortamındaki İletişim Engelleri Analizi.....	111
Tablo 7: Yeşim ve Mehmet'in İletişim Becerileri (özet).....	125
Tablo 8: Emre ve Burak'ın İletişim Becerileri (özet).....	128
Tablo 9: Filiz ve Zehra'nın İletişim Becerileri (özet).....	131
Tablo 10: Aykut ve Merve'nin İletişim Becerileri (özet).....	133

ŞEKİLLER

Şekil 1: İletişim Türleri	9
Şekil 2: Shannon ve Weaver'ın İletişim Modeli	12
Şekil 3: Lasswell İletişim Modeli	14
Şekil 4: Gerbner İletişim Modeli	15
Şekil 5: Osgood ve Schramm'ın İletişim Modeli	17
Şekil 6: Heider'in Denge Modeli	51
Şekil 7: Newcomb'un ABX Modeli	57



GİRİŞ

Kişilerarası ilişkilerin kurulmasında ve sürdürülmesinde iletişim en temel ihtiyaçtır. Kişilerarası iletişimde taraflar birbirlerine bir olay, olgu, konu veya kişi/kurum hakkında mesajlar iletirler. Bu nedenle iletişim; birçok simgenin iletilmesi, karşı tarafça kabul edilerek işlenmesi ve yeniden gönderilmesi ile başlayan ve yaşayan bir süreçtir. Bir konu hakkında bilgi sahibi olmak, düşünceleri paylaşmak, öğrenmek, öğretmek gibi birçok eylemi sağlıklı bir şekilde yürütmek için iletişimin de sağlıklı olması gerekmektedir. İletişimin sağlıklı olması, her bir birey için ilişkileri daha anlamlı ve derin yaşamasını sağlarken, iletişimin sağlıklı olması ise çatışmaların başlaması ve alevlenerek çözülemeyecek noktalara gelmesine etki etmektedir. Bireylerin yakın ilişkilerinde yaşadıkları sorunların çoğunun oluşmasında ya da büyümesinde etkili iletişim faktörlerine dikkat edilmediği görülmektedir.

Theodore Newcomb'un ABX kuramı, iki kişinin, aralarındaki iletişim konusuna yönelik olumlu ya da olumsuz tutumlarında iletişimin önemini ele almaktadır. Olumlu durumlar denge hali olarak nitelendirilirken olumsuz durumlar dengenin olmadığı bir durumu göstermektedir. Newcomb'un kuramında kişilerin hem birbirlerine karşı düşüncelerinde hem de iletişim konusuna yönelik düşüncelerinde denge durumu aranmaktadır. Tezde de, iki kişinin birbirlerine ve iletişim konusuna yönelik dengede olmadıkları bir durum söz konusu ise kişilerin denge haline gelmesi için iletişim kurmaları ve bu iletişimin de etkili iletişim niteliklerine sahip olması gerektiği ele alınmaktadır. Bu durumun ortaya koyulması için bir kurumda çalışan 8 kişi ile ikili ilişkiler temel alınarak yarı yapılandırılmış mülakatlar yapılmıştır. Görüşmenin içeriği ise, kişilerin iş hayatındaki iletişimleri, yaşadıkları çatışmalar ve iletişime etkileri göz önünde bulundurularak oluşturulmuştur.

Çalışma üç ana bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde iletişim ve kişilerarası iletişim kavramları, etkili iletişim faktörleri, kişilerarası iletişim kuramları, iletişim engelleri ve çatışma kavramları ele alınmaktadır. Çalışmanın ikinci bölümünde ise, kişilerarası ilişkilerin ve iletişimin sosyal psikoloji tarafı göz önünde bulundurularak; Festinger, Heider ve Newcomb'un kişilerarası iletişimle ilişkili tutarlılık ve uyum kuramları, Newcomb'un ABX modelinin temelleri, ABX modelinin ilişki ağları ile ABX modelinin sosyal psikoloji, iletişim ve etkili iletişim açısından değerlendirmeleri ele alınmıştır. Çalışmanın üçüncü ve son bölümünde ise, ABX modeline göre etki iletişimin alan araştırmasına yer verilmiştir. Alan araştırması

kapsamında, ABX modelinin, iş yaşamındaki takımı oluşturan kişiler arasındaki iletişimin, etkili iletişim ve iletişim engelleri kapsamında irdelenmesine yöneliktir.



BİRİNCİ BÖLÜM

KURAMSAL ve KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1. İLETİŞİM VE KİŞİLERARASI İLETİŞİM MODELLERİ

1.1. İletişim

İletişim, farklı kişiler için farklı anlamlar çağrıştıran esnek bir kavramdır, bu nedenle kavram karmaşası ortaya çıkmaktadır. Geleneksel anlamda iletişim, mektup alma, gönderme, telefonlaşma gibi türlerde haberleşme, posta hizmetleri, ulaşım veya elektrik devresi, elektronik bağlantıdır. Bugün ise iletişim; teknoloji, sanat, gazetecilik, bir bilim dalının adı, kitle ya da kişilerarası ilişkiye konu olan amaçlı veya doğal bir süreçtir (Usluata, 1995: 9). İnsanların ortamdaki nesneler, olaylar, olgularla ilgili değişimleri birbirine haber vermesi, bunlara ilişkin bilgilerini ve duygularını ifade etmesi, tüm bu süreçteki tutum, yargı, düşünce ve duygu bildirişimlerine iletişim denir. (Oskay, 2007:9). Göstergibilimciler için iletişim, iletilere ilişkin anlam üretimi olarak ifade edilmektedir. Anlam ise özne ve nesne arasındaki işaret alış verişi ile gerçekleşen etkileşimin dinamik sonucudur ve aktif bir süreçtir (Lazar, 2005: 46). İletişim, bireyler için toplumsallaşma sürecindeki en önemli unsurlardan birisidir. İnsanın sosyal bir varlık olmasından dolayı, kişinin yaşamın ihtiyaçları gereği başkalarıyla iletişim kurma zorunluluğundadır. Birey, kişilerle uyumlu ilişkiler gerçekleştirme, etkileşim halinde olma yani toplumsallaşabilmek için iletişim kurmaktadır (Gürüz ve Eğinli, 2008a: 5). İletişim, kişileri ve toplumu bütünleştiren, tutum ve davranışları yönlendiren bilgi, deneyim, duygu ve düşüncelerin paylaşılması, aktarılması için bir beceridir (Alem, 2005: 2). İletişim; gösterge ve kodlar içeren, bu gösterge ve kodlar ile oluşan iletilerin kültürün de etkisi ile anlam kazanarak bir taraftan başka tarafa aktarıldığı toplumsal etkileşim olarak da tanımlanmaktadır (Fiske, 2003: 16). İletişim, sosyal değer ve süreç bazında değerlendirilir. Belirli bir amaca yönelik anlam transferleriyle sosyal değerlerin iletilmesi ve deneyimlerin paylaşılmasını sağlayan bir süreçtir (Peltekoğlu, 2012: 178). İletişim en temel tanımıyla bilgi üretme, aktarma ve anlamlandırma süreci olarak aktarılmaktadır. (Dökmen, 2004: 15). İletişim, iletinin, bir kanal aracılığıyla kaynaktan alıcıya gönderilme sürecidir. Bu sürece gürültü faktörü de dâhil olabilmektedir. İletişim kavramı birçok kaynakta da tanımlandığı gibi bir süreci ifade etmektedir. Bu sürecin gerçekleşme nedenleri, kısaca iletişim kurma nedenleri de yine farklı kaynaklarda ele alınmıştır.

İletişim, kişilerin başka kişilerle paylaşmak durumunda olduğu mesajları içeren bir süreçtir. Birden fazla kişi arasında gerçekleşen bir eylem olduğu ve uygarlığın temelinde yer aldığı için, birlikte yaşam için gerekli ve önemlidir (Cereci, 2009: 168-169). Farklı bir kaynak olarak iletişim; insanlar arasında ilişki kurma işlevi, toplumsallaştırma işlevi, haber verme işlevi, çevreye uyum sağlama işlevi ve boş zamanları değerlendirme işlevi olarak gruplandırılmaktadır (Aziz, 2013: 55). İletişimin amacı tutum çatısı altında değerlendirildiğinde üç başlıkta gruplandırılmaktadır (Kağıtçıbaşı, 2015: 184-185):

- Alıcıda yeni bir tutum geliştirmek,
- Alıcıda var olan tutumun şiddetini arttırmak,
- Alıcının var olan tutumunu değiştirmektir.

Birçok kaynağa göre iletişim kurmanın amacı, farklı başlıklar altında değerlendirilmekte olup kesiştikleri noktalar da bulunmaktadır. Birey, gerek kendisini gerek dünyayı keşfederek anlamlı ilişkiler oluşturması, bilişsel, duygusal ya da davranışsal ihtiyaçlarını gidermesi, tutumlarını geliştirmesi ya da değiştirmesi, gibi birçok nedenle iletişim kurmaktadır. Bu noktada, iletişim sürecinin oluşumunu detaylı olarak inceleyerek, bireylerin nasıl iletişim kurduğunu ve iletişim kurarken nelerin önemli olduğu ifade edilecektir.

1.2.İletişim Süreci

İletişim, gönderilen bildirim olarak “ileti”, iletiyi alan “hedef” ve iletiyi gönderen “kaynak” olmak üzere en temelinde üç ögeden oluşmaktadır. İleti, iletişim sürecinde, iki kişi arasındaki sözel bildirimler olarak kodlanır. Kanal yolu ile iletinin aktarılması hedeflen kişi ya da kişilere alıcı (hedef kitle) denir. Kaynak ise, bir kişi ya da kurumsal bir yapı olabilir. Bununla birlikte yüz yüze, telefon görüşmesi gibi farklı iletişim şekillerinde iletiyi taşıyan ise kanaldır ve iletişimin dördüncü ögesidir. (Oskay, 2007: 10). İletişim sürecini oluşturan temel beş öge ise; kaynak (gönderici), alıcı (hedef), ileti (mesaj), kanal ve geribildirim olarak tanımlanmaktadır.

Kaynak; iletişim etkinliğinde mesajı yaratan bir kişi (konuşan, yazan ya da bir hareket yapan bir birey), bir grup (küme) ya da aygıt olarak tanımlanmaktadır (Mutlu, 2012: 182). Kaynak, iletişim sürecinin temelinde olan ve iletişim eylemini başlatan kişi ya da kişilerdir. Mesajı, seçme, yorumlama, düşünme, algılama ve anlamlandırma ile üreten ve kod sistemi içinde gönderen kaynak, bir düşünceyi, duyguyu, fikri bir anlam yükleyerek iletir. İletişimi başlatan kişi kaynak olduğu için, etkili bir iletişimin gerçekleşebilmesi iletişimi başlaması da yine kaynağa bağlıdır. Kaynağın, göndereceği mesaj konusunda bilgi sahibi olması, hem mesajın kodlanmasında hem de alıcını vereceği geribildirim de etkilidir. Aksi durumda, eksik kodlama nedeniyle iletişimin istenen şekilde gerçekleşmesi mümkün olmayabilmektedir (Gürüz ve Eğinli, 2008a: 9). Etkili iletişimde kaynağın önemi oldukça fazladır. Kaynak, iletişim sürecinde beden dili etkili şekilde kullanılmalı, gerek iletişim araçlarını gerekse dilin kullanımına özen göstermeli, konunun bütünlüğünü bozmayacak ve karşıdakinin dikkatini çekecek şekilde ses tonunu ve vurgulamaları ayarlayacak iletişim becerilerine sahip olmalıdır.

Mesaj (ileti), iletişim sürecinin önemli bir ögesidir. İleti, anlamlı bir etkileşim içinde bulunduğu iletişim sürecindeki bütün öğeler bağlamında incelenmekte ve sadece tanımlama amacıyla ayrı değerlendirilebilmektedir. “Kod”lar, belirli kurallara göre düzenlenen işaretler dizisidir ve iletinin biçimini oluşturmaktadır. İletiler de; kodlar sayesinde bir takım işaretten başka işaretler dizisine dönüştürülebilmektedir. Birçok ileti arasından, hedef kitlenin ileti seçmesi, anlama dönüştürmesi, yorumlaması, saklaması, kullanması gibi eylemler ise, alıcının tutumuna, değer ölçütlerine, kültür kimliğine bağlıdır (Usluata, 1995: 15-17). Mesajın, içerik ve ilişki olmak üzere temel anlamda iki özelliği bulunmaktadır. İlişki özelliği, kaynağın kişisel özellikleri, alıcı hakkındaki tutumu, düşüncesi ve davranışlarına yönelik bilgiyi açıkladığı için aslında kaynağı alıcı tarafından nasıl anlaşılması gerektiği ile ilgilidir. Bunun yanı sıra içerik özelliği ise, iletişim sırasında kaynak ve alıcı arasında kullanılan mesajın bilgi ya da bilgi düzeyini ifade etmektedir (Gürüz ve Eğinli, 2008a: 11). Mesajın etkili iletişimdeki önemi de büyüktür. Alıcı tarafından kaynağa verilen geri bildirimin olumlu olması ve etkili iletişimin gerçekleşmesi için mesajın da birtakım özelliklere sahip olması gerekmektedir. Mesaj alıcının bilgisine, düşüncesine, gereksinimlerine, değerlerine uygun olmalı ilgi alanı içerisinde yer almalıdır. Bununla birlikte alıcı, kişilerarası iletişime konu olan ilişkilerde farklı rollere sahip olduğu için bu rollere göre de uygunluk göstermelidir.

Kanal, iletinin aktarılmasında izlenecek yoldur. Kanalin niteliği, iletişimin türünü, mesajın niteliği ve niceliğini etkilemektedir (Aziz, 2013: 30). Mesajı, kanal aracılığı ile aktaracak sinyale dönüştüren, teknik ya da fiziksel nesne araçtır. Bu aracın özellikleri ise aracın aktaracağı kodları belirlemektedir. Temel kanallar içerisinde ışık, ses ve radyo dalgaları, telefon kabloları ve sinir sistemi gibi örnekler yer almaktadır (Fiske, 2003: 35-36). Mesaj, kanallar aracılığıyla duyu organlarına ulaşmaktadır. Mesaj iletiminde kanal sayısı arttıkça hitap eden duyu organına bağlı (göz: görsel ortamı, kulak: işitsel ortam) algı da artacağı için iletişim etkinliği de o ölçüde artmaktadır (Tutar ve Yılmaz, 2013: 60). Kanal, kaynağın iletişim amacı doğrultusunda ve alıcının özelliklerine bağlı olarak seçilmesi etkili iletişim için önemlidir.

Alıcı (hedef kitle), iletişim sürecinde tek bir kişi olabileceği gibi, belirli bir grup veya belirsiz bir topluluk da olabilir. Alıcı, gelen iletinin sayısına göre farklı tepkiler verebilmektedir. İleti tekse, kodu açarak yorumlar ve yanıt/geribildirim olarak kaynağa gönderir. İleti çoksa, alıcı verdiği önem ve etkiye göre iletiler arasında seçim yapar, yorumlar, isteğe bağlı saklar veya kaynağa yanıt/geribildirim olarak gönderir (Usluata, 1995: 18). Kaynak tarafından mesaj kodlanmış olarak iletilmekte olup alıcı tarafından bu kodun çözülmesinde kendi duygu, düşünce, algılama, deneyim gibi özellikleri etkili olmaktadır. Alıcının, mesajın alınıp alınmadığını, anlaşılıp anlaşılmadığını göstermesi için duygu, düşünce ya da davranışlarıyla tepki vermesi beklenmektedir.

Geri bildirim, bir iletişim sürecinin eksiksiz olarak gerçekleşmesi ve olumlu bir sonuca ulaşması için, kaynak ile alıcı arasındaki mesaj alışverişi tamamlandıktan sonra, alıcının, kendisine gönderilen iletiye karşı verdiği tepkidir. Bazı iletişim süreçlerinde geri besleme; insanın doğal yapısı gereği refleks şeklinde ortaya çıkmaktadır (Cereci, 2009: 168). Özetle geribildirim, kaynak tarafından gönderilen mesaja alıcı tarafından tepki verilmesi ve bu tepkiyi kaynağa göndermesine denir.

Geribildirim pozitif-negatif, kişi-mesaj odaklı, hemen-gecikmiş, düşük-yüksek kontrollü ve destekleyici-eleştirel olmak üzere beş özelliği bulunmaktadır.

Pozitif-negatif geribildirim: Kişilerarası iletişimde olumlu durumları ifade eden, iletişimde bulunan kişilere iletişimin doğru şekilde gittiğini belirten geribildirimler pozitif, olumsuz durumları ifade eden, iletişimde bir şeylerin yanlış gittiğini düzenlemeler yapılması

gerektiğini belirten geribildirimler ise negatif olarak nitelendirilir. Tebrik etmek, iltifatta bulunmak pozitif geribildirim örnek verilirken, tehdit etmek, eleştirmek ise negatif geribildirim örnek verilebilir. (Devito, 2004: 13). Olumlu geribildirim, bir davranışı ilerletmekte olduğu yönde desteklerken, olumsuz geribildirim ise, kaynağa mesajının amaçladığı şekilde alınmadığını belirtmekte ve düzeltici yönde işlev sağlamaktadır.

Kişî odaklı-mesaj Odaklı Geribildirim: Kişiyi iletişimin merkezine alan, “bugün çok güzel görünüyorsun” gibi kişî odaklı mesajlar verilebilirken, mesajı iletişimin merkezine alan “bu konu sınav için çok önemli” gibi mesaj odaklı mesajlar verilebilir.

Hemen-gecikmiş Geribildirim: Kişilerarası iletişim sürecinde kaynak tarafından iletilen mesaja karşılık olarak alıcı tarafından geribildirim hemen, o an verilebilir ya da gecikmeli olarak iletebilir. Konuşma sırasında mesaja karşılık gülümsemek, söyleneni doğrulamak veya cevap vermek hemen geribildirim, iş görüşmelerinde sonucun kişîye sonradan bildirilmesi gecikmeli geribildirim örnek olarak verilebilir.

Düşük Kontrollü-Yüksek Kontrollü Geribildirim: Geribildirim verirken dikkatli bir şekilde hazırlanılarak verilmesi yüksek kontrollü, üzerinde düşünmek için hazırlanma süresi verilmeden ve dikkat gerektirmeden verilen geribildirim ise düşük kontrollüdür.

Destekleyici-Eleştirel Geribildirim: İletişim sürecinde alıcının, mesajı kabul etmesi, onaylaması destekleyici geribildirim, mesajı kabul etmemesi, eksik bulması ve yargılaması ise eleştirel geribildirim ifade etmektedir.

İleri bildirim, iletişim kanalını açmak, mesajın ön izlenimini sağlamak, inkâr etmek ve değişikliği belirtmek olarak dört tane fonksiyonu olan bildirimlerdir (Devito, 2004: 15). Özetle, kaynak tarafından temel mesaj hakkında bilgi veren ileti olarak tanımlanmaktadır.

Gürültü, mesajın, çevreden gelen fiziksel gürültü kaynakları ve bireysel özellikler (kültür, dil yapısı, konuşma hızı ve şekli, zihinsel yapı-zeka, algı düzeyi vb.), nedeniyle doğru anlaşılmasına sebep olan her şey gürültü faktörüdür. Bu nedenle gürültü; çevresel, semantik, sözdizimsel, sosyal, fizyolojik ve psikolojik olabilir. (Gürüz ve Eğinli, 2008a: 17-18). İletişim sürecinde gürültü ve aracı etmenler, iletişimin işleyişindeki temel öğeler arasındadır (Güngör,

2011: 53). Gürültü ve aracı etmenler, iletişim sürecinin olması gerektiği gibi gerçekleşmemesi ve beklenen etkinin yaratılamamasında etkili olmaktadır.

Deneyim alanı; bir kişinin iletişim sürecinde iletişim yeteneğini etkileyen deneyimlerin toplamı olarak tanımlanırken bazı iletişim durumlarında, alıcı ve kaynağın ancak deneyim alanları örtüştüğünde birbiriyle iletişim kurabileceği de belirtilmektedir (Mutlu, 2012: 72). Kişilerin ortak deneyimleri zihninde canlandırmasında, kaynak ve alıcının aynı ya da benzer anlamlara, sosyal ve kültürel özelliklere sahip olması önemlidir (Gökçe, 2006: 10). İletişim, kaynak ve alıcının ortak anlamlar dünyasında gerçekleşmektedir. Deneyim alanındaki benzerlik arttıkça iletişimin oluşması ve devam etmesi de sağlanmaktadır.

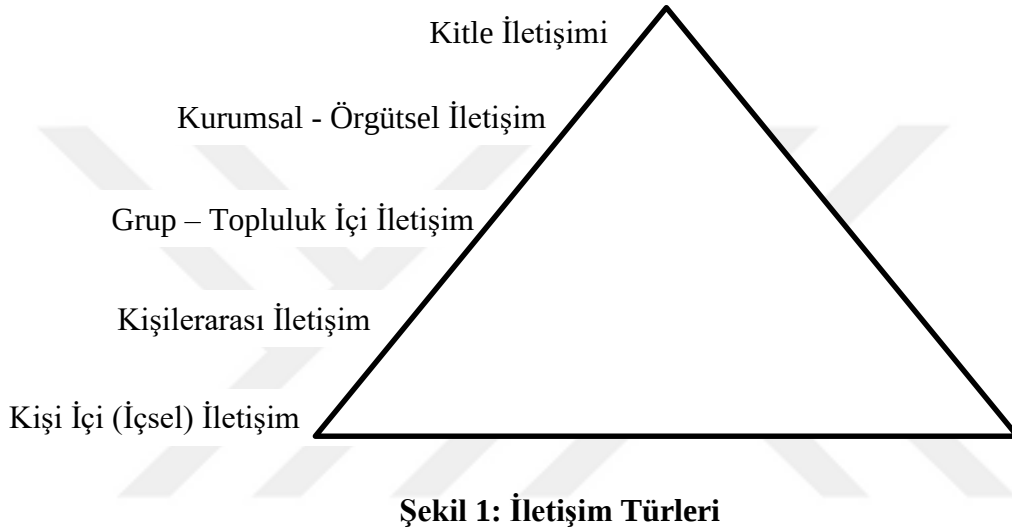
İletişim bağlamını iletişimini gerçekleştirdiği toplumsal, fiziksel ve zamansal çevre olarak tanımlanmaktadır (Mutlu, 2012: 151). İletişim tarzını belirleyici rol oynayan ve iletişimin çerçevesini oluşturan ortam, duygular, mekân gibi birden fazla şekilde bulunmaktadır.

İletişim sürecindeki tüm bu öğeler, işleyiş olarak her zaman durağan değildir ve yerlerine sabitlenmemiştir. Genellikle çok boyutlu ve yönlü bir işleyiş ve ilişki içerisinde olan bu öğeler iç içe ve birbirinin yerine geçebilmektedir (Güngör, 2011: 53). İletişim sürecini başlatan kişi (ya da araç) kaynaktır. Kaynağın iletmek istediği tüm içerikler (duygu, düşünce, olay vb.) mesajdır. Mesajın ulaşılmasını sağlayan araç (kişi ya da medya aracı) ise kanaldır. Kanal aracılığıyla mesaj (ileti) hedefe ulaşır. Kanal aracılığıyla hedefe ulaşan mesajın içeriğinde gürültü etmeni dâhil olabilir ve mesajın ulaşılmasındaki kaliteyi ve etkiyi olumsuz etkiler. İletinin hedefe ulaşıp ulaşmadığı ve doğru şekilde anlaşılıp anlaşılmadığını belirtmek için kanala iletilen bilgi ise geribildirimdir. İletişim sürecine açıklık getiren temel iletişim modellerinin, iletişim sürecine farklı katkıları bulunmaktadır. Bir sonraki başlık ve alt başlıklarında iletişim süreci, iletişim modelleri çerçevesinde ele alınmaktadır.

1.3.İletişim Türleri

İletişim, farklı kaynaklarda tanımlanma biçimlerine göre farklı şekillerde sınıflandırılmaktadır. İletişimin kaynak tarafından bir ya da birden çok hedefe mesajın iletilmesi ve sonucunda geribildirim beklenmesi ya da beklenmemesine göre tek yönlü ve çift yönlü iletişim şeklinde gruplandırılabilir (Gürüz ve Eğinli, 2008a: 23-25). Bunun yanı sıra, toplumsal

ilişkiler sistemi olarak ve grup ilişkilerinin yapısına göre de iletişim farklı etkenler çerçevesinde sınıflandırılmaktadır (Zılhoğlu, 1993: 19-21). İletişim alanı, ilişki ağları ve toplumsal örgütlenme çerçevesinde ele alınmaktadır. İletişim sürecinin aşamalarını bir piramit olarak ele alan McQuail, piramitin en alt geniş tabanından en uç sivri noktasına doğru, bireyden topluma giden bir yapı oluşturmuştur (McQuail ve Windahl, 1994: 6). Bu da toplumsal ilişkiler sistemi olarak iletişim türüne denk gelmektedir.



Tek yönlü iletişim; mesajın kaynaktan alıcıya iletilmesi sonucunda bir geribildirim beklememesi durumudur. Tek yönlü iletişime en çok rastlanan ortamlara işyerlerindeki ast-üst iletişimi verilebilir. Üst tarafından asta verilen bir görev için üst ve ast arasında geçen iletişimde; kaynak (üst) alıcıya (alt) bir emir iletebilir ve karşılık (geribildirim) beklemes (Gürüz ve Eğinli, 2008a: 23). Tek yönlü iletişimde kaynak tarafından alıcıya duyguların, bilgilerin ve düşüncelerin aktarımı gerçekleşmektedir.

Çift yönlü iletişim; tek yönlü iletişime nazaran, kaynaktan alıcıya gönderilen mesajın karşılığında alıcıdan da mesaj ile ilgili kaynağa bir geribildirim beklentisi söz konusudur (Gürüz ve Eğinli, 2008a: 24). Geribildirim sözlü, sözsüz ya da yazılı olabileceği için kaynak ve alıcı arasında karşılıklı etkileşim bulunmalıdır.

Tek yönlü iletişimde, kaynak tarafından ileri sürülen bir görüş söz konusudur, alıcı tarafından bir görüşe yer verilmez. Çift yönlü iletişimde ise, karşıt bir görüş her zaman vardır. Tek ve çift yönlü iletişimin etkin olduğu durumları aşağıdaki tabloda gösterilmiştir (Kağıtçıbaşı, 2015: 198- 200):

Tablo 1: Tek ve Çift Yönlü İletişim

Çift Yönlü	Tek Yönlü
Dinleyicilerin (alıcı) eğitim ya da zekâ düzeyleri yüksekse	Dinleyicilerin eğitim ya da zekâ düzeyleri düşükse
Dinleyici (alıcı) kaynak ile aynı fikirde değilse	Dinleyici (alıcı) kaynak ile aynı fikirde ise
Konu iyi bilinen ve basit özellikte ise	Konu iyi bilinmeyen ve karmaşık özellikteyse
Kaynak tarafından sunulan karşıt görüş dinleyici (alıcı) tarafından biliniyorsa	Kaynak tarafından sunulan karşıt görüş dinleyici (alıcı) tarafından bilinmiyorsa
Dinleyici (alıcı) sonrasında karşıt görüşün taraflı mesajlar topluluğuna maruz kalacaksa	Dinleyici daha sonra karşıt görüşün taraflı mesajlar topluluğuna maruz kalmayacaksa

Toplumsal örgütlenmeye göre iletişim ise içsel, kişilerarası, grup, örgüt ve kitlesel iletişim olarak çeşitlenmektedir.

Kişi içi (içsel) iletişim; biyolojik ya da psikolojik kaynaklı bireyi harekete geçiren dürtü ve zihinsel işlemlere ilişkin iletişimdir (Usluata, 1995: 44). *Kişilerarası iletişim*; en az iki kişi arasında bilgi, duygu, düşünce ve deneyimlerin paylaşımıdır (Kaya, 2015: 19). Kişilerarası iletişim genellikle yüz yüze, kendiliğinden ve teklifsizdir. Alıcı ve kaynak olan rollerde gönderici ve alıcı nöbetleşedir ve birbirlerinden geri bildirimi üst derecede alırlar (Mutlu, 2012: 185-186). *Grup iletişimi*; karşılıklı etkileşime olanak verecek sayıdaki bireylerin, birbirlerine uzamsal olarak görece yakın oldukları bir ortamda gerçekleşen iletişimdir. Bu tanım daha çok yüz yüze iletişime yakın olsa da, bireylerin fiziksel olarak aynı ortamı paylaşmadığı

telekonferans gibi araçlarla uzaktan mesaj alış verişi gerçekleştirmesi ile de grup iletişimi mümkündür (Mutlu, 2012: 124). *Örgüt iletişimi*; örgütsel faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için, hem örgütün içinde yer alan bölümler ve çalışanlar arasında hem de örgütün dış çevresiyle yapılan mesaj alışverişidir (Tutar, 2003: 216). *Kitlesel iletişim*; toplumun çevreyle bütünleşmesini sağlayan, kitle iletişim araçlarını kullanarak kitleler arasında yapılan iletişim türüdür. Genel iletişim ve olgu sürecinden farklı olarak kitlesel iletişimde, gönderici, alıcı, mesaj, kanal ve geribildirimde farklılıklar bulunmaktadır. Gönderici bir kurum ya da kuruluş olabilir. Alıcı ise daha çok sayıda grubu ifade etmekte olup belli niteliksel özelliklerle de (yaş, cinsiyet, gelir, yerleşim vb. etmenler) farklılık göstermektedir. Mesaj, nitelik (örnek; sosyo ekonomik özelliklere göre) ve sayıya göre çeşitlenmektedir. Son olarak, kanal kitle iletişim araçları olurken, geribildirim ise anında yapılmamaktadır (Aziz, 2013: 113-114). İletişim türleri, farklı kaynaklarda ele alınma şeklinde göre çeşitlenmektedir. Özellikle iletişim sürecindeki kişi sayısı, sosyal bağlam ve kullanılan kanallara göre değerlendirildiğine toplumsal örgütlenme çerçevesinde bir başlık altında toplamak mümkün olmaktadır. Bu başlık içerisinde kişilerarası iletişim, süreçleri ile birlikte detaylı olarak ele alınacaktır.

1.4. Temel İletişim Modelleri Ve Kişilerarası İletişim

Temel iletişim modelleri arasında; Aristo İletişim Modeli, Shannon ve Weaver İletişim Modeli, Lasswell İletişim Modeli, Gerbner İletişim Modeli, Osgood ve Schramm'ın Dairesel İletişim Modeli ve Dance'in Sarmal İletişim Modeli yer almaktadır.

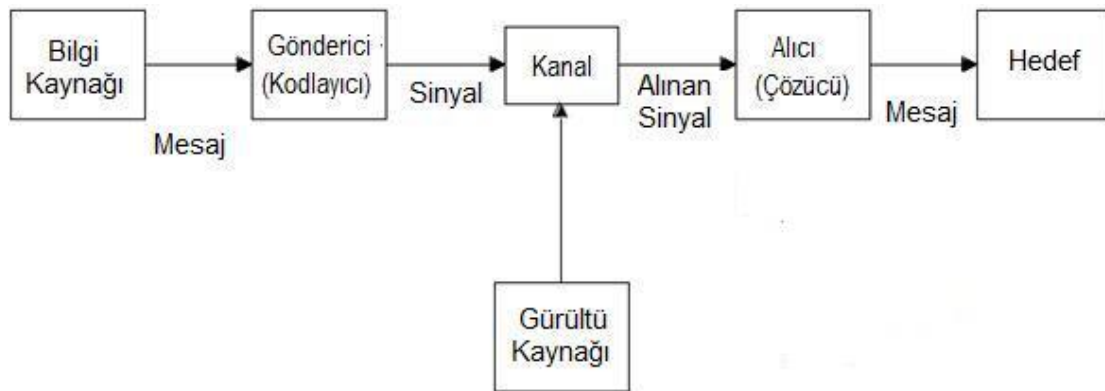
Aristo İletişim Modeli ve İletişim Süreci

İletişim alanındaki ilk çalışmalar Aristo'ya kadar uzanmakta olup Aristo'nun Retorik adlı eserinde iletişimin, bir konuşmacının konuşmasında dinleyicilere sunacağı tartışmanın oluşturması sanatı olarak açıklanmaktadır. Bu nedenle Aristo'nun iletişim modeli, retorik ile de ilişkilendirilerek bireyin karşıdaki kişiyi ikna etmesi üzerine olup dinleyicinin mesajı alması ve yorumlaması ile (tek yönlü) son bulan klasik bir model olma niteliği taşımaktadır (Usluata, 1995: 27). Aristo'ya göre iletişim süreci ise, “konuşmacı (ethos)”, “mesaj (logos)” ve “dinleyici (pathos)” olmak üzere üç öğeden oluşmaktadır. Bu öğelere zaman, eylemler, amaçlar, uzamlar ve kullanılan savlar ile ilgili dikkate alınması gereken başka öğeler de eklenir. Retorik,

topluluğu ikna etmek için söylevin uzamları, söylevin gerçekleştiği durumu kullanma sanatı, konuşmacının ya da karşıtın kişiliği, kullanılması gereken savlar, teknikler ve uslamlama üzerine stratejiler gerçekleştirir ve bu stratejiler de özellikle iletişimin yol göstericisidir. Böylece Aristo ile birlikte dil, işlevsel bir gereç haline gelir (Yücel ve Bourse, 2012: 46-47). İletişim sürecinde dinleyici üzerinde istenilen etkiyi yaratmak, karşıdaki kişiyi ikna etmek için önemlidir. İletişim sürecinde kaynağın dinleyicinin davranışlarında, gereksinimlerinde ya da kararlarında bir değişiklik yaratması, etkili iletişimin önemini göstermektedir. Aristo'nun iletişim modelinde de kaynak ve alıcı arasındaki mesajı iletiminde etkiyi ve etkili iletişimde ikna boyutunu görmekteyiz. Aristo, kaynağın alıcıya hitap şeklinde etkililiğin gerçekleşmesini sağlayan temel koşulları ifade etmektedir. Dinleyicinin tutumları, inançları, olaylara ve durumlara karşı tepkilerini belirleyen değerleri ise, etkili iletişim sürecinde konuya karşı olumlu ya da olumsuz yanıt vermesinde önemlidir.

Shannon ve Weaver İletişim Modeli ve İletişim Süreci

İletişimi iletilerin aktarımı olarak gören süreç okulunun belirgin bir örneği olan Shannon ve Weaver'in iletişim modeli, birçok kaynakta matematik model olarak tanımlanmaktadır. Süreç merkezli bir model olması nedeniyle eleştirilere neden olsa da uzun süre "temel model" olma canlılığını korumuştur. Shannon ve Weaver'in iletişim modeli ve iletişim süreci ise aşağıdaki şekilde gösterilmektedir (Fiske, 2003: 21):



Şekil 2: Shannon ve Weaver'in İletişim Modeli

Modelin incelediği iletişim sürecindeki sorunlar ise üç düzeyde açıklanmaktadır:

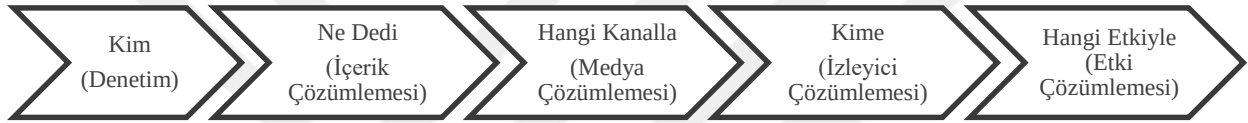
- 1) Teknik sorunlar: İletişim simgeleri ne kadar kusursuz şekilde aktarılabilmektedir?
- 2) Anlamsal sorunlar: Aktarılan simgeler, istenen anlamları ne ölçüde kesin olarak iletebilmektedir?
- 3) Etkililik sorunları: Kabul gören anlamlar, davranışı istenilen yönde ne kadar etkileyebilmektedir?

Model, anlaşılması en kolay olan teknik sorunları çözmek üzerine geliştirilmiş olsa da anlamsal sorunların da belirlenmesi kolaydır. Ancak, anlamsal sorunların çözümü teknik sorunların çözümüne göre daha zordur. Çünkü Shannon ve Weaver, anlamın iletide içerildiğini düşünmektedir, bu nedenle de kodlama süreç ne kadar geliştirilirse anlamsal doğruluk da o kadar artacaktır (Fiske, 2003: 22-23). Etkililik sorunları ise, Shannon ve Weaver tarafında iletişimde iletinin propaganda gücü gibi düşünülmekte ve alıcı üzerinde bırakın nüfuz düzeyini kapsamaktadır. Üç düzey, birbirinden bağımsız olsa da birbirleriyle ilişkilidir (Lazar, 2001: 94-95). Shannon ve Weaver iletişim modelinin iletişim sürecine katkısı şu şekilde tanımlanmaktadır: *Kaynak*, karar alıcı kişi olarak kendisini göstermektedir. Hangi *iletinin* gönderileceğini karar verir. Kaynağın seçtiği ileti *kanal* aracılığıyla *alıcıya* gönderilir, bu gönderim işleminde ileti, sinyale dönüştürülür. Kanal içinde *gürültüler* ortaya çıkabilmektedir, kaynaktan alıcıya iletilen sinyalde iletişim sürecine eklenen şeyler gürültüdür. Shannon ve Weaver iletişim sürecindeki diğer bir katkıları ise gürültüyü teknik ve anlam düzeyinde ayırtmalarıdır. Burada üzerindeki durdukları gürültünün enformasyon kalitesine olumsuz etkisidir. Gerek teknik gerekse anlam düzeyindeki gürültü ise, iletişim sürecinde etkili iletişimi engelleyen etmenlerin içerisinde yer almaktadır.

Lasswell İletişim Modeli ve İletişim Süreci

Lasswell modeli özellikle kitle iletişim sürecini yansıtmakta olup kim, ne söylüyor, hangi kanaldan, kime ve hangi etkiyle sorularının cevaplarının araştırılması gerektiğini öne sürmektedir. *Kim*; kitle iletişim süreci ile ele alındığında, göndericinin niteliklerinin incelenmesi, gönderici ortamların ve örgütlerin araştırılmasına karşılık gelmektedir. *Ne*

söylüyor; iletinin içeriğinin ve niteliklerinin çözümlenmesine karşılık gelmekte, konuyu ve göndericinin bakış açısını betimlemeyi amaçlamaktadır. *Hangi kanaldan*; durumun ve fiziksel çevrenin özelliklerinin; belli bir anda bildirişimi yapan tekniklerin bütünü olarak medyanın incelemesine karşılık gelmektedir. İletinin yayımı için kullanılan araçların niteliklerini kavramak ve yorumun gerçekleştiği fiziksel ortamı yorumlamak için bu soru sorulmaktadır. *Kime*; kitle iletişimde halk kesimi veya topluluk olan alıcının özelliklerinin incelenmesi ile ilgilidir. *Hangi etkiyle*; niyetlerin ve beklentilerin incelenmesine, iletişim etkilerinin çözümlenmesine karşılık gelmektedir (Yücel ve Bourse, 2012: 81-83). Lasswell iletişim sürecinde her soruyu kendine özgü bir çözümleme alanı ile de göstermektedir (Lazar, 2001: 96).



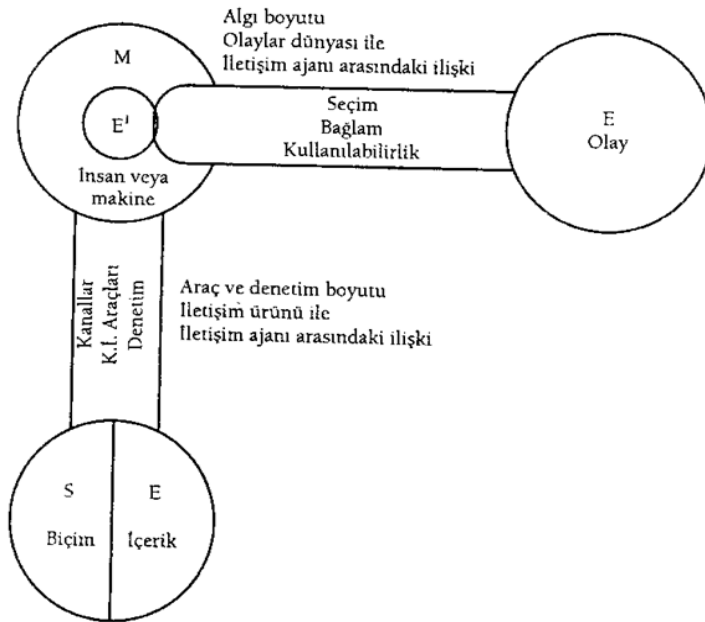
Şekil 3: Lasswell İletişim Modeli

Shannon ve Weaver iletişim modelinin sözsel bir versiyonu olarak tanımlanan Lasswell modeli, iletişimi iletilerin aktarımı olarak görmekte, etki sorununu gündeme getirmektedir. İletişim sürecindeki öğelerden birisinin değişimi, gözlemlenebilir ve ölçülebilir değişim olan “etki”yi de değiştirmektedir. Bu nedenle, kodlayıcı, ileti ya da kanalın değişimleri, etkide uygun bir değişim sağlamaktadır. Kurumlar ve süreçleri, iletişim üreticileri ve izleyiciler üzerindeki etkilere bakılarak yapılan birçok kitle iletişim araştırmalarında süreç temelli doğrusal model izlenmiştir (Fiske, 2003: 51). Lasswell modeli, ikna süreci kapsamında altı aşama halinde açıklanmaktadır. Sürecin ilk aşaması olan ileti sunumunda, hedefin ilgisini çekmek önemlidir. İletiyeye dikkat edilmesini sağlamak olan ikinci aşamada, olabildiğince kişiyi uyarmak veya onlar tarafından seçilmeyi sağlamak amaçtır. Üçüncü aşama olan kavrama, iletinin, hedef kitlenin ilgisini çekmesi ve dikkatleri üzerine toplamasının yeterli olmadığı, kendini kavratması gerektiği üzerinde durmaktadır. İçeriğin kabul veya reddedilmesini kapsayan dördüncü aşamadan sonra alınan kanaat doğrultusunda yeni bir karar veya tutumun biçimlenmesi olan beşinci aşama devreye girmektedir. Son aşamada ise, bir eylem, davranış ya da bir tepki ortaya çıkması ile ikna süreci tamamlanmaktadır (Anık, 2000: 38). Lasswell iletişim modelinin iletişim sürecine katkısı özellikle iletişimdeki etki ve ikna kavramlarını ön plana çıkarmaktadır. İletişim

sürecindeki öğelerden biri ya da birkaçı değiştiğinde etki de değişmekte, bu durum, tarafların iletişim kurmadaki niyetleri çerçevesinde sürece yön vermektedir. Özellikle kaynak tarafından gönderilen iletinin değişimi, hedefi ikna etmek ve onda istenen tutum değişimini sağlamak için gerçekleştirilebilmektedir.

Gerbner İletişim Modeli ve İletişim Süreci

1956’da sunulan modelin özelliği, hangi iletişim durumunu açıklıyorsa ona göre farklı biçimlere sokulabilmesidir. Basit iletişim süreçlerinin yanı sıra hem gönderilerin üretimi hem de iletilen gönderinin algılanması gibi karmaşık iletişim süreçleri de açıklanabilmektedir. Gerbner’in iletişim modeli, algılama ile üretimin doğası ve bunlar arasındaki ilişki hakkında sorular sorulmasına olanak tanır. Modelin içeriğe dökülmüş hali ise şu şekilde ifade edilmektedir: Bir kişi, bir olayı algılayarak, tepkide bulunduğu belli bir ortamda, birtakım araçlar kanalıyla, kullanılabilir malzeme hazırlar. Bu malzemenin bir biçimi ve bağlamı bulunmaktadır. İçerik aktarılarak iletilir ve bazı sonuçlar elde edilir (McQuail, 2005: 38). Gerbner’in iletişim süreci, algılama boyutu ile aktarma (araçlar ve kontrol) boyutundan oluşan bir süreç olarak görülür.

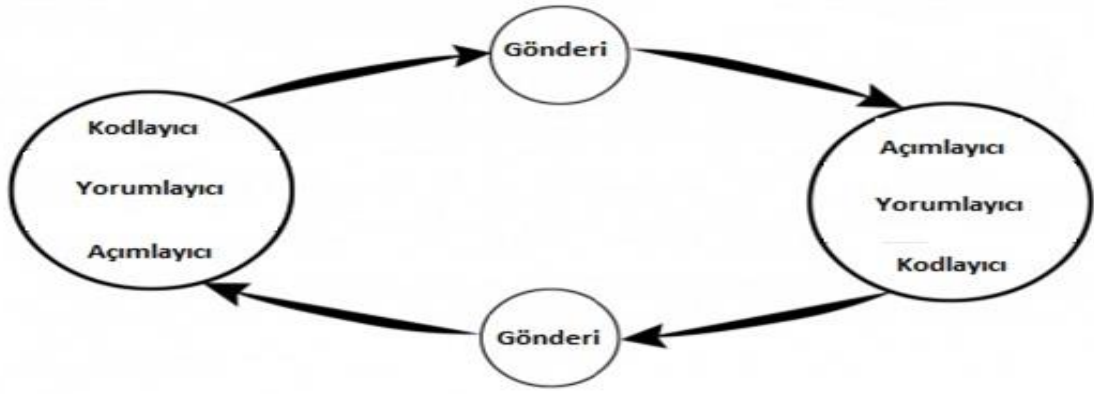


Şekil 4: Gerbner İletişim Modeli

Yukarıdaki şekilde de görüldüğü gibi yatay boyutta süreç, M tarafından algılanan dışsal gerçeklikteki bir olayla (O) başlar. M bir insan olabileceği gibi kamera ya da mikrofon gibi bir araç da olabilir. M'nin O'yu algılaması O_1 olarak tanımlanır. O ile O_1 arasındaki ilişki, seçim yapmayı içermektedir ve oluşan anlam, dışsal uyaranlarla içsel kavramların eşleştirilmesi ile üretilmektedir. Eşleştirme sürecinde kültürü dışarıda tutamayız, çünkü düşünce kalıplarımız kültür deneyimimizin sonucu olarak oluşmaktadır. Bu nedenle anlama bireyin içindeki psikolojik bir süreç olmasının yanı sıra kültürel de bir süreci kapsamaktadır. Dikey boyut ise, algı O_1 'in O hakkında bir sinyale dönüştürüldüğü, kodlama ile Bİ haline geldiği andır. Oluşan bu çıktı genellikle ileti olarak nitelendirilir ve sinyal veya açıklama olarak da tanımlanır. İletiyi temsil eden bir daire gösterilmekte ve bu daire iki parçaya ayrılmaktadır. B, iletinin aldığı biçimi ifade ederken İ, iletinin içeriğini göstermektedir (Fiske, 2003: 44-45). Gerbner'in iletişim modeli, iletişim sürecinde algı kavramını ön plana çıkarmaktadır. Algı sürecinde kültürel deneyimler ve bireyin geçirdiği psikolojik süreç etkili olmaktadır. Bu bağlamda, iletişim sürecine konu olan tarafların olayları algılama şekilleri, iletinin kodlanmasını ve bireylerin iletişimde kurmadaki ihtiyaçlarına bağlı olarak bekledikleri sonuca ulaşmayı etkilemektedir.

Osgood ve Schramm'ın Dairesel İletişim Modeli ve İletişim Süreci

Model, C.E. Osgood tarafından başlatılmış ve 1954 yılında Wilbur Schramm tarafından tamamlanmıştır. Shannon'un modeli ile karşılaştırılan Osgood'un iletişim sürecindeki temel farkı, Shannon'un modelinin çizgisel Osgood'un ise dairesel olmasıdır. Shannon alıcı ve verici arasındaki kanallara yönelirken, Schramm ve Osgood ise aktörlerin davranışları üzerinde yoğunlaşmıştır. Bunların yanı sıra, her iki modelde de taraflar eşit olarak tanımlanır ve kodlama, açıklama ve yorumlama işlevlerini yerine getirirler. Kodlama işlevi iletim işlevine, açıklama işlevi ise almaya benzer. 1954 yılında modeli tamamlayan Schramm iletişim sürecinin sonsuz olduğunu, bir yerde başlayıp bir yerde biten bir süreç olmadığını ifade etmektedir (McQuail ve Windahl, 2005: 33-34). Dairesel İletişim Modeli özellikle kişilerarası iletişimi açıklamak için kullanışlı olmasının yanı sıra, geri bildirimin olmadığı durumları açıklamaya daha az uygundur. Sonrasında Schramm, modeli kitle iletişimi açıklamak için uygun hale getirmiştir. Ancak modelin zayıf olan tarafı, iletişimde eşitlik düşüncesini vermesidir. İletişime ayrılan zaman, güç ve kaynaklar söz konusu olduğunda iletişim dengesizdir.



Şekil 5: Osgood ve Schramm'ın İletişim Modeli

Dance'in Sarmal İletişim Modeli ve İletişim Süreci

Frank Dance tarafından geliştirilen iletişim modelinde, gerek iletişimi *başlatan* ve *bitiren* kişinin belirlenmesinde gerekse iletişimin başladığı ve bittiği noktanın belirlenmesinde bir kesinlik olmadığını, iletişim sürecinin kesin sınırlarının tanımlanamayacağını ifade etmektedir (Gürüz ve Eğinli, 2008a: 44). Dance iletişim modelinin iletişim sürecine katkısına bakıldığında, iletişimin dinamik doğası ele alınmaktadır. İletişim süreci aynı çevrede durağan ilişkileri değil, devamlı olarak değişime uğrayan *öğeleri*, *ilişkileri* ve farklı *çevreleri* içermektedir. Bireylerin iletişim konusu hakkında sahip oldukları bilgi seviyesinin farklı olabileceğini gösteren sarmal yapı, daralmakta ya da genişlemektedir. Bu bakış açısı ise; özellikle kaynak, alıcı ve mesajın değişimine göre iletişim sürecinin farklı biçimlere girebileceğini göstermektedir.

İletişim modelleri ve iletişim süreci, farklı iletişim türlerine göre de bir çerçeve oluşturmaktadır. İletişim süreci temel hatlarıyla belli başlı öğeleri içerse de bu öğelerin özellikleri iletişim türlerine göre farklılık gösterebilmektedir.

1.5.Kişilerarası İletişim: Etkili İletişim Faktörleri

Etkili kişilerarası iletişim, kaynağın iletmediği mesajın anlamını, alıcının, kaynağın aktarmak istediği anlamda alması ve yorumlaması durumunda gerçekleşmektedir (Johnson ve Johnson, 1997; Akt: Korkut, 2004: 126). Etkili iletişim faktörleri ise en genel çerçevede,

kişisel özellikler, kültürel farklılıklar, algı farklılıkları, saygı duymak, empati kurmak, etkin dinlemek, ben dili kullanarak konuşmak, kendini açmak, sözlü ve sözsüz iletişim uyumlu olması şeklinde tanımlanmaktadır.

1.5.1. Kişilerarası İletişim Kavramı ve Özellikleri

Kişilerarası iletişim, birbirlerine karşı değişen rolleri ve ilişkileri olan iki insan arasındaki yüz yüze iletişimidir. Yüz yüze iletişim ağırlıklı olarak sözel kodların kullanıldığı bir iletişim türü olsa bile, beden dili ile iletilen sözsüz kodları da barındırdığı için kişilerarası yüz yüze iletişimde, sözlü ve sözsüz iletişim bir arada bulunmaktadır (Kaya, 2015: 21). Kişilerarası iletişimin hem biçimi hem de içeriği sadece rolleri ve ilişkileri değil, bireylerin kişisel özelliklerini de yansıtmaktadır.

Kişilerarası iletişim, kaynağını ve alıcısını insanların oluşturduğu iletişimidir. Kaynak ve alıcı, sembol üreterek bunları birbirlerine aktararak ve yorumlayarak karşılıklı iletişimi sürdürürler (Dökmen, 2004: 23). Kişilerarası iletişimi farkı bilim dalları çerçevesinde de değerlendirilmektedir; sosyoloji bakış açısı ile sosyal kurallar, normlar, roller açısından ele alınırken, psikoloji bakış açısından ise kişilerin psikolojik özellikleri, sağlık durumları, bilişsel ve duygusal yapıları üzerine odaklanılmaktadır. İletişim bakış açısı ile değerlendirdiğinde, insan iletişimini kapsayan ve süreç içinde gelişen ve değişen ilişkileri, ilişkilerin sonuçlarını ele almaktadır (Gürüz ve Eğinli, 2008a: 49). Kişilerarası iletişim, taraflar arasında karşılıklı olarak davranışların etkilendiği, yüz yüze gerçekleşen, sözel ya da sözsüz simgesel etkileşime dayanan bir iletişim türüdür.

Kişilerarası iletişimin farklı ölçütleri bulunmaktadır (Dökmen, 2004: 24-26):

- Kişilerarası iletişime katılanlar, belli bir yakınlık içinde olmalıdır.
- Katılımcılar arasında karşılıklı mesaj alışverişi olmalıdır.
- Mesajlar sözlü ve sözsüz olmalıdır, yazışmalar kişilerarası iletişim sayılmaz.

Buna rağmen Dökmen (2004) aynı kitapta kendi yorumunda, yüz yüze olan bütün iletişimlerle birlikte mektup ya da telefonla yapıla haberleşmeleri de kişilerarası iletişim sınıfına sokmaktadır.

Johnson ve Johnson'a (1997) göre, etkili kişilerarası iletişim, alıcının mesajın anlamını, kaynağı iletmek istediği anlamda alması halinde gerçekleşmektedir. Kişilerarası iletişim sürecinin etkili ve başarılı bir şekilde gerçekleşmesi ise, iletişime taraf olan kişilerin geçmiş yaşantıları, yargıları ve tutumları, iletişim alındaki psikolojik özellikleri gibi ortak referans alanları ne kadar birbirine benzer ise mesajları anlamlandırmaları o kadar yüksek olur. (Gürüz ve Eğinli, 2008a: 50-52). Kişilerarası iletişimi diğer iletişim türlerinden ayıran önemli özelliği ise, ikna konusunun ön planda olmasıdır; kaynak ve alıcı karşılıklı iletişim süresince birbirlerini etkilemeye ve ikna etmeye çalışmaktadır. İletişimle gerçekleşen ikna sürecinin sonucunda ise tutumu değiştirmeye yönelik bir davranış veya tepki beklenmektedir. Bunun yanı sıra kişilerarası iletişimin sahip olması gereken birtakım özellikler bulunmaktadır.

Kişilerarası iletişimin sahip olması gereken özellikler, kişilerarası iletişimde roller, anlam yaratılması, niyete dayalı olması, devam eden süreç, zamana bağlılığı, geribildirimlerle sonuca bağlama olmak üzere maddeler halinde belirtilmektedir (Hartley, 2014: 41-51).

Kişilerarası iletişimde roller: Bireyler hayatları boyunca farklı rollere sahip olmak durumundadır. İlişkilerin kalitesini etkileyen etmenler arasında, bu rollerde başarılı ya da başarısız olmaları da yer almaktadır. Bu nedenle, gerek kişilerarası iletişimde gerekse diğer iletişim türlerinde, bireyler, üstlendikleri rolleri yerine getirirken denge içerisinde olmalıdırlar (Özdevecioğlu ve Doruk, 2009: 70). Bu roller gereği, kişilerarası ilişkilerde iletişim süreci farklılık göstermektedir. Öğretmenin okulda öğrencileri ile olan iletişimi ile arkadaşları ile olan iletişimi sahip olduğu roller çerçevesinde değişkenlik göstermektedir.

Anlam yaratılması: İletişim sürecinde bireysel farklılıklar, kişilerarası iletişimdeki anlam boyutunu belirleyici rol oynamaktadır. İletişime konu olan bireylerin kişisel özelliklerindeki farklılıklar, kişilerarası iletişimde oluşan anlamların paylaşılmasında kişiye özgü özellik gösteren etmendir (Gürüz ve Eğinli, 2008a: 73). İnsanlar kişilerarası iletişim yoluyla, fikirlerini, düşüncelerini ve duygularını paylaşabilirler. Fikirlerin paylaşılması ortak bir düşünce noktasına gelebilmek, duyguların paylaşılması ise yakınlaşma ve güçlü duygular geliştirebilmek için önemlidir.

Niyete dayalı olması: İletişim kurma nedenlerinde de bahsedildiği gibi, bireyler farklı amaçlarla iletişim sürecine dâhil olmaktadır. Kişilerarası iletişimde birey, aklındaki bu amaca

yönelik, karşısındaki kişinin tepkisini ve kendisine davranış şeklini kontrolü altında tutmanın çıkarı için olduğunu bilir. Hem sözlü hem de sözsüz iletişim ile kişilerarası iletişimi gerçekleştiren bireyler, istemeden de (niyet etmeden) bu süreç içerisinde olabilirler (Goffman, 2012: 17). Kişilerarası iletişim, kişinin gerek konuşurken gerekse yazılı iletişimde seçtiği kelimeler ve semboller çerçevesinde belirli bir niyet içerir.

Devam eden süreç: İletişim kavramını, communication kavramının temelindeki toplumsallaşma, birliktelik anlamlarını göz önünde bulundurarak iletişimin sadece bireyler arasındaki bir süreç değil bireyler aracılığıyla gerçekleştirilen toplumsal düzeyde de bir süreç olduğunu belirtmektedir (Oskay, 1993: 309). İletişim yapısına bakıldığında bazen çok kompleks bazen de daha basit süreç içerisinde gerçekleştiği görülmektedir. Kişilerarası iletişimde de kişi bir olayı düşündüğü, olayla ilgili düşüncelerini aktardığı ve sonrasında hatırladığında kişilerarası iletişim boyutunda devam eden süreç içerisinde anlamlar yüklemektedir.

Zamana bağlılığı: Kişilerarası iletişim, bir anda başlar ve ilerleyen zamanda artarak çoğalır. Kişi, geçmişte başlayan bu anı hatırlar ve sonrasında bununla ilgili iletişime geçtiğinde yorumlama eylemini gerçekleştirebilir. Bu nedenle kişilerarası iletişim, gittikçe artacak şekilde zamana bağlılık gösterir.

Geribildirimlerle sonuca bağlama: Kişilerarası iletişim, doğrusal olmayan döngüsel bir süreç olduğu için, iletişim sonucunda geribildirimlerle devam eden anlamlar yaratılır. Aksi durumda doğrusal bir süreçte geribildirim alınmadığında kişilerarası iletişim anlamını yitirmektedir.

Kişilerarası iletişim; genellikle yüz yüze, kaynak ve alıcı arasında gerçekleşen bir iletişim türüdür. En önemli özellikleri arasında bir niyete bağlı ve genellikle teklifsiz olması yer almaktadır. Kişilerarası iletişimde ger bildirim üst düzeyde yerine getirilmekte olup iletişimin devamlılığı için geribildirim, önemli bir öge haline gelmektedir.

1.5.2. Etkili İletişim Faktörleri

Etkili iletişim, hedef kitlenin, mesajı kaynağın anlamlandırdığı biçimde anlaması, kodunu çözmesi ve geri bildirimle bulunması ile gerçekleşmektedir. Tüm bu sürecin sonunda ise hedef kitlede tutum veya davranış oluşması beklenmektedir (Tutar ve Yılmaz, 2013: 145). Etkili iletişim becerisi; saygıyı ve empatiyi temel alarak, etkin dinleyebilme, somut konuşarak uygun biçimde kendini açabilme, duygu ve düşünceleri karşıdaki kişiye ben dili ile iletebilme, sözel mesajlarla sözel olmayan mesajları uyumlu kullanabilme şeklinde karşılıklı doyum verici ilişkiler kurabilmeyi sağlayan ve bireyin toplum içinde yaşamını kolaylaştıran öğrenilmiş davranışlar bütünüdür.

Etkili iletişim için olması gerekenler dokuz maddede belirtilmiştir (Oskay, 2007: 37-41):

1. İletişim sürecinde iletinin kodlanmasında, yayınlanmasında ve dağıtılmasında, hedef kitlenin (alıcının) dikkatini çekecek şekilde hazırlanması gerekir.
2. İletinin kodlanmasında kullanılan simgeler, hem kaynağın hem de alıcının algılayacağı ve taraflarca bilinen, ortak yaşam deneyimlerinin ürünleri olan simgeler olması gerekir.
3. İletişimin etkili olabilmesi için kaynak tarafından gönderilen ileti, bireylerin gereksinmelerine cevap vermeli, bu gereksinmelerinin farkına varmalarına ve gidermelerine yaramalı, onları aydınlatmalıdır.
4. İletinin ulaştığı hedef kitledeki kişilerin bütün grup ilişkilerinden soyutlanmış bir durumda olmayacağı bilinmelidir. Hedef kitlenin temel değerlerini, tutumlarını, grup standartlarını bilmek; uygun zamanda uygun bir dille kodlanıp yayınlanan iletinin ilgi çekmesi, öğrenilmesi ve tutum değişikliği yaratılması için önemlidir.
5. İletinin hedef kitleye erişmesinde en uygun medya türünü bilmek de önemlidir. Bunun için benzer iletilerin gönderilmesinde kullanılan medya türü deneyimlerini araştırmak faydalı olmaktadır.
6. Kaynak tarafından sunulan iletideki yeni bilginin ilgi çekmesi, öğrenilmek istenmesi için, hedef kitlenin hiç bilmediği bir şey gibi görünmesinden kaçınılmalıdır. Hedef kitleye bu türde bir ileti, onun yaşam deneyimleri ve dünyayı algılama biçiminin dışında olduğu

için reddetme yoluna gidecektir. Hedef kitle yanlış da olsa dünyayı alıştığı tarzda bilmekte ısrar etmeye ve hayatı amprik düzeyde algılamaya alışmıştır.

7. Hazırlayıcı iletişim süreci ile hedef kitlenin algılama düzeyini yükseltmesi gerekmektedir.

8. İletişimde hazırlayıcı iletişim süreçlerine ve kampanyalarına rağmen kırılmayan dirençler de olabilmektedir. Din, milliyetçilik gibi temel nitelikteki değerlere dolaysız saldırıldığında kişileri gönderilen iletiye ikna etmek zordur.

9. Kaynak tarafından gönderilen ileti, iletişim sürecinin başlangıcında hedef kitlenin değer, tutum, beklenti ve davranış kalıplarına ters düşmemelidir. Hedef kitleyi gönderilen iletiye ikna etmek için ilk olarak hedef kitle o an olduğu durumda ele alınmalı sonrasında yöğrularak iletiyi kabule hazır duruma getirilmelidir.

Farklı bir kaynak olarak etkili iletişim sürecinde olması gereken öğeler; iletişimde yer alan bireyin hem kendisine hem de süreçteki kişilere saygı duyması, empati kurarak yaklaşması, etkin dinlemesi, somut konuşması, uygun şekilde kendini açması, ben dilini kullanması, tek bir mesajı tam olarak yollaması, ben dili ile empati kurarak güven davranışını sergilemesi, saygıyı temel alarak saydam davranması ve sözel ve sözel olmayan mesajları uyumlu kullanması şeklinde sıralanmaktadır (Şahin, 2015: 32-33).

Etkili kişilerarası iletişimi başarmak için, iletişim sürecinde yer alan tarafların bunun için istekli olması gerekmektedir. Önemli bir gündem iletişime konu olduğu zaman, her iki tarafın zaman ve duygusal açıdan iletişime hazır olması ve bu konuya önem vermesi, etkili iletişim için önemlidir (Cihangir, 2011: 6). Etkili iletişim; hedef kitlenin dikkatini çekecek ortak yaşam deneyimlerinin ürünleri olan uygun simgeler ile kodlanan, karşılıklı kişiler için en uygun medya çeşidinin kullanıldığı, bireylerin gereksinmelerine cevap veren, karşılıklı ilginin yaratıldığı, sonucunda öğrenme ve tutum değişikliği yaratacak özelliklere sahip olmalıdır. Bununla birlikte iletişim sürecinin saygı çerçevesinde gerçekleşmesi, karşılıklı empatinin kurulması ve etkin dinlenilmesi, mesajların iletiminde ben dilinin kullanımına özen gösterilmesi, kişisel özelliklere, kişilerin algı süreçlerine ve duygusal dünyalarına önem verilmesi, sözel ve sözel olmayan dilin kullanımına ve uyumuna dikkat edilmesi gerekmektedir.

1.5.2.1.Kişisel Özellikler

Kişisel özellikler arasında temel olarak; bireyin fiziksel görünümü, cinsiyeti, geçmiş deneyimleri, algılama şekli, davranış biçimleri ve duyguları yer almaktadır. Kişilerarası iletişim sürecinde cinsiyet, birey ile iletişim kurarken kullanılan kelimelerden, konuşulan konunun duygusal mı yoksa davranışsal içerikte mi olacağına kadar geniş bir yelpazede dikkat ve önem gerektirmektedir (Siyez, 2015: 63). Kadınlar ve erkeklerin iletişim biçimleri ve iletişimi algılayışları arasında farklılıklar oluşmakta ve bu farklılıklar kültüre göre de değişkenlik göstermektedir (Dökmen, 2004: 108). İnsanların birbirleriyle iletişim kurma şeklini belirleyen faktörler arasında bulunan fiziksel görünüm, özellikle ilk buluşma ve ilk izlenimde iletişime başlama şeklini etkilemektedir.

Fiziksel görünüm kişilerarası iletişimde, bireylerin karşısındaki kişiyi yakın ya da uzak hissetmesini de etkilemekte, buradaki “çekicilik” etmeninin oluşmasında önem arz etmektedir. Kişilerarası ilişkilerde kişilerin fiziksel görünümünü iç dünyalarından üstün tutmamak gerekmektedir (Dökmen, 2004: 109-110). Kişilerarası iletişim sürecinde fiziksel görünümün tek ve en önemli etmen olması, iletişim sürecinin sağlıklı bir şekilde ilerlemesini de engellemektedir. Kişileri, deri renklerine, kilolarına, cinsiyetlerine ya da kıyafetlerine göre değerlendirerek iletişim kurmak çatışma oluşmasına neden olabilmektedir.

Duygular, vücutta gözlenen değişiklikler olmakla birlikte bu tepkimelerin gerisinde sempatik sistemin faaliyetleri yer almaktadır (Dökmen, 2004: 100). Niyet edilmemiş yüz ve beden ifadeleri olarak da tanımlanan duygusal ifadeler, sözlü anlatımdan farklıdır ve kişilerarası iletişim sürecinde önemli yeri bulunmaktadır. İletişim sürecinde sözlü kapsam %7, dil-ötesi öğeler %38 paya sahipken duygusal yüz ifadelerinin %55 orana sahip olduğunu belirtilmektedir (Dökmen, 2004: 28-29). Bu nedenle, kişilerarası etkili iletişim için, farklı duygu durumları göz önünde bulundurularak, karşıdaki kişiyi algılama şekillerine çeşitlilik katmak önemlidir. Kişilerarası iletişim sürecinde, ilk defa iletişim kurulan tarafların giydiği kıyafetler, öz bakımları, kiloları gibi fiziksel görünüm faktörleri, hitap şeklini etkilemektedir. Kişiler giyinme tarzları ile hem kendilerine nasıl hitap edilmesi istendiğini belirtmekte hem de karşıdaki kişide kendileri hakkında verdikleri bilgiler ile temel bir izlenim oluşturmaktadır.

1.5.2.2.Kültür

Kültür, Edward T. Hall'ın Sessiz Dil adlı eserinde, “kültür iletişim, iletişim de kültürdür” tanımlaması ile ifade edilmektedir (Hall, 1959: 169). Sembol sistemleri ve anlamların tarih boyunca uygun iletişim kalıpları ile uyum ve dönüşüm içinde aktarılan kültür tüm bu parçaların bir bütünü olarak değerlendirilmektedir. İnsanlar, sembollerle konuşmak, jest ve mimikler ile sözsüz iletişim kodlarını kullanmanın dışında uygun yer ve zamanda, ilgili kişilere oluşan mesajı göndermektedir. Sözlü ve sözsüz semboller, dilin kurallarına veya kültürel normlarına uygun olarak düzenlenmekte, iletişimin başındaki anlamların kodlanması ise kişilerarası iletişim sürecinde kaynağın kültürü tarafından belirlenmektedir. Tarafların kendilerine gönderilen mesajları algılama şekli kültüre göre farklılık göstermektedir. Alıcının kaynağın davranış veya sözlerine anlam yükleme ile algılanan mesajdan enformasyon üretmesidir. Burada dikkat çekilmesi gereken nokta ise bireylerin çevreyi anlamlandırması büyük ölçüde kültürleri tarafından belirlenmektedir (Kartarı, 2006: 17-20). Kişilerarası iletişim sürecinde taraflar her sembolü tanımlamaya ve kendi kültürel kalıplarına göre anlamlandırmaya çalışır, eğer birtakım semboller kendi kültürlerinde bir anlam iletmek amacıyla kullanılmıyorsa o mesaj algılanmayabilir.

Kişilerarası ilişkilerde, kültüre göre ilişki süreci de bireycilik ve toplulukçuluk olarak değişim göstermektedir. Toplulukçu kültürlerde ilişkiler daha yakın ve “biz” kavramı ön planda olurken bireyci ilişkilerde ise ilişkiler daha sınırlı ve “ben” kavramı ön planda olmaktadır.

1.5.2.3.Algi Süreci

Algi, duyuyla alınılan, beyin tarafından işlenen, depolanan, fiziksel ya da zihinsel tepki biçimi olarak yorumlanan bir süreçtir (Mutlu, 2012: 16). Kişiler; simgelere, nesnelere, olaylara ve insanlara anlamlar yüklerler ve bu anlamlar kişilerin yaşantı ve amaçlarıyla ilişkilidir. Ancak, insanlar belirsizliği azaltmak için birtakım değişmezler yaratmaktadır. Bunu yaparken de duyu organları ile çevreyi algılamalarında her defasında yeni baştan anlamlandırmak yerine deneyimleri ile değişmezler kullanır ve algısal işlemi kolaylaştırmış olurlar (Cüceloğlu, 2012: 83-84). Kişilerarası iletişim sürecinde, kişinin hem iletişimde bulunduğu kişiyi hem de kendisini nasıl değerlendirdiği, onun algılama şekli ile ilgilidir. Algılama şeklinin oluşmasında ise psikolojik süreçler, kültürel öğeler, geçmiş deneyimler ve

duygular etkili olmakta, sonucunda ise birey, tutumunu ortaya koyarak iletişim sürecinde bulunmaktadır.

Algılama kişinin beklentileri ve deneyimlerine göre değişebileceği için subjektiftir. Algılamada tasvir etme, yorumlama ve değerlendirme süreçleri işlenmektedir. Bu nedenle bir kişinin algı çerçevesindeki bir içeriği karşısındakine iletirken kendi algıladığı şekilde iletmesi, karşısındaki kişi tarafından her zaman aynı şekilde anlaşılmayabilir. Algılama ile ilgili kişilerin karşılıklı farkındalık kazanması ve iletişimi bu farkındalık ile yürütmeleri, etkili iletişim için önemlidir (Biechele ve Padrós, 2003: 31). Hedef ve kaynağın, ortak dili konuşması, mesajın hedef tarafından anlaşılabileceği şekilde iletilmesi, içeriğin ortak deneyim olan simgelerle oluşturulması, iletişimde algılanma ve anlaşılma bakımından önem arz etmektedir.

1.5.2.4.Saygı Duymak

Etkili bir iletişim için kişilerarası iletişimdeki tarafların hem kendilerine hem de birbirlerine karşı saygı duyması gerekir. Kişilerarası ilişkilerde, insanlar genellikle savunucu ya da içten saygı göstermektedir. Savunucu saygıda insanlar sergiledikleri eylemlerin saygı çerçevesi içerisinde olduğuna inanırken karşısındaki kişi tarafından bu şekilde hissedilmemektedir. Bu durum ise kişilerarası iletişimi etkilemekte ve saygı duyulmayan bir ortamda sağlıklı iletişim ortamı da kurulamamaktadır. Bunun aksine içten saygı ise, kişi saygılı bir şekilde davrandığını hissetmekte ve hissettirmektedir (Şahin, 2015: 33-34). Birey, karşısındaki kişiden saygı gördüğünde, iletişime daha istekli olacağı için kendisine de daha rahat açarak ifade edecektir. İletişim sürecinde saygı, hem sözel hem de sözel olmayan davranışlarla gösterilmesi ve davranışların birbiri ile uyumlu olması gerekmektedir.

1.5.2.5.Empati Kurmak

Empati, bireyin karşısındaki kişinin duygularını paylaşması, o kişinin hissettiği gibi hissetmesi, kimliğini kaybetmeden o kişinin bakış açısından yaşadığı yaşantıları yaşamasıdır (Devito, 2010: 103). İletişim sürecinde, kaynağın tutum ve davranışları, sahip olduğu bilgi ve deneyim birikimi, onun iletişim becerilerini doğrudan etkilemektedir. Bu nedenle sahip olunması gereken empatik iletişim yaklaşımı ise, sağlıklı ve etkili bir iletişim için gereklidir,

kişilerarası iletişimde ise önemli rol oynamaktadır (Künüçen, 2006: 58). Empati kurma kavramı, iletişim bilimleri alanında yaygın kullanılmaya başlanmıştır. İletişimde empati ise, özellikle kişilerarası iletişim süreci kapsamında değerlendirilmektedir. İletişim esnasında empati kurmak, hem doğru mesaj alışverişini etkili şekilde sağlamakta, hem de biçimsel iletişim sürecini kolaylaştırarak bireylerin sağlıklı ilişkiler kurmasına katkıda bulunmaktadır.

Kaynak tarafından iletilen içeriğin hedef tarafından çözümlenmesinde, kaynağın kendi bakış açısı dışında hedefin bakış açısını da düşünmesi önemlidir. Bu nedenle, kişinin objektif olabilmesi, kendini karşısındakinin yerine koyarak cümlelerini seçmesi, karşısındaki anlamaya çalışması, iletişim çatışmaları azaltmakta ve etkili iletişim becerileri kazanılmasını sağlamaktadır.

1.5.2.6.Dinleme Türleri ve Etkin Dinleme

İlişkiyi başlatmak ve korumak için gerekli bir beceri olan dinleme, bağlılık ve saygı için de gereklidir. Etkin dinlemede bağlılık, karşıdaki kişinin nasıl hissettiği ve dünyayı nasıl gördüğünü anlamak için, kişinin ön yargılarını ve inançlarını, kaygılarını ve ilgi alanlarını bir tarafa bırakıp sadece karşısındakine odaklanmayı gerektirir. Etkin dinlemek de saygı ise aynı zamanda kişiye karşı bir övgü ve iltifatı da içerir. Kişiye “seni dinliyorum çünkü senin anlattıkların, senin hayatında olanlar ile ilgileniyorum, benim için önemli” anlamı aktarılmaktadır (McKay vd, 2009: 6). Dinleme türleri; seçerek dinleme, görünüşte dinleme, savunucu dinleme, saplantılı dinleme, yüzeysel dinleme, tuzak kurucu dinleme ve etkin dinleme olarak gruplandırılabilir.

Seçerek Dinleme: Dinleyen kişinin, sadece ilgisini çeken kısımları duyması, içeriğin tamamı ile ilgilenmemesidir. İlgi alanına giren bir konu ya da ifade duydukları zaman konuşmacıyı dikkatli bir şekilde dinleyip bunu jest ve mimikleri ile de gösterirken, ilgisini çekmeyen bir konu ya da ifadeye geçildiğinde dinliyormuş gibi görünürler.

Görünüşte Dinleme: Dinleyen kişinin, dışardan bakıldığı zaman hal ve hareketleri ile dinliyormuş gibi görünüp, kendi içi dünyasında başka düşüncelere dalması, konuya odaklanmayıp kendi düşüncelerine odaklanmasıdır.

Savunucu Dinleme: Konuşulan bir konunun kişinin kendisine yönelen bir saldırı gibi algılanması, benmerkezci yorumlamalara ve savunmalara geçilerek dinlenmesidir. Dinleyen kişiler, söylenen her ifadeye ima arayarak karşı savunma cevapları vermek için tetikte beklerler.

Saplantılı Dinleme: Dinleyen kişi, konuşulan konu içerisindeki her ifadeyi, kendi iç dünyasındaki saplantılı duygulara yönelik algılar ve buna yönelik sözlü, sözsüz tepkiler verir. O an ilgilendikleri ya da içinde bulundukları duyguların dışında kalan sözleri unutarak sonrasında hatırlamazlar.

Yüzeysel Dinleme: Konuşan kişinin ifadelerini yüzeyde kalarak, asıl ifade edilmek istenen anlama ulaşmadan dinleme şeklidir.

Tuzak Kurucu Dinleme: Dinleyen kişinin, karşısındaki konuşan kişinin eksik veya hatalarını bulmak için çabalayarak kişiyi zor durumda düşürmeye yönelik yapılan sessiz dinleme şeklidir. Konuşulan içeriği anlayarak kendisine yönelik faydalar çıkarmak yerine konuşan kişiye yönelik zor durumda bırakacak fırsatlar kollanır (Cüceloğlu, 2007: 168-170). Etkin dinleme kendi içerisinde aktif dinleme, empatik dinleme, dinlerken açık olma ve bilinçli dinleme olarak dört alt türde toplanmaktadır (McKay vd, 2009: 17).

Aktif Dinleme: Dinleme, dinleyen kişinin de aktif katılımının olduğu bir süreçtir. İletişimin anlamını bütünüyle anlamak için, kişi sorular sorarak geri bildirimler verir. Karşılıklı bilgi alışverişini izleyen bu süreçte, tam anlamıyla ne söylendiği ve verilmek istenen mesaj tam anlamıyla anlaşılır. Aktif dinleme, açıklama, aydınlatma ve geri bildirim verme süreçlerini kapsamaktadır (McKay vd, 2009: 17). Tüm bu etmenlerle birlikte etkili kişilerarası iletişim ortamı sağlanırken, kişilerarası ilişkiler de daha sağlıklı temeller üzerinde oluşacaktır.

Empatik Dinleme: Bireyler iletişim sürecinde karşıdaki kişinin de kendisi gibi hayat içerisinde yaşadığı tüm fizyolojik ve psikolojik zorluklar karşısındaki mücadele içinde olabileceğini düşünerek onları dinlemelidir. Bir kişi sinirli iken, eleştiri yaparken ya da bir konu için aşırı çaba sarf ederken karşıdaki kişinin dinleyebilme yeteneği bir anda aşağı inmektedir. Bu yüzden kişiler eğer empati kurarak dinlemekte zorluk çekiyorsa kendilerine şu soruları sormalıdır (McKay vd, 2009: 20):

- Konu hangi ihtiyaç (kızgınlık gibi) temelli ortaya çıktı?

- Kişi hangi tehlikeyi ya da zorluyu deneyimliyor?
- Kişi ne talep ediyor/istiyor?

Bireyler karşısındaki kişiyi dinlerken bu soruları sordukları zaman empati ile yaklaşımları daha kolay olacaktır.

Dinlemeye Açık Olma: Dinlerken ön yargılı ve sürekli hata bulma odaklı olmak çok zordur. Kişi, karşısındaki kişinin düşüncelerini dışarıda tutmak için bir durum yarattığı zaman, daha seçerek, filtreli dinlemektedir. Kişi, ön yargı ile seçerek dinlerken karşıdaki kişinin her söylediğini yanlış anlamaya müsait bir tutum sergiler. Bunun için dinlemeye açık olmak, kişilerin öğrenmesi gereken bir özelliktir. Kişiler, karşısındaki kişinin tüm söylediği, bütün iletişime konu olan durumları filtrelemeden ön yargıları bırakarak dinlemelidir. Herkes bir konu hakkında bütün bilgiye sahip olamaz (McKay vd, 2009: 20-21). Bu nedenle, karşıdaki kişinin de düşünceleri seçilmeden, farklı görüşlere açık şekilde dinlemek önemlidir.

Bilinçli Dinleme (Farkında Olarak Dinleme): Bilinçli dinlemenin iki bileşeni bulunmaktadır. İlki, aktarılan mesajın, dinleyen kişinin bilgi geçmişi ile ön yargıları olmadan karşılaştırmasıdır. Diğer ise, kişinin söyledikleri ile uyumunu gözlemlemektir. Burada bahsedilmek istenen, kişinin ses tonu, vurguları, yüz ifadesi, vücut duruşunun mesaj ile uyumudur. Eğer kaynak olan kişi, hedef kitleye babasının öldüğünü söylerken gülümsüyorsa, ellerini kafasının arkasına yerleştirerek rahat bir şekilde oturuyorsa mesajın sözsüz iletişim unsurları ile çeliştiği fark edilir (McKay vd, 2009: 22). Özellikle bu gibi durumlarda bilinçli ve farkında olarak dinleyen kişi, karşısındaki kişiye sözlü ve sözsüz iletişimi arasındaki çelişki hakkında geri bildirim vermelidir.

1.5.2.7.Ben Dili

Kişilerarası ilişkilerde karşılıklı hissedilen duyguların açıklanması, ilişkinin sağlam temeller üzerine kurulması açısından gereklidir. Hissedilen duyguların ifade edilmesi, hem farkındalık düzeyini arttırmakta hem de diğer kişi tarafından anlaşılma konusunda önemlidir. Duyguları açıklarken ise ben dilini kullanmak, neden bu şekilde hissedildiğini açıklamak için tercih edilmelidir (Şahin, 2015: 42). Kişilerarası iletişimde kişinin, yaşanan bir nedenden dolayı hissettiği olumsuz duyguyu karşısındaki kişiyi kırmamak ve yargılamamak için ben dilini

kullanması, etkili iletişim için gerekir. Sen dili ise kişiyi suçlayan ve yargılayan bir itham şeklidir. Sen diline örnek olarak; “ne kadar dikkatsizsin, ödevini sürekli yanlış yapıyorsun. Senin yüzünden on defa kontrol etmek zorunda kalıyorum ve yoruluyorum.” cümlesi verilebilir. Bunun aksine ben dili kullanımı ise “ödevlerini yaparken dikkatini vermemen benim zamanımı fazla alıyor ve kendimi yorgun hissediyorum” şeklinde olabilir. Bu şekilde birey, karşıdaki kişiye yaptığı davranışın kendisi üzerindeki etkisini onu incitmeden gösterebilir.

1.5.2.8.Kendini Açma

Kendini açma davranışı ile ilgili Joe Luft ve Harry Ingham tarafından öne sürülen “Johari Penceresi” kuramı özellikle kişilerarası iletişim sürecinde de ele alınmaktadır. Johari Penceresi, dört bölümden oluşmaktadır: açık, kör, gizli ve bilinmeyen. *Açık bölüm*, hem kişinin kendisi hakkında bildiklerini hem de başkalarının kişi hakkında bildikleri nitelikleri içermektedir. *Kör bölüm*, kişinin bilmediği fakat başkalarının farkında olduğu özelliklerden oluşmaktadır. *Gizli bölüm*, kişinin kendisi hakkında bildiği niteliklerin başkaları tarafından bilinmediği bölümdür. Son olarak *bilinmeyen bölüm* ise, hem kişinin hem de başkalarının bilmediği kişinin niteliklerini içermektedir. Kişilerin kendini açma davranışının kişilerarası iletişimdeki etkisi ise, tarafların kendilerini iletişim sürecinde ne kadar açtıklarına yani Johari pencerelerindeki açık bölümlerinin ne kadar büyük olduğuna göre değişmektedir. Açık bölümün karşılıklı olarak büyük ölçüde var olduğu ilişkilerde, iletişim de o ölçüde verimli ve etkili olacaktır (Cüceloğlu, 2012: 115). Açık bölümün geniş olması, kişilerarası iletişimde taraflar arası bilgi alışverişinin daha fazla olması anlamına gelmektedir. Kişiler karşılıklı olarak kendilerini açtıkları ölçüde birbirlerini daha iyi tanıma şansı bulmaktadır. Bu durumun hem sebebi hem de sonucu olarak daha fazla iletişim kurma gereği gösterilebilir. Açık bölümün daha çok genişlemesi için bireylerin hem geri bildirim verme hem de kendilerini açma seviyelerini arttırmaları gerekmektedir.

1.5.2.9.Sözlü ve Sözsüz İletişim Uyumu

Sözlü iletişim; kaynak ve alıcı arasında doğal dil aracılığıyla gerçekleştirilen iletişim türü olarak açıklanmaktadır (Mutlu, 2012: 288). Kişilerin iletişim sürecinde mesajlarını iletmek için evrensel olarak kabul edilen sembollerini kullanması ile gerçekleştirilen iletişim türü olan sözlü

iletişimde evrensel semboller, konuşma ya da yazma yolu ile iletilebilir (Gürüz ve Eğinli, 2008a, 2008: 28). Sözlü iletişimde dil, bir simge sistemi, koddur. Kültürel sistemle de yakın ilişki içerisinde. Bu nedenle, bireylerin algılama biçimlerini etkileyen en önemli etmenlerden kültürün mekândaki ve zamandaki farklılaşmasına bağlı olarak dilin de değişeceği belirtilmektedir (Zıllıoğlu, 1993: 145-146). İletilen içeriklerin açık mı örtük mü olduğu da etkili iletişimde önemlidir. Karşıdaki kişiyi kırmamak, nezaket göstermek gibi etmenlerden dolayı içeriğin dolaylı ya da örtük olarak ifade edilmesi alıcının algılama ve yorumlama şekline bağlı olarak yanlış anlaşılmalara da neden olabilmektedir.

Sözsüz iletişim; kaynak ve alıcı arasında konuşma dışındaki araçlarla gerçekleştirilen iletişim türü olarak açıklanmaktadır (Mutlu, 2012: 288). Kişilerarası iletişim sürecindeki katılımcılar, karşılıklı olarak birbirlerinin sözel olmayan davranışlarını; duygular, niyetler, kişilik, toplumsal konum ve kültür çerçevesinde kavrarlar (Yücel ve Bourse, 2012: 328). Bireyin, jest ve mimiklerini kullanma şekli de sözsüz iletişim becerisini göstermektedir. Jest ve mimikler; diğer kişilere sinyal gönderen hareketlerdir. Kişilerarası iletişim sürecinde, bireyin yaşadığı duyguları ve düşünceleri ile ilgili bilgiyi karşıdaki kişiye iletmesi için jest ve mimiklerini kullanır. Mimikler, yüz kaslarının, jestler ise el, kol, ayak, bacak ve bedenin anlatım amaçlı kullanılmasıdır (Baltaş ve Baltaş, 1994: 165). Sözsüz iletişim ile kültür arasında da ilişki bulunmaktadır. Her kültürde, iki kişi karşılaştığı zaman, kişilerarası ilişkileri düzenleyen ve toplumsal düzenin sürmesini sağlayan kurallar çerçevesinde davranışlarını sergilerler. Sözsüz iletişim ise genellikle temel kültürel özellikleri ortaya koyduğu için, kişilerarası iletişim sürecinde taraflar karşılıklı kültürleri hakkında bilgi sahibi olurken davranışlarını da ona göre yönlendirmektedir. Örneğin, bireyci kültürlerin üyeleri, arkadaşları ile karşılaştıklarında yalnızca el sıkarak bağımsızlıklarını ortaya koyarken, ortaklaşa davranışçı kültürlerin üyeleri ise arkadaşlarına sarılarak özdeş olduklarını sözsüz iletişim ile ifade ederler. Sözsüz iletişim öğrenilerek kültürel yollarla nesillere aktarılmaktadır (Kartarı, 2006:162-164). Sözel ile sözel olmayan iletişim arasında bir çelişki hissedildiği zaman bireyler, dilin gerçek düşünce ve duyguları saklayabileceğini bildiği için ağırlıklı olarak sözel olmayan iletişime dikkat eder ve bu kanaldan gelen iletiye güvenirler. Sözsüz iletişim, duyguların iletme şekli olması ve büyük bir kısmı bireyin kontrolünde olmamasından dolayı üzerinden çok düşünülmeden sergilenir.

Etkili iletişim faktörlerinin yanı sıra kişilerarası iletişimde, iletişim sürecindeki öğelerden kaynaklanan nedenlerle etkili iletişim sağlanamayabilir. Bunun sonucunda ise çatışma ortamı oluşabilmektedir. Etkili iletişimi engelleyen faktörler incelenerek çatışma ve çatışmanın çözümü ele alınacaktır.

1.5.3. Etkili İletişimi Engelleyen Faktörler

Etkili iletişim sürecini engelleyen birçok faktör bulunmaktadır. Bu faktörler, iletişim öğeleri çerçevesinde değerlendirilebileceği gibi fiziksel, teknik, psikolojik, sosyal ve örgütsel olarak da sınıflandırılabilir.

1.5.3.1.Mesaj (İleti) İle İlgili Engeller

İletişime konu olan içerik, ileri derecede ve fazlasıyla soyut semboller içerdiğinde, belirsizlik faktörünü barındırdığında ve/veya hedef kitlenin deneyim alanının dışında kaldığında anlaşılma sorunu yaşanması mümkündür.

Soyut semboller kullanmanın etkili iletişim açısından önemi; kaynak tarafından kullanılan sembollerin hedef kitle tarafından anlaşılan şey ile aynı olmamasıdır. Deneyim alanı kaynaklı engel, hedef kitle tarafından sembolle ilgili yaşantı geçirilmediğinde meydana gelmektedir (Gökdağ, 2014: 117-119). Belirsizlik ise; mesajın ne demek istediği, beklenen tepkilerdeki farklılıklar ve ihtiyaç duyulan ileti ile içerik arasındaki farklılıklardan doğan belirsizlikleri ifade etmektedir (Sabuncuoğlu ve Gümüş, 2008: 176). Mesaj ile ilgili bu engeller kaynak ve hedefin birbirini anlamasını önlediği için iletişimin etkililiğini ve devamını da olumsuz yönde etkileyecektir.

1.5.3.2.Kanal İle İlgili Engeller

Kanal, kaynak ile hedef kitle arasında iletiyi taşıyan araç, fiziksel ortam olarak nitelendirilmektedir (Gökdağ, 2014: 119). İletişim sürecinde doğru kanalın seçilmesi ise, etkili iletişimin sağlanması için önemlidir. İletişim kanallarının yetersiz olması, iletişim teknolojisindeki hızlı gelişmeler ve bu teknolojilere ayak uydurulamaması, etkili iletişimin

sağlanmasını engelleyen faktörlerdir (Tutar ve Yılmaz, 2013: 76). Kanaldaki olumsuz bir etmen ise (gürültü, dikkat dağınıklığına neden olabilecek fiziksel görünüm vb.), iletişimi olumsuz yönde etkileyen unsurlar arasında yer almaktadır.

1.5.3.3.Kaynak İle İlgili Engeller

Kişinin kendisine, iletişim konusuna ve hedef kitle ile birbirlerine karşı tutumları da iletişim engellerini oluşturabilmektedir. Eğer kaynak kendisine güveniyorsa, istediği mesajı başarılı şekilde iletme olasılığı da yüksek olacaktır. Kaynağın konuya ilgi duymaması, olumlu bir tutum sergilememesi ise yine iletişimde engel teşkil edecektir. Son olarak, kaynak ile hedef kitle birbirlerine karşı olumlu tutum içerisinde ise, mesajın iletilmesi daha kolay ve sağlıklı olacaktır (Sabuncuoğlu ve Gümüş, 2008: 181). Bununla birlikte kaynağın, düşüncelerini ifade etmede ve dili kurallar dizgesinde kullanmada başarısız olması, söylemek istediğinde anlaşılmayacaktır. Doğru sözcükleri seçmede yetersiz kalma, sözcüklerin sonunu yutma, ses tonunu ayarlayamama, tonlamada yanlışlar yapma, konudan konuya atlama, konular arası bağlantıyı kuramama gibi nedenler iletişimin etkililiğini engellemektedir (Gökdağ, 2014: 111-112). Özetle iletişim sürecinde, kaynağın kişisel özellikleri, sahip olduğu düşünce ve duyguları, iletişim becerileri, tutum ve davranışları, algı ve dinleme becerileri, bilgi düzeyi, kültürel özellikleri gibi birçok etmenden dolayı kaynak ile ilgili engeller meydana gelmektedir.

1.5.3.4.Hedef İle İlgili Engeller

Kişilerarası iletişimdeki tarafların olaylara bakış açısı, ilgileri ve buna bağlı algılama düzeyleri farklı olabilmektedir. Buna bağlı olarak, kaynak tarafından kendi algılama düzeyine bağlı olarak gönderilen ileti, hedef kitle tarafından eksik veya yanlış algılanması durumunda iletişimde engeller oluşabilmektedir. Hedef kitlenin seçici algılaması ve buna bağlı tepki göstermesi, kaynaktan bağımsız gerçekleşmektedir (Sabuncuoğlu ve Gümüş, 2008: 180). Bunun yanı sıra, önyargılar da iletişim engelleri arasında yer almaktadır. İnsanlar farklı türdeki kalıplaşmış düşünceler nedeniyle iletişim çatışmalarına zemin hazırlayabilirler. Kişiler, kalıplaşmış düşüncelerin doğru olup olmadığını denemeden, bu düşünceleri değiştirmeye yönelik gelen iletilerden de uzak dururlar. Kalıplaşmış düşüncelerden kurtularak iletişim

engellerinden bir tanesini ortadan kaldırmak ve etkili iletişim kurmak için ise bilişsel-davranışçı yaklaşımların farklı tekniklerinden yararlanmak gerekmektedir (Dökmen, 2004: 84-97). Yetersiz bilgi düzeyi ise hem kaynak hem de hedef için bir iletişim engeli faktörüdür. Kaynağın bilgi düzeyi eksik ise mesajı da bu şekilde kodlayacağı için hedefin algıladığı mesaj ile kaynağın gönderdiği mesaj farklı olacaktır (Sabuncuoğlu ve Gümüş, 2008: 182). İletişim sürecinde hedefin özellikleri de etkili iletişimi gerçekleşmesinde oldukça önemlidir. Kaynak gibi hedef kitlenin de tutum ve davranışları, kişisel özellikleri, sahip olduğu düşünce ve duyguları, iletişim becerileri, algı ve dinleme becerileri, bilgi düzeyi ve kültürel özellikleri iletişim engellerine neden olabilmektedir.

1.5.3.5.Etkili İletişimi Engelleyen Faktörlerin Sonucu: Çatışma Ve Çatışmanın Çözümü

Kişilerarası iletişimde empati kurulmadığı zaman iletişimde çatışma olabilmektedir. Çünkü çatışmalı iletişimde kişiler duygu ve düşüncelerini aktarmadığı ya da az miktarda aktardığı için tarafların birbirini anlaması güçleşmektedir. Kişilerarası iletişimde çatışma ortamında bir tarafın yoğunluklu olarak mesaj gönderirken diğer tarafın iletişime kapalı olduğu da gözlemlenmektedir. Bu süreç devam ettiği müddetçe ise, kişilerarası ilişkide yalnızlık duygusu da kendini gösterirken doyum alma da yaşanmamaktadır (Dökmen, 2004: 156-157). Kişilerarası iletişimde tarafların birbirini dinlememesi de çatışmanın çıkmasında bir etmendir. Sadece dinlememek değil, karşıdan gelen mesajları seçerek dinlemek ya da dinliyormuş gibi yapmak da çatışması çıkması için bir etmen olabilir. Bununla birlikte, karşıdaki kişiye karşı önyargılı olmak ve mesajları bu şekilde dinleyerek cevap vermek yine çatışma ortamının oluşmasına katkı sağlayabilmektedir.

Kişilerarası iletişimde çatışmayı oluşturan etmenler arasında, kültür öğelerinde bireylerin beklenti ve amaçlarının farklı olması da yer alabilir.

Kültürel farklılaşma, algılamada farklılaşma, düşünce biçiminde farklılaşma, kişilerarası ilişkilerde farklılaşma, iletişim kanallarında farklılaşma ve iletişim biçimlerinde farklılaşma olarak başlıklara ayrılmaktadır. Her bir başlık altında kültürün iletişim sürecinde farklılıklarla oluşabilecek çatışma örnekleri bulunmaktadır. Bir iletişim biçimi olarak sözlü

iletişimde kültüre bağlı farklılıkla oluşan çatışma örneği şu şekilde verilmektedir: Türk kültüründe, iletişimin devamını sağlamak ve taraflar arasında çatışma çıkması sakınmak için genellikle, çatışma çıkabilecek bir durumda aktarılacak istenen mesaj doğrudan söylenmez. Bunun yanı sıra doğrudan sözlü iletişim biçiminin yaygın olduğu kültürlerde ise bireyler iletişim sürecinde karşısındaki kişinin toplumsal statüsünü dikkate almadan, aralarında çatışma çıkmasını sakınmadan mesajlarını iletirler. Çünkü bunu yapmadıkları durumda mesaj ya algılanmaz ya da yanlış algılanabilir. Bu iki farklı kültürden gelen kişilerin kuracağı kişilerarası iletişim sürecinde ise, doğrudan mesajı aktaran kişi niyet ve isteklerin açıkça ifade edeceği için karşısındaki kişiyi kırabileceğini düşünmeden mesajını iletebilir (Kartarı, 2006: 140-141). Doğrudan mesajı aktarmayan kişi, hedef kitle tarafından eksik ya da hatalı anlaşılabilir. Her iki durumda da çatışma ortamı oluşması muhtemeldir.

Kişilerarası iletişimin olumlu, yararlı ve paylaşımcı şekilde gerçekleşmesine katkı sağlayan empatik iletişim ile taraflar birbirlerini anlamaya ve anlaşılmaya çalışmakta, duygularını daha sağlıklı şekilde yansıtarak güven duygusu yaratmaya çaba sarf etmektedir (Gürüz ve Eğinli, 2008b: 36-39). Bu nedenle, çatışmanın önlenmesi ve/veya çözülmesi, kişilerarası ilişkilerde olumsuz ve yıpratıcı sonuçların giderilmesinde empatik iletişimin etkisi büyüktür.

Kişilerarası iletişimde çatışmayı önlemek ve iletişim engellerini ortadan kaldırmak için aşağıdaki maddeler önemlidir (Sethi ve Seth, 2009: 37):

- İletişimde gereksiz cümlelere yer vermemek, söylenmek istenenleri iletmek, dili anlaşılır şekilde sadeleştirmek,
- Kişiler için hassas olabilecek bir konu tartışıldığında konuyu kişiselleştirmeden duyguları kontrol altında tutmak,
- Aktif, empatik ve etkili dinlemek,
- Karşı tarafa anladığını gösterecek şekilde geri bildirim vermek önemlidir.

Kişilerarası veya grup içi çatışmaların çözümünde bireylerin çatışmayı çözmek için birtakım yollara başvurmaktadır. Bunların temelinde, çatışmadan kaçınma, uzlaşmaya gitme ya da anlaşmaya varma yer almaktadır. Bunların yanı sıra, birey, ilişkiyi sonlandırmak ya da güç

statüsünde yenik düşerek karşı tarafa boyun eğip kabul etmek de durumunda da kalabilir. Kişilerarası iletişimde bireylerin empati kurarak karşısındaki kişiyi anlamaya çalışması, onun açısından konuyu değerlendirmesi, “sen” dilinden uzak durması onun yerine “ben” dilini kullanarak konunun kendisinde ne hissettirdiğini açık bir dille ifade etmesi, saygının korunması çatışmanın çözülmesinde önemlidir.

1.6.Kişilerarası İletişim Kuramları

Kişilerarası iletişim; ilişkinin kurulması, geliştirilmesi, korunması, bir sorun anında çözümün paylaşılması süreçlerini kapsamaktadır. Bununla birlikte, kişilerarası iletişim süreci, fonksiyonlar, boyut ve anlam yaratma üzerine birtakım kuramlarla da ele alınmıştır.

1.6.1. Fonksiyonel Kuram

Kişilerarası iletişim kuramlarının temellerinden olan Fonksiyonel Kuram, kaynak ve alıcının kişilerarası iletişime başlaması için birçok nedenin bulunduğunu, bunların başında kendi ve başkalarının davranışlarını değiştirmek geldiğini savunmaktadır. Kuramın kurucuları Frank Dance ve Carl Lanson, fonksiyonel kuram da, kişilerarası iletişimin hayatın her döneminde etkili olduğunu ve kişilerarası iletişimin başlaması ile birlikte daha fazla iletişim ortamının yaratılacağını ifade etmektedir (Gürüz ve Eğinli, 2008a: 77-78). Kişilerarası iletişim ile birey fiziksel, zihinsel ve duygusal ihtiyaçlarını giderirken kültürel, psikolojik ve sosyal bağlar da yaratarak gelişimini olumlu yönde sürdürmektedir. Fonksiyonel kuram da, kişilerin bu ihtiyaçlarına yönelik olarak iletişimin kurma ve iletişim ortamı yaratmayı desteklemektedir.

1.6.2. İletişim Yeterliliği Kuramı

İletişimi başlatmak için önemli olan bir diğer kuram ise, B. H. Spilzberg ve W. R. Cupach'ın İletişim Yeterliliği Kuramı'dır. Bu kurama göre, kişilerarası iletişime katılan bireylerin bilgi, beceri ve motivasyonlarının derecesi, iletişim yeterliliği etkileyen üç bileşendir. İçinde bulunulan duruma yönelik gerçekleştirilmesi gereken en uygun davranış *bilgisine*, bu davranışı gerçekleştirecek *beceriye/yeteneğe* ve diğerleri ile iletişim kurma *motivasyonuna/isteğine* sahip olmak gerekmektedir. Kişinin güveni ve konunun kendisine yararı olacağına inancı arttığında motivasyonu, motivasyonu arttığında ise iletişim yeterliliği de artmaktadır. Konuya ilişkin ilgi, iletişim sürecindeki taraflardan farklı bilgilere ve roller

sahip kişiler arttığında ise kişinin bilgisi artacaktır. Son olarak birey, karşısındaki kişiye tam odaklanıp göz iletişimi kurabildiğinde, iletişim koordinasyonunu sağlayabildiğinde, farklı duyu organlarını kullanarak mesajı anlatabildiğinde / ifade edebildiğinde iletişim yeteneği de artacaktır (Spitzberg, B. H. ve Cupach, W. R., 1984: 381-385). Tüm bunların artışı ise kişilerarası iletişim sürecine katılan bireylerin iletişim yeterliliğinin artmasına ve etkili iletişime katkı sağlamaktadır.

1.6.3. İlişkisel İletişim Kuramı

İlişki kurma; iletişim sürecine katılan bireylerin aldığı onaylama kararı ile olur. İlişkinin onaylanmaması ise iletişim sürecine katılan taraflardan birinin ilişkiyi görmezden gelmesi veya etkiye tepki göstermemesi durumunda olmaktadır. Kontrol, güven ve yakınlık olarak ilişki boyutlarını üç başlıkta toplayan Rogers ve Miller, kişilerarası iletişim sürecinde boyutun, ilişkinin doğasına göre belirlendiğini ifade etmektedir. Kontrol; ilişkideki güç dağılımını, güven; kontrolün kabul edildiğine dair sorumluluğun kabul edilmesini, yakınlık ise; kişilerin birlikte olmaktan hoşlandıkları ve daha çok duygusal boyutu temsil etmektedir (Rogers ve Millar, 1988: 289-305). İlişkisel İletişim Kuramı'na göre, kişilerarası iletişim sürecinde kaynak ve alıcı arasındaki ilişki boyutlarının, iletişim ve ilişki hakkında oluşabilecek sonuçların tahmin edilmesinde kolaylık sağladığı savunulmaktadır.

1.6.4. Sosyal Nüfuz Kuramı

Kendini açma; bireylerin ilişki kurma gereksinimi ile başlayan ve ilişkinin geliştirilmesi için kendisi hakkında bilgiler vererek devam eden aşamadır. İlişkinin boyutuna ve iletişime konu olan mesajlara göre bireyin kendini açması direk özel konular olabileceği gibi yan konularla da belli bir aşamaya gelinmeye çalışılabilir. Toplumsal giriş kuramının en önemli parçasını oluşturan açılma, kişilerarası iletişimde, bir kişinin karşısındakine duygularını ve düşüncelerini açıklamasıdır. Açılma, bir ilişkinin başında daha geniş olması (konuların çeşitliliği) ile birlikte ilişki ilerledikçe de konuların yakınlığı boyutunda derinleşmektedir (Dönmez, 2009: 43). Sosyal Nüfuz Kuramı ise, temelde bireyin kişilerarası iletişimde kendini açmasına bağlı olarak aradaki ilişkinin yüzeyselden yakın ilişkiye doğru gelişim sürecini gerçekleştireceğini ifade etmektedir (Gürüz ve Eğinli, 2008a: 83). Birey, kişilerarası iletişimde kendini ne kadar açarsa, ilişki modelinin en dışında yer alan genel ve/veya toplumsal bilgilerden

(fiziksel görünüş, akademik bilgi vb.) en içte yer alan özel/kişisel bilgilere (aile ve ilişki hakkındaki duygular, düşünceler vb.) doğru o kadar derinleşir.

1.6.5. Bağlılık Kuramı

Bağlanma; genel bir duygusal bağla ilgili olmakla birlikte, iletişimde tutarlılığı, ilişkide kararlılığı ve fiziksel teması içermektedir (Dönmez, 2009: 4). İnsanın doğası gereği arayış içinde olduğu ve bilinç yönetiminden geçerek de yaratılmak istenen kişilerarası iletişim sürecindeki ilişkinin, belli bir noktaya geldikten sonraki aşamasıdır. Bowlby tarafından temelleri oluşturulan Bağlılık Kuramı, kişilerin çocukluklarından itibaren ihtiyaç duydukları korunma ve destek görme ile ilgilidir. Kişiler bu ihtiyaçlarını, yakın ilişkiler kurarak ve yakın ilişki kurmak için de kişilerarası iletişim sürecini devreye sokarak giderirler (Gürüz ve Eğinli, 2008a: 88-89). Çocukluktan başlayan bağlanma ihtiyacı, bireylerde güven duygusunun oluşmasında ve gelişmesinde önemli rol oynamaktadır. İlerleyen yaşlarda yakın ilişki kurma şeklini etkileyen bağlanma ayrıca, bireylerin farklı iletişim türlerindeki rollerini ve iletişim kurma biçimlerini de etkilemektedir.

1.6.6. Karşılıklı Anlam Yönetimi Kuramı

İlişkinin korunması; genellikle iletişim sürecine katılan bireylerin ilişkinin devamlılığını sağlamaya niyeti olması durumunda gerçekleşmektedir. Bazı durumlarda ise ilişki, toplumsal veya örgütsel süreçlerin (işlerin yürütülmesi için ast-üst ilişkisinin korunması gibi) devamı için zorunlu olarak da korunmak durumun da olabilir. Pearce ve Cronen'in Karşılıklı Anlam Yönetimi Kuramı ise, bireylerin kişilerarası iletişim sürecinde hem ilk tanışmada kendini açarken sergilediği davranışların anlamları hem de ilişkinin korunması için devamında ortaya koyduğu eylem ile anlamın ilişkisini açıklama üzerine odaklanmıştır. Bireyler, iletişim süreci boyunca kararları, kişilikleri, ideolojileri, sosyal dünyaları ve ilişkilerinden etkilenerek anlam oluştururlar (Pearce ve Pearce, 2000: 406). Kişilerin diyalogları ile iletişim becerileri üzerinde duran kuramda, kişilerarası etkileşimlerin belirli anlamsal kurallara göre organize edilmesi durumunda, iletişimde olumlu sonuçlar elde edilerek ilişkinin korunacağını ifade etmektedir. İlk defa buluşan kişilerin iletişime başlarken kurucu ve düzenleyici kurallar çerçevesinde karşılıklı anlamlar oluşturur, yönetir ve buna bağlı etkili iletişim ortamı sağlanarak ilişki muhafaza edilir (Cronen, vd., 1988: 72). Bireyler, ilişkilerine yönelik anlamlar yaratarak

kişilerarası iletişim sürecine girmekte ve bu süreçte ilişkilerini de koruma güdüsüne sahip olmaktadırlar.

1.6.7. Atıf Kuramı

Karşılıklı Anlam Yönetimi kuramı ile benzerlik gösteren Atıf Kuramı ise Fritz Heider tarafından 1958 yılında ortaya atılmıştır. Bir kişinin gerçekleştirdiği davranışına bir güdünün ya da sebebin atfedilme sürecini ifade eden Atfetme Kuramı, kavrama ve algılama olguları ile bağlantılı olarak yapılandırılmıştır (Alem, 2005: 284). Birey, davranışlarının nedenlerini belirlemeye yönelik bir süreç yaşadığında çevresindeki kişi ve olayları tahmin ve kontrol edebilecektir. Kişiler olumlu sonuçlanan olayların nedenlerini kendilerine atfetmeye (içsel yükleme) meyilli iken, olumsuz sonuçlanan olayların nedenlerini diğerlerine atfetmeye (dışsal yükleme) meyillidir. Bu da kişinin endişe düzeyi ve kendine olan güveni ile bağlantılıdır (Gürüz ve Eğinli, 2008a: 89).

1.6.8. Sosyal Alışveriş Kuramı

İlişki geliştirme; iletişime katılan kişilerin kişilerarası iletişim süreci ile açılmaları, ilişkide olumlu yanılsamaları, güven ve bağlanma ile sağlanmaktadır (Dönmez, 2009: 36-40). J. W Thiboult ve H. H Kelley tarafında ortaya koyulan Sosyal Alışveriş Kuramı, kişilerarası iletişimin gelişiminde bireylerin bir fayda sağlama hedeflerine bağlı olarak zaman ve çaba harcama kararlarının üzerinde (sosyal alışveriş) durmaktadır. Bireylerin kişilerarası iletişimde somut (iş ilişkilerinde terfi, zam gibi) ve soyut (güvenlik, minnettarlık gibi) beklentileri olmakta bu da iletişim davranışının sonucunda elde edeceği ödül olarak nitelendirilmektedir (Kelley ve Thiboult, 1959: 136-138). Bireyler, kişilerarası ilişki yoluyla birbirlerini ve karşılıklı ihtiyaçlarını tanırlar, bu ihtiyaçlara cevap verme isteğini gidermek için ise kişilerarası iletişim sürecine girerler.

1.6.9. Temel Kişilerarası İlişkiler Oryantasyonu Kuramı

Yakınlaşma; birçok farklı türden ilişkinin temelindeki bir gereksinimdir. Ailesel ilişkiler, arkadaşlıklar, romantik ilişkiler gibi ilişki türlerinde insanlar çeşitli ihtiyaçlarını gerçekleştirmek için iletişim kurarak yaklaşabilmektedir (Dönmez, 2009: 86). İletişimi başlatmak için arkasında yatan ihtiyaçlara odaklanan ve W.C. Schutz tarafından oluşturulan Temel Kişilerarası İlişkiler Oryantasyonu Kuramı'na göre, bireylerin kişilerarası ihtiyaçlarının

iletişim kurarak ve kaynaşarak tatmin edileceğini belirtmektedir. Kabul edilme, kontrol ve sevgi olmak üzere Schutz tarafından belirlenen temel üç ihtiyaç, kişilerin ilişkiye girmelerini sağlayan içsel güdülerdir ve bu ihtiyaçlar kişilerarası iletişim ile giderilir (Gürüz ve Eğinli, 2008a: 90-91). Kişilerarası iletişime giren bireyler, kendisini önemli hissetmekte ve karşısındakini de önemli olduğunu hissettirmektedir. Bu sürecin gerçekleşmesi içinde tarafların sürekli ve etkili iletişim halinde olması gerekmektedir. Bu sürecin oluşması için, kişinin kendisini kabul ettirmesi ve karşısındaki kişiyi de kabul etmesi gerekmektedir. Bununla birlikte bireyler, tatmin edici ilişki kurma, bunun devamlılığı sağlama, ilişkiyi kontrol etme ve sevgilerini gösterme ihtiyaçlarını, kişilerarası iletişim yoluyla göstermektedirler.

1.6.10. Belirsizlik Azaltma Kuramı

C. Berger ve R. Calabrese tarafından ortaya atılan Belirsizlik Azaltma Kuramı ise, kişilerin birbirlerini tanımak ve buna bağlı bilgi edinerek belirsizliği azaltmak için kişilerarası iletişim yolu ile daha çok iletişime geçme ihtiyaçlarından söz etmektedir. Taraflar edindikleri bilgilere bağlı olarak anlam yaratmaktadır. Anlam yaratmak için ise kendilik farkındalığını gözlemlemeye ve diğerleri hakkında bilgi sahibi olmaya çalışırlar. Kişi, kendisine odaklandığı zaman kendisini gözlemlediği ve kişilerin kendisi hakkındaki geribildirimlerini değerlendirdiği zaman objektif ve iletişim kurma düzeyi yüksek olmaktadır. Kişi, çevresindeki kişilere odaklandığı zaman ise sürekli çevresini sorgulayarak sübjektif ve kendilik farkındalığı düşük olmaktadır (Gürüz ve Eğinli, 2008a: 87). Kişilerarası iletişim sürecinde kaynak ve alıcı arasındaki ilişkinin sağlıklı bir şekilde başlaması, korunması ve yürütülmesi için birçok etmen bulunmaktadır. Temelde kişinin hem kendisinin hem de karşısındaki kişinin davranışlarını, tutumlarını, düşüncelerini etkilemek ya da değiştirmek için iletişim süreci başlamakta, ilişki boyutları kontrol, güven ve yakınlık çerçevesinde değişim göstermektedir. İlişkinin boyutuna göre bireyin kendini açma düzeyi de değişmektedir. İlişkinin korunmasında ve devamlılığın sağlanmasında ise etkili iletişimin önemi büyüktür. Bireyler, karşısındaki kişiyi aktif şekilde dinleyerek, empati kurarak, aynı ölçüde kendini açarak, ben dilini kullanarak, sözlü ve sözsüz iletişimde uyumu sağlayarak saygı çerçevesinde etkili iletişim kurmalıdırlar.

2. TUTARLILIK VE UYUM KURAMLARI AÇISINDAN KİŞİLERARASI İLETİŞİM

2.1. Tutarlılık ve Uyum Kuramlarında Sosyal Psikoloji Kavramları

Etki araştırmalarında önemli yer tutan sosyo-psikolojik yaklaşım, toplumsal yapı ve kişileri içinde bulundukları sosyo-psikolojik durumlar çerçevesinde ele almaktadır. Kişilerarası ve toplumsal yapı içerisinde ele alınan iletişim kavramı ise, sosyo-psikolojik yaklaşıma göre, toplumdan ve kişilerin toplumla olan bağlantısında soyutlayarak tek başına bir anlam aktarma süreci olarak ele alınmamalıdır. Sosyo-psikolojik yaklaşım iletişimi, toplumsal yapı içinde karmaşık bir süreç olarak açıklamakta ve iletişim sürecinde etki üzerinde durmaktadır (Tekinalp ve Uzun, 2013: 72-73). Sosyal psikolojide yer alan sosyal etki, güdü, algı, tutum ve tutum değişimi kavramları açıklanarak kişilerarası iletişimde tutarlılık ve uyum kuramları ile bağlantısına değinilecektir.

Sosyal etki, kişinin duygularında, davranışlarında ve düşüncelerinde, bir kişi ya da grup ile gerçekleştirdiği etkileşim sonucunda ortaya çıkan değişimdir. İnsanlar, ortaya koyduğu davranışlarında sosyal çevreden etkilenmektedir. Ancak, davranışlarını etkileyen içsel yatkinlıklara bağlı etmenlere ağırlık vererek durumsal etmenlerin rolü burada hafife alınmamalıdır. Sosyal durumun önemsiz görünen yönleri çok güçlü bir etkiye sahip olabilir ve bu etki insan kişilikleri arasındaki farklılıkları da gölgede bırakabilir (Aronson vd., 2012: 47). Belirli bir ülkede yaşayan insanlar benzer tutum ve inançlara sahiptir, sergiledikleri davranışlarda da benzerlik gözükmemektedir. Sosyal etki sonucunda gruba uyma davranışı ortaya çıkmaktadır. Gruba uyma davranışı sonucunda ise kişilerin benzerliği ve sosyal davranış düzenliliği oluşmaktadır (Kağıtçıbaşı, 2015: 68). Buna bağlı olarak bireyler, başkalarının davranışlarını tahmin edebilirler ve kendi davranışlarını da buna göre ayarlayabilirler. Sosyal etkileşimin çatışmasız ve uyum içerisinde olması için bu durum önemlidir.

Güdü (motiv), en temel, teknik olmayan terimlerle; “istemek” ve “arzulamak” kelimelerini anlatan hem içsel (huzursuzluk, gerilim) hem de dıştan (bir problemi çözme gibi) gelen uyarılara bağlı olarak, bireyin bir ihtiyacını giderme dürtüsüdür (Newcomb, 1953: 79). Davranışları etkileyen etkenler arasında yer alan güdüler, gereksinimlerle bağlantılı olup insanı harekete geçiren itici güç olarak da tanımlanmaktadır. Açık veya gizli (üstü kapalı) gereksinimler, uyarılarak güdü (motiv) haline gelirler. (İnceoğlu, 2010: 110). Güdü, “insanın

davranışını bir hedefin gerçekleşmesine ya da bir nesneyi elde etmeye doğru yönelten ya da uyaran içsel bir güç” olarak tanımlanmaktadır (Mutlu, 2012: 125). İnsanlarda, çevreyle ilgili tutarlı ve geçerli bir anlayışa sahip olma ve çevreyi denetim altında tutma olmak üzere iki güçlü güdü vardır. Bu güdülerin altında yatan ihtiyaç, çevrede olup bitenleri kestirebilme ve denetim altında tutabilmektir (Kayaoğlu vd., 2011: 27). Güdüler, algıları etkilerken, algılar ise elde edilebilir olan amaç, beklenti, hedef ve yönelimleri tanımlamaktadır.

Güdüler, doğasal ve toplumsal olmak üzere ikiye ayırmaktadır. Doğasal güdüler, insanları doğa ile ilgili yaratılıştan gelen ortak güdüleridir ve doyurulma şekilleri topluma, kültüre ve çevreye göre değişebilmektedir (Tekinalp ve Uzun, 2013: 73). Açlık, susuzluk gibi biyolojik dürtülerin yoksunluğunda ortaya çıkan güdülerin yanı sıra sevgi, korku, empati, ödül ve cezaları dürtüleyen psikolojik düzeydeki güdüler de örnek verilebilir (Aronson vd., 2012: 51). Toplumsal güdüler ise, bir arada yaşama, kazanç sağlama gibi istekler toplumsal güdülerdir. Yüz yüze iletişim, kitap okuma, televizyon izleme gibi güdüler toplumsal ilişkiler sonucunda oluşmaktadır (Tekinalp ve Uzun, 2013: 74). Doğasal güdüler daha çok bireyin temel ihtiyaçlarına yönelik olup öncelikli iken, toplumsal güdüler daha sonra gelmektedir.

Çeşitli koşullar altında düşüncelerimizi, duygularımızı ve davranışlarımızı çok farklı güdüler etkilemektedir. Bunların yanı sıra, etkileşim ortamında insanların sosyal durumları algılama ve yorumlamalarında insan doğasının temelinde yatan etkilerin geri planındaki güdüler ise, bizi çatışma ortamına sokan zıt yönlü hareketin tetikleyicileridir. Kendimiz hakkında iyi şeyler hissetme gereksinimi ve doğru olma gereksinimi olarak nitelendirilen bu iki güdünün bireyde yarattığı bilişsel çelişkiye değinen Leon Festinger, insan duygularının ve zihninin nasıl çalıştığını anlamak için en uygun zamanın bu iki güdünün zıtlaştığı durumlar olduğunu söylemektedir. (Aronson vd., 2012: 53-61). Bireyin kendi içerisindeki çatışmanın yanı sıra kişilerarası iletişimde de tarafların doğru olma ve kendisi hakkında iyi şeyler hissetme gereksinimlerinin zıtlaştığı durumlarda ilişki dengesi bozulmakta ve bireyler dengeyi tekrar sağlamak için yollar aramaktadır.

Algı, insanın çevresindeki uyaranların veya olayların farkında olması ve onları yorumlaması sürecidir (Mutlu, 2012: 16). Farklı bir tanım olarak algı, çevremizdeki tüm nesnelere ilişkin olarak beş duyu organımız ve hissetme duyusu ile aldığımız duyumsal bilgidir. Algılama sosyal ve psikolojik bir olgu olması nedeniyle herkeste aynı nesneye yönelik farklı

algılamalar olabilmektedir. İletişim esnasında tarafların algıladıkları nesneyi ifade etmeleri için dili kullanırlar. Burada da dil ve algı arasındaki önem göze çarpmaktadır. Düşünce sistemlerinin oluşumunda, gelişiminde ve yaygınlaşmasında dilin katkısı büyüktür. İnsanların bir araya gelmeleri ve toplumsal bir yapı oluşması için dilin olması gerekmektedir. Toplumsallaşmada dilin öneminden bahsederken her bireyin ortaya koyduğu düşünce sistemlerini de göz ardı edemeyiz. Düşünceyi imge, dili ise bir simge olarak tanımlayabiliriz. Çevremizdeki veya düşüncelerimizdeki nesnelerin zihnimizde oluşan imgeleriyle, tasarımlar yaratarak pratiğe dönüştürebiliriz. Bu tasarımlar dil ile bağlantı kurarak dışarıya yansır ve bu yüzden dil, yalnızca nesneleri (somut) değil, olguları da anlatır (İnceoğlu, 2010: 69-72). Dil, anlamlandırma ve kavrama sürecinin, bireyin olguları ve aralarındaki ilişkiler için uyarlanmasında rol oynamaktadır. Algılamamanın sosyal ve psikolojik bir olgu olması nedeniyle herkeste bir nesne ya da olguya yönelik farklı çağrışımlar yaratabilmektedir. Kişilerarası iletişimde de, bireyler sosyal ve psikolojik çağrışımların etkisi altında olguları anlar ve kavrarken, karşısındakine anladığını aktarmada da dili kullanmaktadır. Her bir kişinin sosyal ve psikolojik yapısı farklılık göstereceği için olgulara yüklenen anlamlar ve bunların iletiminde de farklılık ortaya çıkmakta bu da kişilerarası iletişimde etkililiğe dokunmaktadır.

Tutum, bir nesne, fikir ya da kişiye yönelik olarak bilişsel ve duygusal unsurlar çerçevesinde sürekli bir sistemde verilen eylem eğilimi olarak tanımlamaktadır (Freedman vd., 1974: 245). İletişim sürecinin iletişimcinin amaçladığı biçimde işleyebilmesi için, insan davranışlarındaki tutarlılıklar ya da kalıplar, iletişimcinin yararlanacağı olanaklar arasındadır. Buna bağlı olarak iletişimde etki araştırmaları, tutumların nitelikleri ve tutum değişimi konularıyla yakında ilişkilidir (Tekinalp ve Uzun, 2013: 75). Allport’a göre tutum, “kişinin nesnelere yönelik olarak göstereceği tepkiler ve durumlar üzerinde yönlendirici bir güç oluşturan ve deneyimlerle örgütlenen, zihinsel ve sinirsel bir davranışta bulunmaya hazır olma halidir” olarak ifade edilmektedir (Allport, 1935: 810). Tutumun oluşumunda genlerin etkisinden bahsedilirken, anne babadan kalıtsal olarak aktarılan bir mizaç ya da kişilik özelliği söz konusu olabileceğine de değinilmektedir (Aronson vd., 2012: 357). Tutumun oluşmasında zihinsel öğenin önceliği söz konusu olsa da, düşünce ve duyguları da yansıtmaktadır. Bu nedenle, toplumsallaşma süreci ile tutumların oluşması arasında bütünlüklü bir ilişki olması için bireyin tutum oluşumunda davranışsal, duygusal ve zihinsel öğelerin tutarlı olması gerekmektedir (İnceoğlu, 2010: 10). Bireyin toplumsallaşma sürecinde hem dış

çevresiyle hem de kendi içinde uyumlu olması için kişiliğini oluşturan bu üç öge arasındaki uyumun sağlanması gerekmektedir. Uyumun sağlanması ilişkileri ve iletişimi etkilemektedir.

Tutumun bilişsel, duygusal ve davranışsal olmak üzere üç oluşturuçu ögesi bulunmaktadır. Bilişsel boyut, tutum nesnesine ilişkin bilinenler yani düşünce ve inançlardan oluşur. Duygusal boyut, tutum nesnesine nasıl bir duyguyla yaklaşacağını ifade ettiği için duygu ve değerlendirmeleri kapsar. Davranışsal boyut ise, bilişsel ve duygusal boyut yönünde ortaya koyulan tavrı yani davranışta bulunmayı içerir (Tekinalp ve Uzun, 2013: 76). Bu ögeler arasında iç tutarlılık olduğu varsayılmaktadır. Bu üç ögenin kendi aralarındaki örgütlenmeleri sonucunda ortaya çıkan tutum, tepkinin ortaya konulmasının bir ön aşamasıdır (İnceoğlu, 2010: 20). Bilişsel (zihinsel), duygusal ve davranışsal ögeler çerçevesinde bireyin tutumu; onun ne düşündüğü, ne hissettiği ve nasıl hareket ettiğini göstermektedir. Bu üç boyutun toplamına bakılarak bir bireyin bir konuya karşı tutumu en iyi şekilde bu anlaşılabilir (Sakallı, 2001: 107). Duygusal öge, bireyin tutum nesnesine karşı gösterdiği duygusal tepkilerdir ve kişiden kişiye değişiklik gösterebilmektedir. Örneğin kişinin tutum nesnesini gördüğü zaman heyecanlanması, mutlu olması, üzülmesi gibi tepkiler duygusal ögeyi ifade etmektedir (Çöllü ve Öztürk, 2006: 381). Bireyin deneyimleri, bilgi birikimini kapsayan tutumun zihinsel ögesi, duygusal ögenin gelişmesinde önemli bir etkidir. Çünkü duygusal öge zihinsel ve davranışsal ögelerden bağımsız olarak var olamaz.

Bireyin herhangi bir tutum konusuna olumlu ya da olumsuz duygular içinde olması, önceki deneyimleriyle ilişkili bir durumdur. Davranışsal öge duygusal ögenin somutluk kazanması ile ortaya çıkmaktadır. Duygusal ögeyi anlamak için davranış olarak yansımaları görmemiz gerekmektedir. Tabii bu her davranışsal tepkinin duygusal tetikleyici ile ortaya çıktığı anlamına gelmemektedir (İnceoğlu, 2010: 21-23). Sonuç olarak tutumun oluşmasında bu üç ögenin farklı ağırlıklarda etkisi olabileceği gibi hepsinin her koşulda bir arada olmasına gerek de olmayabilir.

Bireylerin tutum konuları ile ilgili duyguları, tarafsız değerlendirmelerden çok kendi değerlerine dayanır. Duygusal kaynaklı tutumlar; olaylara rasyonel bakış açısından kaynaklanmazlar, mantıksal değerlendirmeye dayanmazlar, genelde insanların değerleriyle bağlantılı olduğu için tutumları değiştirmek değerlere meydan okumak anlamına gelebilir (Aronson vd., 2012: 359-360). Bireylerin değerlendirmeleri öncelikle bir tutum nesnesinin

özellikleri ile ilgili inançlarına dayandığında yani nesnenin artı ve eksilerini sınıflandırdıklarında bunun bilişsel kaynaklı tutum olduğunu söyleriz (Aronson vd., 2012: 358). Kişinin sahip olduğu her türlü bilgi, deneyim, inanç ve düşüncüyü içeren bilişsel öge tutumun önemli bir boyutunu oluşturmaktadır. Kişinin çevresel etkileşimini sağlayan uyaranlara karşı tepkilerinin oluşmasında zihinsel sistem devrededir. Birey zihinsel aktivite ile uyarıcıları gruplayarak vereceği tepkinin oluşma sürecini de kolaylaştırmakta ve çevreye uyumunu sağlamaktadır. Tüm uyarıcılarla yaşanan deneyimlerin kaynağında bireyin bilgi birikimi yatmaktadır. Uyarıcılara karşı gösterilecek tutumun oluşmasında ise birebir ilişkiler ya da aracı öğrenme süreci etkili olmaktadır. Bu nedenle bilgi değişikliği tutum değişikliğini yaratabilmektedir (İnceoğlu, 2010: 24-25). Birey, zihinsel işleyişini sınıflandırırken farklı durumlarla, nesne ve kişilerle ilgili algılamalarını da etkilemektedir. Bunun yanı sıra farklı uyarılara karşı tepkilerinin de birbirinden farklı olmasını sağlamaktadır.

Bireyler belli bir uyarıcı grubuna karşı davranışsal eğilim göstermektedirler. Bu eğilimler sözler ya da diğer hareketlerden gözlemlenebilmektedir. Tutumun davranışsal öge boyutunu incelerken davranışın duygusal mı yoksa normatif mi olduğuna da dikkat etmek gerekmektedir (Çöllü ve Öztürk, 2006: 381). Duygusal davranışın temelinde bireylerin ilişki kurma (pozitif) ya da kurmama (negatif) eylemlerine bağlı olarak üç farklı davranışsal tutum gözlenmektedir. Bunlar; tutum konusuna yaklaşma, tutum konusuna karşı koyma ya da tutum konusundan kaçınmadır. Bireyler yoğun veya daha az bir yaklaşma eğilimi gösterirken duygular da olumlu ya da olumsuz olmaktadır. Olumlu yoğun bir duygunun arkasında özveri yatarken, olumsuz yoğun bir duygunun arkasında ortadan kaldırma isteği olabilir. Bununla birlikte en az yaklaşma durumu ise tutum konusundan kaçıştır. Normatif davranış ise doğru davranışın ne olduğu konusundaki inançlara dayanan davranıştır. Ortaya koyulan normatif davranışsal tutumun kaynağında akla ve mantığa dayalı öngörüler ve yargılar yer almaktadır (İnceoğlu, 2010: 26-28). Davranışların duygusal ve normatif boyutları genellikle iç içe geçmiş olup birbirini etkilemektedirler. Normatif ilişkilerin içerisinde duygu ögesi kendisini hissettirirken duygulara dayanan davranışlarda da rasyonel ögeler görülmektedir.

Tutumların değişmesi ise genellikle toplumsal etki ile gerçekleşmektedir. Bunun nedeni, tutumlarımızın değişmesinde başkalarının söyledikleri ya da yaptıklarının etkisi olmasıdır. Tutum kişisel ve içsel bir şey olmasına rağmen başkalarının davranışlarından etkilenmektedir

(Aronson vd., 2012: 366). Tutum değışikliği, bireyin ya da grubun belli bir konuda hakkındaki görüşünün değışmesi, yerine yeni bir görüşün benimsenmesidir (şerif ve şerif, 1996: 555). Tutum değışimi ikna-uyum süreçlerini içermektedir ve tutumlar iki biçimde değışirler (Tekinalp ve Uzun, 2013: 76):

1. Aynı Yönlü Değişme: Belli bir konu ile ilgili olumlu veya olumsuz tutumun şiddetini aynı yönde etkilemektir. Belli bir ürününün tüketilmesine ilişkin olumlu bir tutumun daha olumlu, olumsuz bir tutumun daha olumsuz hale gelmesi örnek olarak verilebilir.
2. Ters Yönlü Değişme: Belli bir konu ile ilgili olumlu bir tutumun olumsuz, olumsuz bir tutumun ise olumlu hale gelmesi durumudur.

Tutumun bilişsel ve davranışsal yönü arasında sıkı bağ bulunmaktadır. Tutum değışikliğini etkileyen iletişim faktörleri ise şu şekilde belirtilmektedir (Cüceloğlu, 2000: 525):

Birey;

- Tutumuna güveniyor ve bu konudaki düşünceleri açıksa,
- Tutum konusu olan kişi, grup ya da nesle ile kişisel bir yaşantısı varsa,
- Tutumuna bağlı olarak gelişen ve yapmaya niyetli olduğu davranışının kendisine yakın kişiler tarafından da benzer şekilde davranılacağını düşünüyorsa,
- Geçmişte niyet ettiği şekilde davranması güçlü bir alışkanlığı ise davranışı ile tutumu arasında sıkı bir ilişki vardır.

Tutum değışim nedenleri dört temel başlık altında toplanmaktadır. Bunlar; koşullanma ya da güçlendirme (argümanlarla), çatışma ya da teşvik (özendirme), işlevsellik, bilişsel çelişkidir. Koşullanma kuramı, alışkanlıkların öğrenme ile pekiştirilmesi, tutum değışimidir. Teşvik (özendirme) kuramı, kişinin maksimum kazanç sağlayacağı tutumu benimsemesidir. İşlevsellik, teşvik gibi bireyin kendi yararına olanı tercih etmesi yönünde tutum değışiminin gerçekteşmesidir. Son olarak bilişsel çelişki kuramı, insanların davranışları ile zihinleri arasındaki uyumu sağlamak için gerçekteştirdikleri tutum değışimidir (Freedman v.d., 1974: 249-251). Burada üzerinde durulacak tutum değışimi kuramı ise bilişsel çelişki kuramıdır. Bilişsel çelişki kuramı, kendisi ile benzeyen denge ve uyum kuramları ile de bağlantılıdır. Bu

nedenle Festinger'in Bilişsel Çelişki Kuramı, Heider'in Atıf ve Denge Kuramları incelenecek olup Newcomb'un ABX kuramı ise tutarlılık ve uyum kuramları başlığı altında en son ele alınacaktır.

2.2.Tutarlılık ve Uyum Kuramları

İletişim alanında en çok araştırılan konulardan biri tutum değişimidir. Kişilerin insanlara ya da nesnelere karşı olumlu ya da olumsuz yönde yanıt verme eğilimine tutum adı verilmektedir. Kişilerin davranışları, duyguları ya da düşünce biçimleri değiştirilerek ikna etme eylemi gerçekleşmektedir (Gürüz ve Eğinli, 2008b: 118). Birçok yaklaşım tutumun oluşumu ve değişimine farklı şekilde ele almaktadır. Burada özellikle tutarlılık kuramları arasında bilişsel tutarlılık yaklaşımı, bireylerin tutumlarıyla tutarlı bilgilerin benimsenmesi gerektiğini öne sürmektedir (Freedman vd., 1974: 277). Tutum değişimi üzerine geliştirilen en çok bilindik kuramlar arasında; Heider, Newcomb, Festinger, gibi araştırmacıların ortaya koyduğu kuramlar gelmektedir. Bu araştırmacılar; algılama uygunluğu, tutarlılık, uyum ve denge konuları üzerinde durmuşlardır. Kişiler, inançlarını ve davranışlarını destekleyen iletileri ararken, desteklemeyen iletilerden kaçınma güdüsüyle hareket etmektedir. Bunun sonucunda da inançlarını ve tutumlarını korumak için kaynaktan aldıkları iletileri sansür etmektedirler (Alemdar ve Erdoğan 1990: 70).

Tutarlılık güçlü ve insanlar için değerli bir dürtüdür. Söyledikleri ile inançları ve davranışları tutarsız olan insanlar ikiye bölünmüş gibi görülürken, tutarlılığı yüksek insanlar kişisel ve entelektüel güç ile ilişkilendirilmektedir. Tutarlılık eğilimi, kişilerin bağlılık kararlarını da etkilemekte, kişiler yanlış yapsalar bile yaptıkları bağlılıkları desteklemek için yeni sebepler üretmektedir. Bu durumda da itaat kararları üzerinde tutarlılık baskısı oluşmaktadır (Cialdini, 2013: 147-148). Tutarlılık kuramları; kişilerin, tutumları ile tutarlı ya da tutarsız olan fikirlerini iletişim yoluyla ikna etmeye yönelik kullandığı yöntemleri incelemektedir. Bu noktada, bilişsel tutarlılık kuramlarından denge ve bilişsel çelişki kuramı ele alınacaktır.

2.2.1. Festinger'in Bilişsel Çelişki Kuramı

Bireylerin alışılmış benlik kavramına karşıt olan eylemler sonucunda bir rahatsızlık duygusu yaşar ve bu duygu bilişsel çelişki olarak adlandırılır. Bilişsel çelişki, insanların

düşüncelerinde ve davranışlarında temel güdüleyicidir. Bu durum ilk olarak 1957 yılında Leon Festinger tarafında incelenmiştir (Aronson vd., 2012: 301). Festinger’e göre kişinin sahip olduğu tutum, inanç ya da bilgi ile yine sahip olduğu başka bir tutum, inanç ya da bilgi çelişirse bu olgular arasında bilişsel çelişki vardır. Kişiler çelişkiden kurtulmak için kendilerinde var olan güdüleme ile çaba içerisine girerler (Kağıtçıbaşı, 2015: 168). Kişinin kendi içinde yaşadığı uyumsuzluğu ön plana çıkaran Festinger, bireyin davranışları ile tutumları arasında bir uygunluk olduğunu, buna bağlı eylemleri arasında da bir tutarlılık bulunduğunu belirtmektedir. Festinger’e göre; bilgiler, kanaatler ve inançlar bilişsel öğedir ve bunlardan bir ya da birden fazlası arasında uyumsuzluk meydana gelebilir.

Çelişki, bireylerin benlik saygılarını tehdit ettiği zaman en rahatsız edici ve güçlü şekilde ortaya çıkmaktadır. Bunun nedeni ise eylemlerimiz ve düşüncelerimiz arasındaki uyumsuzluk ile yüzleşmeye zorlanmamızdır (Aronson vd., 2012: 302). Örneğin, kişi sigara içmenin sağlığa zararlı olduğunu düşünürken sigara içiyorsa, bu onun davranışları ile düşünceleri arasında çelişki olduğunu göstermektedir.

Festinger uyumsuzluğu aşağıdaki şekilde formüle etmektedir:

$$\text{Çelişki} = (\text{çelişen bilgilerin sayısı} * \text{önem}) / (\text{uyuşan bilgilerin sayısı} * \text{önem})$$

Bu kavramsal formüle göre, çelişen öğe sayısı arttıkça bilişsel çelişki de doğru orantılı olarak artacaktır. Bunun yanı sıra, bilişsel çelişkiyi azaltmak için uyuşan öğelerin sayısını arttırmak ya da çelişen öğelerin sayısını azaltmak gerekir. Sigara örneğini bu formüle göre ele alacak olursak, düşünce ve davranıştaki çelişkiyi azaltmak için formül içerisine uyuşana bilgi eklenebilir. Örneğin, “Sigara içtiğimde daha sakin bir insan oluyorum.”, “Etrafımdaki çoğu insan sigara içtiği için onların ortamında kabul görüyorum.” gibi bilgilerle bireyler bilişsel çelişkilerini azaltmak için çaba sarf etmektedir. Uyuşan bilgiler paydaya eklendiğinde oranın da değeri azaldığı için çelişkinin şiddeti de azalacaktır. Bunun yanı sıra çelişen bilgilerin yani pay kısmının önemi azaltıldığında bilişsel çelişki de azaltılabilir. Yine sigara örneğinden devam edecek olursak, “Karşılaştığımda doktorların içerisinde de sigara içenler var, o zaman kansere yol açtığı doğru değil.” gibi bir bilgi çelişen bilgilerin önemini azaltmaya yöneliktir (Kağıtçıbaşı, 2015: 168-169). Festinger’e göre, uyumsuzluk içinde kalan birey, bu uyumsuzluğu gidermek için “ilave yeni haklı kılımlar” peşine düşmektedir. Bu durumda, birey,

“uyumsuzluk azaltımı süreci” sayesinde, eski bilişsel öğeleri ile yeni tutumu arasında bir denge elde eder ve bilişsel uyumsuzluğunu tamamen ortadan kaldırmasına gerek kalmaz (Tekinalp ve Uzun, 2013: 114).

Bireyin içsel çatışma yaşadığı anda, çelişkiyi azaltmak için yapabileceği şeyler ise şu şekilde sıralanmaktadır (Aronson vd., 2012: 302):

- a) Bireyin davranışlarını çelişkili biliş ile uyumlu hale gelecek şekilde değiştirmesi,
- b) Çelişkili bilişlerden bir tanesini değiştirerek davranışını mazur göstermeye çalışması,
- c) Yeni bilişler ekleyerek davranışını mazur göstermeye çalışmasıdır.

Uyumsuzluk modeli tutum istikrarını, enformasyon aramayı ve alıcıyı ön plana çıkarmaktadır (Tekinalp ve Uzun, 2013: 115). Kişiler, genellikle bir karar verdikten sonra eğer geriye dönüşü de mümkün değilse ortaya çıkan uyuşmazlık durumunda tutumlarını, aldıkları karar doğrultusunda değiştirebilirler. Bunu yaparak yaşadıkları bilişsel çelişkiyi azaltmaktadırlar. Örneğin, gideceğimiz bir davet için elbise almaya karar verdiğimizde mağazaları gezer ve tüm modellere bakarız. Davete katıldığımızda aldığımız elbise ile ilgili gelen eleştiriler, çevremizdeki kişilerde gördüğümüz modelleri kıyaslamamız sonrasında duygusal olarak olumsuz etkilenmemek ve çelişkili durumdan kurtulmak için aldığımız elbisenin en iyi seçim olduğunu düşünürüz. Bu örnekte, bireylerin tercihlerini kendi istekleri doğrultusunda yaptıklarında, tercihlerinin yanlış olduğunu kabul etmemek için tutumlarını değiştirerek bilişsel çelişkiyi azalttıklarını görmekteyiz. Aksi durumda ortaya koydukları davranışın arkasında dışsal bir etmen veya zorlama varsa gerçekleştirdiği davranışı tutumu ile çelişmez ve bilişsel çelişki yaşanmaz. Bu nedenle de birey, tutumunu değiştirme çabasına girmez. Çünkü davranış ile tutumu arasındaki tutarsızlığın sorumluluğunu kendisi yüklemeyi, onu zorlayan kişi ya da nesneye atfeder.

Burada Fritz Heider’in Atfetme Kuramı (Nedensel Yükleme) kuramına da değinmek gerekecektir.

2.2.2. Heider’in Atıf Kuramı

Denge kuramı denildiğinde ilk akla gelen ve denge kuramlarının kaynağı olan Fritz Heider, çalışmalarını Atfetme (Yükleme/Nedensellik) Kuramı ile ele almaktadır (Weiner, 1986:

310). Daha çok, bireyin bir başka birey ve dış dünyadaki nesnelerle ilişkisini inceleyen Heider'e göre davranış, sadece bir etkinin ürünü olarak değil, zihinsel işlemler sonucu ortaya çıkmaktadır. Birey, davranışlarını, şemaların zihninde gerçekleştirdiği sorgulamalardan etkilenen algılar ile biçimlendirir (Weiner, 1986: 317). Heider'e göre, bireyin zihinsel denge veya dengesizliği, kişinin kendisi (A), başka bir kişi (B) ve ikisi için ortak bir konu (X) hakkında yüklemelerde bulunduğu zihinsel izlenimlerine (kanaat, tahmin vb.) göre şekillenmektedir (Anık, 2000: 143). Bir kişinin gerçekleştirdiği davranışına bir güdünün ya da sebebin atfedilme sürecini ifade eden Atfetme Kuramı, kavrama ve algılama olguları ile bağlantılı olarak yapılandırılmıştır (Alem, 2005: 284). Birey, karşısındaki kişinin davranışları altında yatan eğilimleri kimliklediği zaman o kişinin davranışlarına yönelik atıfta bulunmaktadır.

Kişi bir başka kişi ile etkileşim halinde iken aynı zamanda bir algılama süreci içerisinde. Bu süreçte, karşısındaki kişinin davranışının nedenleri hakkında da bir çıkarsama da bulunur. İnsanlar, çevrelerini tahmin ve kontrol edilebilir görme yönünde eğilimdedir, buna bağlı olarak da davranışların nedenlerini belirleme güdüsündedirler. Bu süreçte, kişiler, mantıksal bir sebebe ulaşmaya kadar sahip oldukları bilgi parçalarını bir araya getirerek anlamaya çalışırlar. Atıf kuramının temel varsayımı ise, etkileşim halinde iken diğer kişilere yönelik karşılıklar, onların davranışlarına atfedilen nedenlerden etkilendiğini söylemektedir (Alem, 2005: 284-285). Atfetme, kişinin kendi özelliklerine ya da dışsal etkenlere yapılmakta olup temelinde, bireyin, karşısındaki kişinin davranış nedenini sorgulaması, cevap olarak da kişilik özelliklerine ya da dışsal faktörlere anlam yüklemesidir (Freedman vd., 1974: 97-98). Kişiler koşullar aynı olduğu zaman benzer sonuçlara aynı nedenleri yükleyerek zamanlar bu yüklemeleri pekiştirmektedir.

Atfetme üç farklı şekilde gerçekleşebilmektedir (Harvey ve Martinko, 2014: 150):

Tablo 2: Atfetme Şekli ve Etkisi

Atfetme Şekli	Atfetme Etkisi	Örnek
Optimist	Pozitif (olumlu) sonuçlar için genellikle içsel yüklemelere (atıf), negatif (olumsuz) sonuçlar için genellikle dışsal yüklemelere eğilimlidir.	Başarılı sonuçları kişiliğe, başarısız (olumsuz) sonuçları ise ilgili kişiden gelen yetersiz bilgiye yüklerler.
Pesimist	Negatif sonuçlar için genellikle içsel yüklemelere, pozitif sonuçlar için genellikle dışsal yüklemelere eğilimlidir.	Olumlu sonuçları iyi şansa, olumsuz sonuçları kişiliğe yüklerler.
Muhafif	Negatif sonuçlar için her zaman dışsal yüklemelere eğilimlidir.	Neredeyse bütün işyeri ile ilgili problemlerin nedenini her zaman kötü niyetli müdürlere yüklerler.

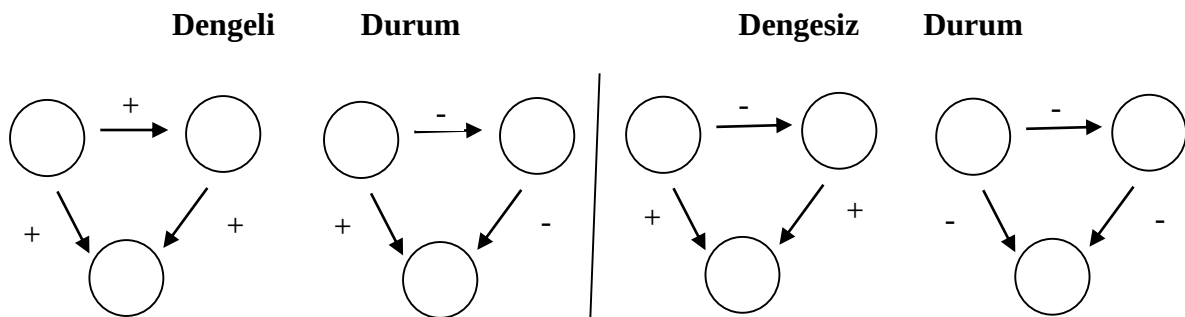
Atfetme kuramı, bireyin algıladığı kavram ve olgulara anlam yüklemesine katkı sağlarken, olayların farkına varmasına ve sonrasında gerçekleşecek davranışlar için tahminlerde bulunulabilmesine de yardımcı olmaktadır. Bununla birlikte bireyler, etkileşim halinde birbirlerini algılayarak birbirlerinin davranışlarının altında yatan gerçek nedenlerini de değerlendirmeye çalışmaktadır.

Bireyler karşılıklı olarak sergiledikleri tutumların bilişsel süreçte ne ifade ettiğine karar vermeye odaklanılır. Tutumun nedeni kişisel sebeplerden olabileceği gibi sosyal çevreden de kaynaklı olabilir. Bu nedenle bireyin sergilediği bu davranışın kişisel mi yoksa çevresel bir faktörden olduğuna karar vermek, keşif için atılacak ilk adım olmalıdır. Ortaya konan davranışlara ilişkin algı sürecinde meydana gelen çıkarsamalar davranışın nedenini kişinin kişilik özellikleri, tutumları, yetenekleri, çabaları, ruh hali veya inançları olarak görmesi içsel atıf, şans, başka insanların davranışları, ödül-ceza durumları gibi dış dünyadaki faktörlere bağlaması ise dışsal atıftır (Alem, 2005: 285-292). Heider kanaat ve tutum değiştirmeye yönelik olarak önerdiği model ile bireyin beklenen tutum ve kanaatin oluşmasını sağlayacak dengeli duruma ulaşması için istenilen davranışları yaratma yöntemi ortaya atmıştır (Anık, 2000: 144).

Bireyler, kişilerarası iletişim kurarken birçok atfetme yanlışlarına kapılmaktadır. İletişim esnasında bazı bilgileri gözden kaçırabilirler ya da gereğinden çok anlam üretebilirler. Bunların yanı sıra, konular arasında yanlış bağlantılar kurabilecekleri gibi sahip olunan deneyim üzerinden yanlış ilişkiler de geliştirebilirler. Tüm bu yanlış atıflara rağmen önemli olan bireylerin, kendi algılarını elde ettikleri varsayımlar ile doğrulayarak kişilerarası iletişimde etkililiği sağlamasıdır.

2.2.3. Heider'in Denge Kuramı

Denge Kuramı, Fritz Heider tarafından geliştirilmiş olup **tutarlılık kuramları** arasında yer almaktadır. Heider'in ortaya koyduğu kuramda, bireyin bir birey ya da nesne ile kurduğu ilişkinin üçlü yerleşimi ve her bir ilişkinin de bir değeri bulunmaktadır. Değer, olumlu ise + olumsuz ise – olarak gösterilir ve bireyler bu üçlü ilişkide bir denge ararlar (Barker ve Gauth, 1990: 288). Heider, bu üçlü ilişkide; sevme-sevmeme (tutum ilişkisi) ve ait olma-olmama ilişkisini ele almaktadır (Kağıtçıbaşı, 2015: 164). Kuramın ana fikri ise, sistemdeki bu dengenin bozulması durumunda, yeniden denge durumu sağlanana kadar sistemin çalışacağı yönündedir (Freedman vd., 1974: 272). Aşağıda bireyin bilişsel yapısının dengede olduğu ve dengede olmadığı durumlar şekil ile gösterilmiştir (Freedman vd., 1974: 254). Artı ve eksi işaretler olumlu ya da olumsuz ilişkiyi, ok ise ilişkinin yönünü göstermektedir. Kuram dengede olmayan yapıyı dengeli hale getirmeye yöneliktir. İlk iki şekilde (soldan birinci ve ikinci) birey denge halinde iken, son iki şekilde (sağdan birinci ve ikinci) birey bilişsel denge durumunda değildir.



Şekil 6: Heider'in Denge Modeli

Heider, iki insan arasında üçüncü insan ya da nesne (tutum objesi) hakkında var olabilecek düşünce uygunluğu ya da uygunsuzluğunun düzeyiyle ilgilenmektedir. Bir kişinin (p), bir diğer kişi (o) ve bir tutum objesi (x) ya da başka bir kişi (q) ile ilişkilerini inceleyen Heider, ilişkiyi; bir kişinin (p) görüş açısından ele alırken aradaki ilişkinin simetrik olup olmadığını da göz önünde bulundurmaktadır. Şöyle ki; “pox” ilişkisinde her üç ilişki (p’ye göre) olumluysa (+,+,+) ya da ilişkilerin ikisi olumsuz biri olumluysa (-,-,+), p’nin zihninde denge durumu vardır. İki ilişki olumlu, bir ilişki olumsuzsa (+,+,-) ya da her üç ilişki de olumsuzsa (-,-,-), p için denge durumu yoktur (Heider, 1946: 107-111). İlişkiler arasındaki olumlu ve olumsuz durumların sonucunda denge ya da dengesiz bir durum oluşmaktadır.

Bu durumlar, aşağıdaki şekilde de ifade edilmektedir (Barker ve Gauth, 1990: 289):

- İki kişinin/nesnenin birbirine ve bir diğer nesneye karşı pozitif ilişkisi. Sonuç: denge durumu. (+ + +)
- İki kişinin/nesnenin birbirine negatif fakat bir diğer nesneye karşı pozitif ilişkisi. Sonuç: denge durumu. (- - +)
- İki kişinin/nesnenin birbirine karşı pozitif fakat diğer bir nesneye karşı negatif, farklı düşüncelerde olma durumu. Sonuç: dengenin olmadığı durum. (++-)

Yukarıda bahsedilen durumlardan sonuncusu bir dengesizlik durumudur ve zihin bu durumda denge arayışına girmektedir. Zihnin denge durumunu sağlaması için tutum değişimi yoluna gidilmektedir. Dengenin olmadığı durumlarda birey tutumunu değiştirmek ister bunun nedeni ise, kendini psikolojik olarak huzursuz hissetmesidir. Dengesiz bir durumun oluşmasına neden olan temel etmenleri örneklerle açıklayacak olursak:

- Pozitif olarak değerlendirilen iki nesne negatif olarak bir araya geldiğinde birey kendisini huzursuz hisseder. Örneğin, korku filmlerine hayranlık duyan bir kişinin kendisi ile aynı düşünceleri paylaşan, sevdiği bir arkadaşının, korku filmlerini beğenmemesi ve olumsuz eleştirmesi, iki kişi arasında çatışma ortamı oluşturmaktadır.
- Pozitif olarak değerlendirilen iki nesne negatif olarak ilişkili ise yine dengesiz bir durum oluşur. Örneğin, kişinin sevmediği iki kişi birbirlerine karşı olumsuz duygular besliyorsa ortamda üç tane negatif durum söz konusu olmaktadır. Çünkü bireyin

düşüncesi diğer iki kişi ile aynı fakat ortamdaki kişilerin hiç biri birbirinden hoşlanmadığı için aynı fikirde olma durumuna karşılık dengesizlik ortaya çıkmaktadır.

Dengesiz durumdan kurtulabilmek için birey, tutumunu değiştirebilir, denge durumunda olmayan ilişkiyi reddedebilir, dengeyi bozan ögeyi ayrıştırabilir ya da dengenin olmadığı ögenin olumlu yönlerini bulmaya çalışarak bu ögeyi güçlendirebilir.

2.3.Newcomb'un ABX Modeli ve Kişilerarası İletişim

Kişilerarası iletişim kuramları arasında yer alan ABX modeli, Theodore Newcomb tarafından ortaya atılmıştır. Modelin çıkış noktası ise Fritz Heider'in Denge Kuramı'dır.

2.3.1. Modelin Temelleri

Heider'in denge kuramını kişilerarası ilişkiler ve iletişime uyarlayan Newcomb, ABX modelini ortaya atmıştır (Severin ve Tankard, 1994: 232). Model, Newcomb tarafından formüle edilmiş olsa da, aslında Heider'in iki kişi arasında üçüncü bir kişi ya da nesneye karşı oluşan tutarlılık ya da tutarsızlık derecesi ile ilgilendiği çalışmasının bir uzantısıdır.

Newcomb'a göre iki kişi arasındaki iletişim sistemi şu şekilde tanımlanmaktadır (Newcomb, 1953: 394):

- İletişim yüz yüze durumlarda sözlü olur.
- İletişime başlamak için bir niyet olması gerekir.
- İletişimde mesaj vardır ve göndericiden alıcıya gider.
- İletişimdeki iki kişinin ilişkilerinin devam ettiği ya da bir grup üyesi olduğu düşünülür.

Heider'in denge kuramında, kişilerarası ilişkilerde taraflar arasında dengesiz bir durum söz konusu olduğunda dengeli konuma getirme eğilimi bulunmaktadır. Genel olarak iki kişi arasındaki bir iletişim konusu, olayı ya da başka bir kişiden oluşan üçlü öge üzerine kurulan Heider'in denge kuramını Newcomb, kişilerarası iletişim yönü ile ele almaktadır. Heider bir kişi, diğer bir kişi ve X ögesi arasındaki ilişkileri birbirleri açısından olumsuz ve olumlu olma durumları üzerinde durmaktadır. Newcomb ise bu kuramdan yola çıkarak aynı şekilde iki kişi

ve aralarındaki tutum nesnesi ya da kişisi arasındaki olumlu (denge) ya da olumsuz (dengesiz) durumlarda kişilerarası iletişimin önemine değinmektedir. Dengenin olmadığı durumlarda bireyler iletişim kurarak denge durumuna gelmeye çalışmaktadır. Kişi kendisini dengesiz durum içerisinde bulduğunda denge haline gelme isteği duyacak ve bu rahatsızlık durumunda da karşısında ki kişi ile iletişim kurmaya yönelecektir.

Bununla birlikte, Heider'in Atıf kuramı ise, tutum ve kanaat değiştirmeye yönelik olarak önerilen bir modeldir. Heider'e göre, kişinin kendisi (A), başka bir kişi (B) ve iletişim konusu (X) hakkındaki yüklemeler, bireylerin kanaatleri ve tutumlarına göre şekillenmektedir. Burada kişi, zihinsel denge durumunu korumak ya da dengesiz durumdan tekrar denge durumuna gelmek için gerçekleştirdiği davranışın nedenini kişilik özelliklerine veya dışsal faktörlere yüklemektedir. Heider, optimist insanların olumlu sonuçlarla kendilerine (içsel), olumsuz sonuçlarda dışsal yükleme eğiliminde olduğunu, pesimist insanlarda bu durumun tam tersi şeklinde gerçekleştiğini (olumlu – dışsal, olumsuz – içsel yükleme) belirtmektedir. Bu durum ise, kişilerin içinde bulunmaktan hoşlanmadıkları bir durumda (dengenin olmadığı durumda) içsel yükleme yapan insanların değişikliğe daha yatkın olduğu desteklenmektedir.

Newcomb'un ABX kuramına göre ise, Heider'in Atfetme ve Denge Kuramlarını temel alarak, kişilerin karşısındaki kişi ile bir konu hakkındaki tartışmasında ortaya koydukları davranışlarda içsel yüklemeye mi yoksa dışsal yüklemeye mi yatkın olmaları, denge durumuna gelmek için kişilerarası iletişimin nasıl şekilleneceğini göstermektedir. İçsel yüklemeye yatkın kişiler sonuçları olumlu ya da olumsuz kendi tutumları ve kanaatleri çerçevesinde (içsel) değerlendirirken, dışsal yüklemeye yatkın kişiler ise şans, talih, ceza, ödül gibi etmenler çerçevesinde ele alacakları için dengeli duruma gelmek için iletişim kurma (kullanılan kelimeler, yaklaşım vb.) ve ikna etme biçimleri de farklılık gösterecektir. A kişinin B kişisi ile X nesnesi, olayı ya da kişisi hakkında kuracakları iletişimde bireyler birbirlerinin tutumlarını değiştirmeye ve ikna etmeye yönelik çaba içerisinde girecek ve burada da etkili iletişim öğelerinin önemi kendisini gösterecektir.

ABX kuramında; A ve B kişileri ile X konusu (nesne, kişi, olgu v.) olmak üzere üç öge bulunmaktadır. Kişilerarası iletişim kuramları arasında ele alınmasının nedeni ise Heider'in denge kuramında da yer alan bu öğeler arasındaki ilişkilerin, iletişim alanının kavramlarıyla açıklanmasıdır. Sistemde yer alan öğeler arasında A'nın değişmesi ya da A'nın, X'e olan

ilişisini değişmesi durumunda, B ya X ya da A ile olan ilişkisini değiştirmek isteyecektir, bunun nedeni ise sistemi dengede tutma baskısıdır. Eğer, X nesnesi değişirse ya da A ve B'nin X'e karşı tutumlarında farklılıklar varsa ki bu farklılıklar olumlu veya olumsuz olabilir, A ve B benzer bir tutuma/yönelime ulaşınca kadar iletişim halinde bulunurlar.

2.3.2. Modelin Kavramları: A, B, X

Newcomb'un ABX modelinde kişilerarası iletişim sürecine göre A veya B'nin her ikisi, gönderici (kaynak) olabileceği gibi alıcı da (hedef) olabilmektedir.

Kaynak, kişilerarası iletişimde mesajı yaratan bir kişi olarak tanımlanırken ABX modeline göre ise "X" konusu, olayı ya da kişisi için ileti gönderen kişidir. ABX modelinde A veya B, iletişim eylemini başlatan kaynaktır ya da gelen iletiyi alan ve iletiye göre farklı tepkiler verebilen alıcıdır. ABX modelinde kişilerarası iletişim sürecine göre kaynak mesajı, seçen, yorumlayan, anlamlandıran ve en sonunda kod sistemi içinde gönderen kişi olduğu için kendi düşüncelerini veya duygularını, bir anlam yükleyerek iletmektedir. Kodlanmış olarak iletilen mesajın alıcı tarafından çözülmesinde ise bu sefere alıcının kendi duyguları ve düşünceleri etkili olmaktadır. Karşılıklı verilen tepkiler ise iletişim sürecinin devamlılığının niteliğini etkilemektedir.

Burada önemli olan A veya B kişinin iletiyi gönderirken veya alırken verdiği tepkilerdeki yönelimidir. A veya B kişisi, kodu çözerken kendi duygu, düşünce ve algı sürecinin etkisinde olduğu için, ortaya koyduğu tutumları içsel veya dışsal yüklemelere dayandırmasına göre denge durumu sağlanmakta veya dengesiz durumda iletişim sürmektedir. A veya B kişinin denge durumunu sağlaması için hem tutumlarını yükleme biçimleri hem de etkili iletişim öğelerine dikkat etmeleri önemlidir.

ABX kuramındaki X, toplumsal çevre içerisinde yer alan bir olay veya obje olabileceği gibi bir kişi ya da kurum da olabilir. A ve B arasındaki iletişim unsuru olan X; bir çiftin almayı düşündüğü bir ev ya da bir resim gibi fiziksel bir nesne, konser, düğün gibi bir olay, televizyon izleme, oyun oynama gibi bir etkinlik, korku filmlerini sevmek, çocuk aldırma karşı olma gibi bir tutum, değerli bir eşyayı bir kuruma bağışlama gibi bir davranış olabilir. Her bir konu, davranış, tutum, olay ya da obje iki kişi arasındaki iletişimde odaklıdır ve ABX kuramında

potansiyel bir iletişim konusu olarak tanımlanır. A ve B arasındaki birlikte yönelime, uyuma ya da çatışmaya bağlı dengesiz duruma konu olan X hakkında, iki kişi iletişim kurarak X'e yönelik tutumu pekiştirme ya da değiştirme davranışını ortaya koymaktadırlar.

2.3.3. ABX modelinde İlişki Ağları

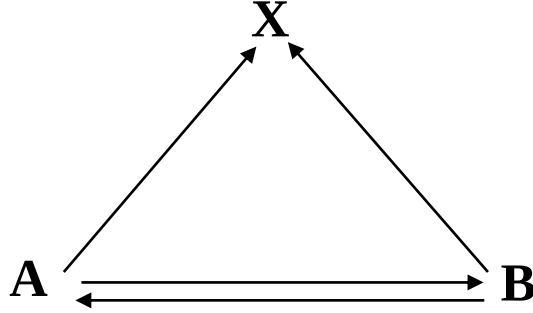
ABX modelindeki ilişki ağlarında, A ve B gönderici ile alıcıdır. Bunlar iki birey olabileceği gibi, yönetim ile sendika veya hükümet ile insanlar da olabilirler. Modelde yer alan X ise, A ve B'nin toplumsal çevresinin bir parçasıdır. Böylece ortaya ABX sistemi çıkmaktadır (Fiske, 2003: 52).

İnsanların sosyal çevredeki aynı nesneye veya bir kişiye yönelim güdülleri (gereksinimleri) hemen hemen sabittir. Bunun derecesi, A'nın X'e ya da B'ye yönelim derecesi, B'nin X'e yönelim derecesine bağlıdır. A, B'nin X'e yönelimine göre etkilenmeye veya öğrenmeye güdülenir. İletişim, kişinin hangisini yapacağına karar vereceği en yaygın ve etkili yoldur.

Newcomb'un ABX arasındaki ilişkiye bağlı iletişim süreci;

- A'nın B'ye yönelimi,
- A'nın X'e yönelimi,
- B'nin A'ya yönelimi,
- B'nin X'e yönelimi şeklinde belirtilmektedir (Newcomb, 1953: 393-394).

Bu sistemin şekil ile gösterimi ise aşağıdaki gibidir:



Şekil 7: Newcomb'un ABX Modeli

ABX kuramında iletişim sürecinin ilk başında altı değişken göz önünde bulundurulmalıdır. Bunlar;

AA: A'nın kendisini nasıl tanımladığı, A'nın kendisi hakkındaki düşünceleri,

BA: A'nın, B'nin A'yı nasıl gördüğü yönündeki tahminleri, düşünceleri,

AX: A'nın X hakkındaki tutumu ve bilgisi,

BX: A'nın B'nin X hakkındaki tutumuna yönelik tahminleri, düşünceleri,

AB: A'nın B hakkındaki tutumu ve bilgisi

BB: A'nın B'nin kendisini nasıl gördüğüne yönelik tahminleri, düşünceleridir.

Kaynaktan (A), hedefe (B) doğru yönelimde sadece A'nın zihinsel süreçleri ele alındığı için aynı süreç hedef (B) için de geçerli olacaktır. Bu nedenle benzer altı süreç hedef tarafından da ele alındığında on iki değişken söz konusu olmaktadır (Küçükkurt, 1988, Akt. Anık, 2000: 147-148).

Newcomb ABX kuramındaki yönelim durumunu şu şekilde ifade etmektedir:

a) Herhangi bir anda ABX sisteminde hareketsiz olarak tanımlanan durum, güçler dengesi olarak tanımlanır.

b) ABX sisteminin herhangi bir bölümündeki bir değişim (şekilde gösterilen herhangi dört ilişkiden biri) diğerlerinden herhangi birinin değişimine de yol açabilir.

Newcomb iletişim sürecine yorumcu bir süreçle yaklaşmakta ve yalnızca bilgi iletimiyle değil, kişilerle ilgili olan tüm unsurlarla da ilgilenmektedir (Usluata, 1995: 31). İletişimin etkilerinin ortaya çıkmasında ise, katılımcıların beklentileri ve seçici algıları dikkate alınmaktadır (Mcquail ve Windahl, 1994: 22). Seçici algı, kişilerin var olan tutumlarıyla uyumlu iletilere daha duyarlı olması ile gerçekleşmektedir. Bireylerin seçici algılamaları ilk olarak seçici dikkat ile başlayan ve seçici anımsama ile devam eden bir süreçtir (Severin ve Tankard, 1994: 106).

Newcomb, iletişimde anlaşma alanını genişletecek olan “simetriyi zorlama” öncülünün öneminden bahsetmiştir. Newcomb kuramında “kişiler arasındaki güçlü etkileşim nerede bulunmaktadır?, katılımcılardan en az birisi için önemli olan nesne nerededir?, katılımcıların her ikisi için de katılım uygunluğuna sahip olan nesne nerededir?” sorularına yanıt arayan Newcomb, iletişimin “zorlamaya karşı öğrenilmiş bir cevap” haline geldiği bu durumda bireylerin, belirsizlik ve dengesizlik durumlarında enformasyon verme, arama gibi “daha çok” iletişim faaliyetinde bulunması gerekmektedir (Mcquail ve Windahl, 2005: 43).

ABX kuramında dengenin sağlanmadığı durumda oluşabilecek gerilimi ortadan kaldırmak için taraflar (A ve B) dengenin sağlanması ve uyumlu bir ortamın oluşması için çaba harcamaktadır. Etkili iletişim kullanılarak uyumun başarı ile sonuçlanması sağlanmaktadır. Bu durumun oluşması için A ve B arasında; $AA=BA$, $AX=BX$ ve $AB=BB$ eşitliklerinin sağlanması gerekmektedir (Küçükkurt, 1990, Akt. Anık, 2000: 148-149). $AA=BA$ uyumu için; A’nın kendisi hakkındaki düşünceleri ile A tarafından geliştirilen B’nin A hakkındaki tahminlerinin birbirine çok yakın olması beklenmektedir. Örneğin; A kendisinin etkili bir dinleyici olduğunu düşünürken, arkadaşı B’nin de aynı düşünceye sahip olduğunu bilmesi ya da tahmin etmesi, uyumun olduğunu göstermektedir. $AX=BX$ uyumu için; A, kendisinin X hakkındaki tutumu ile B’nin X hakkındaki tutumuna yönelik tahminlerinin birbirine çok yakın olması gerekmektedir. Örneğin; A, hem kendisinin hem de B’nin iletişim kurarken çatışma ortamını yaratabilecek iletişim engellerine yönelik düşüncelerinin benzer olması gerekir. $AB=BB$ uyumu için; A’nın B hakkındaki düşünceleri ya da tahminleri ile B’nin kendisi hakkındaki düşünceleri arasında eşitlik ya da yüksek benzerlik olması gerekmektedir. Örneğin; A, B’nin eleştirilere açık olduğunu düşünürken, B’nin de kendisinin eleştirilere açık olduğunu düşünmesi gerekir.

2.3.4. Modelin Kullanım Ait Bir Örnek: Terapist ve Hasta İlişkisinde ABX Kuramı

Boswell ve Dodd ise, ABX kuramını bir hasta - terapist ilişkisindeki iletişim gözü ile ele almıştır: Terapist (B), hasta (A) ve hastanın sorunları (X) için bir iletişim ortamı oluştuğunda genellikle hasta ile terapist arasında olumlu bir ilişki olurken, terapist hastanın sorunlarına pozitif, hasta ise kendi sorunlarına negatif yaklaşmaktadır. Bu durumda denge bozulduğu için iletişim yolu ile dengenin tekrar sağlanması için farklı yollar bulunmaktadır. Örneğin, terapist hastanın sürekli üzerinde durduğu sorunu o an konuşmaktan vazgeçebilir, konuşmayı sonlandırabilir ya da hastanın sorunu ile ilgili olumlu yanları ortaya koymaya çalışabilir. Bu noktada genellikle hastanın sorunlarını çözmek için ABX kuramına göre etkili iletişim noktalarına değinilmiştir (Boswell ve Dodd, 1993: 106-107):

- İletişimde empati unsuru göz önünde bulundurulduğunda hastanın fenomenolojik dünyasını onun gözünden anlamak daha muhtemel olmaktadır.
- Hastanın terapistle karşı olumlu bir ilişki içerisinde olduğu unutulmamalıdır, bu durum aradaki iletişimde uyumu sağlamak için önemlidir.
- Terapist hastaya karşı samimi ve uyumlu olduğu zaman, iletişim daha güvenilir bir ortamda gerçekleşmekte, hasta kendisini daha kolay açmaktadır.
- Bu noktada hasta, terapiye daha motive bir şekilde devam ettiği için hastanın sorununa (X) karşı denge ortamı yeniden sağlanabilecektir.
- Burada hastanın sorununa karşılık terapistin güçlü durması önemlidir. Çünkü aradaki ilişkiden dolayı hasta terapisti kendine yaklaştırdığını hissettiğinde ya da sorununu görmezden geldiğinde değişime de direnç göstereceği için uyumu sağlamak zorlaşacaktır.

2.3.5. ABX Kuramının Kişilerarası İletişime Etkileri

ABX kuramı sosyal psikoloji açısından sosyal etki, güdü, algı ve tutum kavramları çerçevesinde ele alınmaktadır. İletişim sürecinde ise; kişisel buluş, dünyayı keşfetmek, manalı ilişkiler geliştirmek, tutum ve davranışları değiştirmek, iletişimin açık, örtülü, toplumsal ve

psikolojik işlevleri açısından değerlendirilmektedir. Son olarak etkili iletişim unsurları göz önünde bulundurularak ABX kuramı ele alınmaktadır.

2.3.5.1.Sosyal Psikoloji Açısından ABX Kuramı

İnsanlar sergiledikleri davranışlarında ve gösterdikleri tutumlarda çevreden etkilenmektedir. *Sosyal etki* kavramı ise, benzer tutum ve inançlara sahip olan kişilerin davranışlarında da benzerlik gözükmesinde “gruba uyma” kavramı olarak ortaya çıkmaktadır. Sosyal etkileşimin ve kişilerarası iletişimin çatışmasız ve denge içerisinde olması için bireylerin karşılıklı olarak birbirlerinin davranışlarını tahmin ederek, mesajlarını buna göre seçmesi, ABX kuramının kişilerarası iletişimde sosyal etki açısından etkisini ortaya koymaktadır.

Bireylerin düşüncelerini, duygularını ve davranışlarını birçok güdü etkilemektedir. İletişim ortamında ise bireyin kendisi hakkında iyi şeyler hissetme gereksinimi ve doğru olma gereksiniminin zıtlaştığı durumlarda ise, bireyin sözel ve sözel olmayan iletişimindeki tutumu, yaşadığı bilişsel çelişkiyi ortaya koymaktadır. ABX kuramının kişilerarası iletişiminin güdü açısından etkisi ise, kişilerarası iletişimde tarafların doğru olma ve kendisi hakkında iyi şeyler hissetme güdülerinin zıtlaştığı durumlardaki ilişki dengesi bozulduğunda bireylerin dengeyi tekrar sağlamak için aradığı yollarda kendisini göstermektedir. Kişilerarası iletişimde iki kişinin bir konu hakkında gerçekleştirdiği tartışmada, taraflardan birinin konu ile ilgili yaşadığı bilişsel çelişki durumu, onda rahatsızlık yaratacaktır. Kişi bu durumu, doğru olma güdüsü ya da kendisi hakkında iyi şeyler hissetme güdüsü nedeniyle yaşayabilmektedir. İki durumdan birisi bile gerçekleşmediğinde bu rahatsızlığı giderme güdüsü ile karşısındaki ile iletişime geçerek onu ikna etmeye yönelik argümanlar sunacaktır. Bu argümanları sunarken ise etkili iletişim öğelerini kullanarak karşısındaki kişiyi ikna etme olasılığı artacak ve doğru olma ya da kendini iyi hissetme güdülerini sağlamış olacaktır. Bu noktada kişinin etkili iletişim becerilerine sahip olmasının yanı sıra karşısındaki kişiye göre güç dengesinde de üstün olması başarıyı sağlaması için önemlidir.

Algı, bireyin etrafındaki olayların farkında olarak yorumlaması sürecidir (Mutlu, 2012: 16). Newcomb, algının oluşumundaki süreçlerden bahsederken, bireyin bazen ihtiyacı olan şeylerin dışında kalan unsurları algısal sürecinin dışında tutması, bazen de algısal sürecine konu olan bir nesneyi tamamlaması ve bu iki süreç arasındaki tercihlerini ihtiyacına yönelik

seçimlerle yapılanmasını ön planda tutmaktadır (Newcomb, 1953: 91-92). ABX kuramında, A ve B kişileri arasındaki iletişime konu olan X nesnesi, her iki birey tarafından farklı algılanabilir ve kişiler algıladıkları nesneyi ifade etmek için dili kullanırlar. Dil ve algı arasındaki bu ilişkide, kişilerin düşünce sistemlerinin oluşumunda ve ifade edilmesinde sözel ve sözel olmayan dilin kullanılması, dil ve algı arasındaki ilişkiyi ön plana çıkarmaktadır. Sosyal ve psikolojik bir olgu olarak algılama, kişilerarası iletişimde de her iki birey için ortak olan bir nesne, farklı çağrışımlar yaratabilir. Kişiler bu çağrışımların etkisi ile olguları kavrayarak diğerk kişiye aktarmak için de dili kullanır. Burada bireylerin dili kullanmada dikkat edeceği hususlar ise, algıladıkları olguları aktarmada etkililiği ön plana çıkarmaktadır.

Tutumun oluşmasında zihinsel, duygusal ve davranışsal öğeler etkili olmaktadır. Tutumların oluşumu, toplumsallaşma sürecinde ile de ilişkili olduğu için kişinin zihinsel, davranışsal ve duygusal öğelerinin uyumlu olması gerekir. Uyumun sağlanması, toplumsallaşma sürecinde kişilerarası ilişki ve iletişimin olumlu gelişimi için önemlidir.

İki birey arasındaki iletişimsel ilişkilerin dinamiğini temsil eden ABX kuramının temelinde ise, özellikle tutum değişimi konusu yer almaktadır. ABX kuramının tutum ile yakından ilişkisi, aslında Heider'in bahsedilen “denge kuramı”na göre, iki kişinin birbirlerine ve dış bir objeye karşı beğenme veya beğenmeme tutumunun temelinden gelmektedir. Bu durumda bazı ilişki kalıpları dengelenirken (iki kişinin hem birbirlerini hem de objeyi beğenmesi durumu) bazıları ise dengelenmeyecektir (iki kişi birbirlerini beğenirken birinin objeyi beğenmesi diğerkinin beğenmemesi gibi) (McQuail ve Windahl, 2005: 43). Dengesizlik durumunda “bilişsel” dengeyi tekrar kazanmak için tarafların bazı girişimlerde bulunması önemlidir. Bunun yanı sıra denge durumunda ise, kişiler dengeyi bozmamak için yine çaba göstereceklerdir.

A'nın ve B'nin bilişsel uyumları ne kadar benzer ise, ikisinden birisinin X hakkında diğerkinin uyumu yönünde değiştirilmesine o kadar az ihtiyaç bulunmaktadır. Ayrıca, bu noktada başarısızlık ihtimali ya da bu şekildeki bir değişimdeki hata da en aza indirgenmektedir. Böylece en az zorluk ve/veya en az hata ile birlikte yönelim/uyum gerçekleşmektedir.

Newcomb yaptığı çalışmalarda, iletişimin belli koşullarda meydana gelebileceğini belirterek, modeline bazı koşullar eklemiştir (Newcomb, 1953: 402-403):

- a) Bireyler arasında güçlü bir cazibe olduğunda,
- b) Katılanlardan en az birisi için nesne önemli olduğunda,
- c) X nesnesi her iki kişinin de ortak ilgi alanı içinde olduğunda.

ABX sisteminde içsel ilişkiler karşılıklı bağımlılık biçiminde yürümektedir. A ve B'nin arkadaş olma durumunda, X her ikisinin de bildiği bir kişi ya da nesneyse, dengenin sağlanması için A ve B'nin X'e yönelik benzer tutumlara sahip olmaları önemlidir. Diğer yandan, A X'i severken B sevmiyorsa, her iki arkadaş da X'e yönelik benzer tutumlara sahip olmadığı için denge bozulacak ve genelde benzer tutumlar edinene kadar iletişim kurma baskısı altında kalacaklardır. Bununla birlikte, X'in, A ve B için toplumsal çevresindeki yerinin önemi artması durumunda, X'e doğru yönelmeyi paylaşma isteği de önemli hale gelecektir (Fiske, 2003: 52). Kişilerarası iletişimde ABX kuramına göre dengenin sağlanması ve iletişimin uyumlu bir şekilde yürümesi için tutum, düşünce ve bilgilerde benzerlik önemlidir. A'nın kendisi hakkındaki bilgi, tutum ve düşüncesi ile B'nin A hakkındaki bilgi, tutum ve düşüncesi benzer ya da aynı olmalıdır. Benzer şekilde, hem A'nın hem de B'nin X hakkındaki bilgi, tutum ve düşüncesi birbiri ile uyumlu olmalıdır. Son olarak A'nın B hakkındaki bilgi, tutum ve düşüncesi ile B'nin kendisi hakkındaki bilgi, tutum ve düşüncesi de aynı ya da benzer olmalıdır (Anık, 2000: 149). Bu eşitlikler sağlandığında iletişim, kişilerarası ilişkilerin sağlıklı olması için beklenen uyuma katkı sağlamaktadır. Kişiler aynı konu hakkında karşılıklı olarak ne kadar benzer tutum, bilgi ve düşünceye sahip olursa, aradaki iletişim uyumu sağlamak için o kadar etkili olur. Farklı bir şekilde ise, benzer bilgi, tutum ve düşüncelere sahip olunmadığı durumlarda etkili iletişim, kişilerarası ilişkilerde uyumu sağlamak için önemli bir etmendir.

2.3.5.2.İletişim Süreci Açısından ABX Kuramı

Sistemi etkileyen bir takım baskıların nispeten kalıcı ve güçlü olduğunu ve tercih edilen denge durumlarına karşı zorlamalar olduğuna dair varsayımda bulunmaktadır. Bu varsayım, aşağıda da belirtildiği gibi birincil olarak iletişimdeki birlikte yönelim fonksiyonu ile ilişkilidir. A'nın X'e yöneldiği ölçüde B'nin X'e yönelimine bağlıdır, A'nın birlikte yönelimi, onun ve B'nin X'e yönelimindeki benzerliğine olanak sağlayacaktır. Bilişsel uyum başta olmak üzere, uyumun bir avantajı, diğerlerinin davranışlarının kolay hesaplanabilirliğidir (Newcomb, 1953:

395-396). İletişim süreci farklı amaçlarla gerçekleştirilmektedir. Bunlar; kişisel buluş, dünyayı keşfetmek, manalı ilişkiler geliştirmek ile tutum ve davranışları değiştirmek olarak sıralanmaktadır.

İletişim sürecinde *kişisel buluş*, kişinin kendisini keşfetmesi, güçlü ve zayıf yönlerinin farkına varması ile kendini göstermektedir. Kişi iletişim kurarken hem karşındakine kendisi ile ilgili bilgiler iletmekte hem de ilettiği bilgiler çerçevesinde kendisini değerlendirmektedir. ABX kuramında ise A ve B kişilerinin iletişim (X) konusu, *kişisel buluş* olduğu zaman iki yönlü altı değerlendirme unsuru göz önünde bulundurulmaktadır. X konusu A kişinin kişisel özellikleri olduğu zaman, A'nın kendisi ile ilgili düşünceleri ile A'nın B'nin kendisini nasıl değerlendirdiği ile ilgili düşünceleri dile getirilecektir. Bu noktada B kişisi geri bildirim vermek için A hakkında düşüncelerini söyleyerek kişilerarası iletişim sürecini gerçekleştireceklerdir. Aynı şekilde X konusu B kişinin kişisel özellikleri olduğu zaman ise süreç, B kişisi üzerinden ilerleyerek karşılıklı geribildirimler ile iletişim devam edecektir.

Dünyayı keşfetmek, bireyin çevresinde yer alan nesne, olay ve bireyleri iletişim aracılığıyla tanımasıdır. Birey, dış dünya hakkında bilgi sahibi olmak için kişilerarası iletişim ya da medya kanalını kullanmaktadır. Kişilerarası iletişim ile bireyler (A ve B) dış dünya ile ilgili bir konu (X) hakkında farklı bilgi ve tutumlara sahip olabilirler. Dış dünyayı keşfetmek, karşılıklı bilgi alışverişi ve buna bağlı tutumun gelişmesi ya da değişmesi yönünde olabilmektedir. A kişinin X nesnesi, konusu ya da kişisi hakkındaki tutumu ile B kişinin tutumu aynı olmayabilir. Bu noktada denge bozulacağı için kişiler benzer tutum noktasına gelene kadar iletişim kurma baskısına girecektir. Burada A ve B kişilerinin birbirlerini sevmesi de tutum değişimine yatkın olma ile doğru orantılıdır. Bireyler dünyayı keşfetmek ve bunun için tutum değiştirmek için iletişim kuracağı kişiye karşı olumlu yönde ilgi duyması, o kişinin duygu ve düşüncelerine değer vermesi gerekmektedir. Bu noktada kişiler birbirlerini etkilemekte ve ikna ederek tutum değişimini sağlamaktadır. Ayrıca, X konusu, A ve B kişileri için ne kadar önemli ise, X'e doğru yönelmeyi paylaşma isteği de o kadar önemli hale gelecektir.

Manalı ilişkiler geliştirmek, bireyin diğer kişilere karşı hoşlanma, sevmeye gibi duygularının gelişmesine katkıda bulunan iletişim sürecini ifade etmektedir. Bunun sonucunda yakın ilişkiler gelişebilir, iletişim anlamlı hale gelerek karşılıklı zevk alınır. Kişilerarası

ilişkilerin oluşumu, gelişimi ve devamlılığı için kişilerarası iletişim önemli bir faktördür. Kişiler sevgi, özlem, korku, nefret gibi duygularını karşısındakine aktarmak için sözlü ve sözsüz iletişimi kullanır. Özellikle duyguların aktarılmasında sözsüz iletişim, sözlü iletişime göre karşıdaki kişiye daha güvenilir mesajlar iletir. Duygular genellikle kişilerin kontrolü ile iletilmemesinden dolayı kişiler sözsüz iletişim kanalı gelen iletilere, söz konusu duygular olduğu zaman, daha çok dikkat etmektedir. ABX kuramında, denge durumunun aranmasındaki en önemli etmenlerden birisi de kişilerin birbirlerine karşı hissettikleri duygulardır. Birbirine karşı olumlu duygular hisseden A ve B kişilerinin, hissettikleri duygularla ilgili bir iletişim sürecine girmeleri durumunda, X'e karşı farklı düşüncelerden kaynaklanan dengesiz konumda olsalar bile, A ve B arasındaki pozitif ilişki ve etkili iletişim ile uyumun sağlanması daha muhtemel olacaktır. Bu süreçte kişilerin birbirlerine karşı açık olması, duygu ve düşüncelerin de daha açık şekilde dile getirilmesi, ilişkinin olumlu gelişimi ve uyum için önemlidir. Aksi durumda birbirine karşı olumsuz duygular hisseden A ve B kişilerinin, X'e karşı farklı düşüncelere de sahip olmaları durumunda, A ve B arasındaki negatif ilişki denge durumunun sağlanmasını zorlaştıracaktır. Birbirini sevmeyen iki kişinin bir konu hakkında farklı düşünceye sahip olması üç negatif ilişkiyi doğurduğu için kişiler aradaki ilişkiyi korumak amacıyla çaba göstermeyecek ve ilişkinin devamlılığı sağlanmayacaktır.

Tutum ve davranışları değiştirmek, duygu ve düşüncelerin, iletişim sürecinde taraflarca karşılıklı etkilenmesi ve buna bağlı olarak davranıştaki değişime yansımalarıdır. ABX kuramının temelinde ise aslında kişilerarası iletişim süreci ile bireylerin karşılıklı tutum ve davranışlarını ikna yoluyla değiştirme yer almaktadır. İnsanlar içinde bulunduğu toplumdan etkilenirken bir yandan da toplumu etkilemektedirler. Bir kişinin tutum veya davranışı, bir başkasının varlığı ile etkileniyorsa, burada sosyal etkiden de söz edilmektedir. Sosyal etki ile meydana gelen uyuma davranışı, sosyal davranış düzenliliğini yaratmaktadır. Sosyal davranışın düzenli olması sonucunda ise, özellikle kişilerarası iletişimde taraflar birbirlerinin tutum ve davranışlarını önceden tahmin ederek kendi tutum ve davranışlarını düzenleme yoluna gidebilirler.

Bunun yanı sıra, bireyler temelde ihtiyaçlarını gidermek için iletişim kursa da iletişimin, açık, psikolojik ve toplumsal işlevi de bulunmaktadır. Her bir işlev, ABX kuramında kişilerarası iletişim boyutu ile değerlendirilmektedir.

İletişimin açık işlevi; iletişimde bulunanlar tarafından istenen ve sonuçları kendilerince tahmin edilen işlevlerdir (Zıllıoğlu, 1993: 73). Kişilerarası iletişimde kişilerin karşılıklı olarak açık olması, istediklerini açık şekilde ifade etmesi, istenilen sonucun da daha hızlı elde edilmesini sağlamaktadır. Kişiler bir konu hakkındaki düşünce ve duygularını ifade ederken ABX kuramına göre iletişimin açık işlevi farklı çerçevelerde ele alınabilmektedir. Etkili iletişimin bir ögesi olan kendini açma ile kişiler birbirlerine karşı ne kadar samimi ise kendilerini de o ölçüde açık şekilde ifade edecektir. Kişilerin kendini açma davranışının kişilerarası iletişimdeki etkisi, kişilerin Johari pencerelerindeki açık bölümlerinin ne kadar büyük olduğu ile doğru orantılıdır. Karşılıklı olarak açık bölümün büyük olması, ilişkinin devamlılığı ve iletişimin etkili olmasına katkı sağlamaktadır. Diğer bir yandan, sözsüz ve sözlü iletişimi etkili kullanmak da kişilerarası iletişimde açık iletişim için önemlidir. Kişiler bir konu hakkında ifade etmek istediği düşüncelerde sözel dil kullanırken özellikle duygularını aktarmak için ise sözsüz dil kullanarak farklı kanallardan isteklerini açık şekilde iletebilmektedir. ABX kuramına göre ise hem sözlü ve sözsüz iletişimin kullanılması hem de iki kişinin de (A ve B) kendisini açması, iletişim konusu (X) hakkındaki düşünce ve duyguların açık şekilde aktarılacak özellikle dengesiz durumlarda dengenin daha hızlı şekilde sağlanması için önemlidir.

Örtülü işlevler ise; iletişimde bulunan tarafların istediklerinin belirsiz olduğu ve sonuçlarının tahmin edilemez olduğu işlevlerdir (Zıllıoğlu, 1993: 74). İletişimin açık işlevinin aksine örtülü işlevin kişilerarası iletişimdeki etkisinde ise, kişilerin karşılıklı gönderdikleri mesajda isteklerinin belirsiz ve tahmin edilemez olması, istenilen sonucun elde edilmesini de güçleştirmektedir. ABX kuramına göre iletişimin örtülü işlevi, yine etkili iletişimin hem kendini açma hem de sözlü ve sözsüz iletişim açısından değerlendirilmektedir. Johari penceresinde kişinin kör bölümü, ya da gizli bölümü ne kadar büyük ise hem kişinin kendisinin bilmediği hem de karşısındaki kişi tarafından bilinmeyen özelliklerinden dolayı arada örtük iletişim gerçekleşecektir. Bununla birlikte ABX kuramına göre A ve B kişileri arasında tartışılan bir X konusunda sözlü ve sözsüz iletişim ile gönderilen mesajların uyumlu olmaması, karşıdaki kişi tarafından çözülen kodun tutarsız algılanmasına neden olacaktır. Özellikle arada dengesiz bir ilişki olduğunda bu durum, dengenin sağlanmasının önüne geçebilmektedir. Diğer bir yandan dengeli bir durumunun, sözlü ve sözsüz mesajların uyumsuz olmasına bağlı oluşacak güven sorunu ya da mesajların açık olarak algılanamamasına bağlı da, dengesiz hale gelmesini sağlayabilmektedir.

İletişimin psikolojik işlevi; bireyin iletişimde kendisi ve psikolojik gereksinimleri ile ilgili olduğu işlevlerdir. Bu gereksinimler arasında; bireyin kendisini tanıması, yapabildiklerini kavraması, kendisini olduğu ya da olmak istediği şekilde tanıtması, kendisine yönelik davranışlarda kendisini değerlendirmesi süreçleri yer almaktadır. Psikolojik işlevleri; benliğin geliştirilmesi işlevi, iletişimin oyun işlevi, araç işlevi gören iletişim ve ben merkezli iletişim oluşturmaktadır (Zıllıoğlu, 1993: 75-78). Kişilerarası iletişimde ise, her iki tarafın ihtiyaçlarına göre psikolojik gereksinimleri bulunmaktadır. Bu gereksinimler iletişim sürecinde benzer olabileceği gibi farklılık da gösterebilmektedir. ABX kuramında ise, iki kişinin iletişim sürecindeki olay, konu ya da kişi hakkındaki psikolojik gereksinimlerine göre iletişimde denge durumu sağlanabileceği gibi dengesiz durum da oluşabilmektedir. Örneğin, bir anne ve çocuğu arasındaki iletişimde çocuğun ilgi görme ihtiyacına yönelik çılgık atması, ağlaması, huysuzluk yapması annenin ise bu duruma karşı tepki vermemesi ve ilgi göstermesi durumunda çocuğun şımaracağını düşünmesi, çocuğun psikolojik ihtiyacını karşılamayacak ve arada dengesiz bir durum oluşmaktadır. Anne, çocuğun bu psikolojik ihtiyacını anlayıp ona ilgi göstermesinde ise çocuk anneyi buna ikna etmiş ve denge durumu sağlanmış olacaktır.

İletişimin toplumsal işlevi; toplumsal sistemin geneline, siyasal ve ekonomik sistemlere göre değişkenlik göstermektedir. Temelde ise, toplumsal ilişkileri somutlaştırmak, haberdar olmak, insanlar arası ilişki ve dayanışma ile farklılaşma içinde birbirini tamamlamaya ve bütünleşmeye dayanan işlevlerdir. Bu işlevler arasında; eğlence işlevi, kuşaklararası aktarma işlevi, eşgüdüm/karşılıklı bağlılık sağlama işlevi ve haberdar etme/gözetleme işlevi yer almaktadır (Zıllıoğlu, 1993: 79-83). İletişimin toplumsal işlevi, kişilerin hem bilgiyi araştırmak, öğrenmek ve aktarmak için, hem de hoş vakit geçirmek ya da elde edilen bilgi ile yorumlamalarda bulunmak için gereklidir. ABX kuramında, bir konu hakkındaki (X) yorumlamaların birbirine karşı olumlu ilişkisi olan iki kişi tarafından farklı olması, arada çatışma ortamını yaratabilmektedir. Aradaki dengesiz durumun denge durumuna gelmesi için taraflardan birisinin diğerini kendi yorumuna ikna etmesi gerekmektedir. Bununla birlikte eğlence işlevi göz önünde bulundurulduğunda ise, yine birbirine karşı olumlu ilişkide olan iki kişiden birisinin korku filmlerini severken diğerinin sevmemesi aradaki iletişimde dengesiz durumu oluşturmaktadır. Korku filmini seven kişinin diğer kişiye korku filmleri ile ilgili onu ikna edebilecek argümanlar sunması sonucunda ilişki denge durumuna gelebilmektedir. Diğer bir seçenek olarak ise, korku filmini sevmeyen kişinin korku filmini seven kişiyi ikna etmesi ile

dengein sağlanmasıdır. İletişimde toplumsal işlevin karşılıklı bağlılık sağlama tarafında ise, çocukluk döneminden itibaren bireylerin ihtiyaç duydukları destek görme ve korunma ile ilgilidir. Bireyler bu ihtiyaçlarını, kişilerarası iletişim ile karşılıklı yakın ilişkiler kurarak gidermektedirler. ABX kuramında ise, iki kişi iletişime başlarken ortak bir konu bulmaları, birbirlerine yakınlaşmaları ve iletişimin devamlılığı için önemlidir. A ve B kişileri X konusu hakkında aynı tutuma sahipse, aralarında da ortak tutumdan dolayı bir pozitif yönde bir ilişki oluşması muhtemel olacaktır. Aksi durumda A ve B kişileri X konusu hakkında farklı tutumlara sahip ise, aralarında negatif yönde bir ilişki gelişebilecektir. Bu durumda ise ilişkinin ilk başında karşılıklı olumsuz duyguların oluşması, denge durumunun sağlanmasını da zorlaştıracaktır.

2.3.5.3.Etkili İletişim Açısından ABX Kuramı

ABX modelinin asıl önemi, tüm iletişim modelleri arasındaki bir toplumda ya da toplumsal ilişkilerde iletişimin rolü üzerinde duran ilk model olmasıdır. Newcomb'un burada bahsettiği iletişim rolü, toplumsal sistem içinde dengein sürmesini sağlamak üzerinedir.

İki ya da daha fazla bireyin hem birbirlerine hem de çevredeki nesneye karşı birlikte yönelimlerini sürdürmek için iletişimin önemine değinen Newcomb, belirsizliğin ve dengein olmadığı ortamda etkili iletişimin daha çok ihtiyaç olduğunu belirtmektedir (McQuail ve Windahl, 1994: 31).

Bireyler, bilişsel uyuşmazlıktan kurtularak yeniden denge durumuna gelmesi için kişilerarası etkili iletişim yöntemi ile tutumlarını değiştirebilirler (Freedman vd., 1974: 266-269):

- İlk olarak, iletişimde kaynak tarafından mantık çerçevesinde gönderilen “ikna edici” ve “güçlü (argümanlarla desteklenen)” mesajların, alıcı tarafından reddedilme oranı daha zordur.
- Bununla birlikte birey, konuyu farklı noktalara çekerek tekrar tartışma ortamı oluşturduğunda ve rasyonel çözümlerle sunulan argümanı reddettiğinde, genellikle bireyi ikna etmek güçleşmektedir.
- Bazı bireyler ise herhangi bir argüman sunmadan iletilen mesajın içeriğini kabul etmez ve iletişimi keserler.

- Diğer tip kişiler ise, sunulan argümanı ya yetersiz ya da yanlış bulur.
- Son olarak ise mesajı bozmak olarak tabir edilen, bireyin karşısındaki kişiyi (tutumunu) kendi tarafına çektiği (kendi tutumuna yakınlaştırdığı) iletişim şekli bulunmaktadır.

Mcquail ve Windahl ise, uzlaşma için iletişimin tek neden ve sonuç olmadığını, bilişsel uyuşmazlıkla yaşanan belirsizlik durumlarından kurtulmanın iletişim dışında da çözüm yolları olduğunu belirterek, yeni ilişkilere girmek veya görüş ayrılığını daha da destekleyici bilgiler bulmak örneklerini vermektedir (Mcquail ve Windahl, 1994: 32).

Kişisel Özelliklerin Etkisi ve Fiziksel Görünüm

Kişinin cinsiyeti, davranış şekilleri, deneyimleri ve karakter özellikleri, iletişim sürecine etki eden faktörler arasında bulunmaktadır. En temelinde cinsiyet açısından ele alındığında, kadınlar ve erkeklerin iletişim sürecindeki algılama şekilleri ile iletişim kurma biçimleri arasında farklılıklar bulunmaktadır (Dökmen, 2004: 108). Bununla birlikte kişilerarası iletişimde kişiler, diğer bir kişisel özellik olan jest ve mimiklerini kullanarak düşüncelerini ve duygularını aktarmaktadırlar.

Kişilerarası iletişimde, duygular; tarafların özellikle sözsüz iletişimde aktardığı mesajların kaynağını oluşturmaktadır. Özellikle altı temel duygusal ifade, sözsüz iletişimde evrensel olarak kabul edilmekte, kültürle göre değişiklik göstermemekte ve insanların yüz ifadelerinden bu duygular kolaylıkla anlaşılabilir. Bunlar; öfke, mutluluk, korku, iğrenme, şaşırma ve üzüntüdür. Bunların dışında, yine sözsüz iletişimde hor görme, gurur, kaygı, utanç, mahcubiyet gibi duygular da etkileşim ile temel ifadelerle göre evrimin daha sonraki dönemlerinde duygusal ifadeler olarak ortaya çıkmıştır (Aronson vd. 2012: 186-187).

ABX kuramında duygular, hem bireylerin sergiledikleri ve bir noktada değişime yönelebilecek tutumlarla hem de iletişim esnasındaki davranışlarının arkasında yatan etmenlerle yakın ilişkilidir. Bireyin iletişim konuşulan X tutum objesi, konusu, olayı ya da kişisine karşı gösterdiği duygusal tepkiler A ve B'ye göre değişiklik gösterebilmektedir. A kişisi X nesnesine karşı heyecan, mutluluk hissederken B kişisi kızgınlık, öfke hissine sahip olabilir. Bu durum, A ve B kişinin X nesnesi ile yaşadığı önceki deneyimleri ile, sahip olduğu değerler ile ilgili olabilmektedir. Mantıksal değerlendirmelerden daha çok kişilerin değerleriyle ilişkili olan duygulara bağlı tutumları ABX kuramı içerisinde değiştirmek, kişinin sahip olduğu bu

değerin karşısında durmak olduğu için daha zor olabilir. Bu nedenle kişiler ABX kuramında dengesiz bir durumda ise ve bu durumun nedeni X nesnesine karşı sahip olunan duygularla bağlantılı ise kişilerin birbirlerini iletişim yolu ile ikna etmeleri daha güç olacaktır. Bu noktada empati kurarak karşıdaki kişiyi anlamak ve onun duygularına dokunmak, etkili iletişim için önemlidir.

Newcomb'un ABX kuramında, A ve B kişilerinin farklı cinsiyetten olması, X konusu hakkında sahip oldukları deneyimlerdeki farklılıklar, karakter özellikleri, iletişim kurarken dikkat ettikleri davranışsal özellikler, jest ve mimikleri kullanma şekilleri gibi kişisel özelliklerin iletişim sürecine etkisi oldukça fazladır. Genellikle kadınlar daha detaylarıyla düşünüp cümlelerini kurmalarının yanı sıra erkekler kadınlar kadar detaycı düşünmedikleri için konu hakkındaki algılama ve aktarma biçimlerinde de farklılıklar olabilmektedir. X hakkında her iki kişinin deneyimleri de yine iletişim sürecine etki eden önemli hususlardandır. Deneyim alanı daha geniş olan kişinin X hakkında ortaya koyacağı argümanlar daha fazla olacaktır. Bu durumda ABX'e göre A ve B kişinin X hakkındaki iletişiminde dengesiz bir durum varsa, deneyim alanı geniş olan kişinin sunduğu verilerle ikna süreci daha kolay olabilir.

Kültürü Göz Önünde Bulundurmak

Kişilerarası iletişim sürecinde kaynak olan kişinin kültürü, iletişimdeki sözlü ve sözsüz mesajların kodlamasını belirlemektedir. Hem kaynak tarafından gönderilen mesajın gönderilme şekli, hem de hedef tarafından mesajın algılanma şekli kültüre göre farklılık göstermektedir (Kartarı, 2006: 17). Kişilerin kültürleri, çevrede olup bitenleri anlamlandırarak dile dökmesinde önemli bir etmendir. Kültürü oluşturan birçok etmen bulunmaktadır. Kişilerarası iletişimde de, kaynağın bir sembolü kültüründeki anlamı ile tanımlaması, hedefin kültürü farklı olmasına bağlı aynı anlamı anlayamaması durumunda iletişimde kopuklu olup ilgili mesaj anlaşılmayabilir. ABX kuramında, A ve B'nin farklı kültürlerle sahip olması durumunda X konusu hakkındaki deneyimleri ve kullandıkları semboller de farklılık gösterebilir. Bu durumda iki tarafın iletişimdeki ihtiyaçları istenilen şekilde giderilemeyeceği için çatışma ortamı da oluşabilir. Çatışma ortamının oluşması, A ve B'nin X'e yönelik dengesiz bir duruma girmesini sağlamaktadır.

Algı Süreci

Algılama, bireyin psikolojik alanı, deneyimleri ve atfettiği değerlerle de ilgilidir. Birey geçmiş enformasyon birikiminden seçimler yaparken yeni gelen enformasyonları da süzerek algılama işlemini gerçekleştirmektedir. Birey, çevresini ve çevredeki varlıkları kendi belirlediği kurallara göre düzene sokarken tüm algı süreçlerinde kullanma eğilimi de göstermektedir (Freedman v.d., 1974: 87). Kişilerarası iletişim sürecinde de kişiler karışışındaki kişinin söylediklerini (sözlü iletişim) ve davranışlarını (sözsüz iletişim) sahip olduğu referans çevresine göre algırlarlar. Bu algılama sürecinde ise referans çevresi, geçmiş deneyimleri, fikirleri, inanç sistemleri, değer yargıları ve tutumlarının bir bütünü ile oluşur. Algılama sürecinde referans çevresi kadar duygu durumları da etkili olabilmektedir (Siyez, 2015: 65-66). Her duygu kişiyi farklı şekilde hareket etmeye yönlendirmesinden dolayı yaşamlarını sürdürmeleri için gereken uyum sağlayıcı tepkileri vermelerini de sağlamaktadır (Taylı, 2015: 227-228). ABX kuramında, kişilerin bir konu ile ilgili gerçekleştirdiği iletişimde özellikle dengenin olmadığı bir durumda karşılıklı tutum değişimi sağlanmaya çalışılmaktadır. Tutumlarla ilişkili olan algılar ise, kişi tarafından iletişime konu olan nesne ile temasa geçtikten sonra geliştiği için tutum da düşünsel bir yol ile oluşmaktadır. Kişinin o nesneyi tanıdıktan sonra oluşan tutumu ise, duygusal tepkileri ve sergilediği davranış ile bütünleşmektedir. Tutumlar davranışlar ile ortaya çıktığı için karşıdaki kişi bu davranışlara bakarak bir çıkarsamada bulunmaktadır. Çıkarsamaların yapılabilmesi için ise kişi, karşıındaki kişinin sözlü ve sözsüz iletişimini gözlemleyerek tutumlarını ve bu tutumların arkasındaki algılar konusunda varsayımlarda bulunarak tepkisini göstermektedir.

Saygı Duymak

Kişilerarası ilişkilerde, insanlar saygı çerçevesi içerisinde davranmaları, ilişkinin uzun ömürlü olmasına katkı sağlamaktadır. Aksi durumda, saygının olmadığı bir ilişkide bu durum iletişim sürecine ve kullanılan kelimelere de yansıtacağı için insanlar kırıcı olabilmektedir. Çatışma ortamının oluşmasına katkı sağlayan bu sürecin sonunda kişiler, gerek kullandıkları kelimelerde gerekse sözsüz iletişim kanalları ile karşıındaki ne saygısız bir ifadeye bulunduğunu söylemekte ve hissettirmektedir. Kişilerarası iletişimde de sağlıklı iletişim

ortamının sağlanması için tarafların karşılıklı olarak iletişimi saygı erevesi içerisinde sürdürmesi önemlidir. ABX kuramında, taraflar karşılıklı saygı çerçevesinde iletişim kurduğu zaman, ortamda dengesiz bir ilişki olsa bile çatışma ortamı oluşmadan denge durumun sağlanması için katkı sağlanmış olacaktır. Kişiler saygılı olduğu ve karşısındakinden de saygı grdğu zaman iletişimin sürekliliği sağlanarak karşılıklı duygu ve düşünceler açık şekilde ifade edilecektir.

Empati Kurmak

Diğer bir etkili iletişim kurma becerisi de empati kurabilmektir. Empati, bir insanın, kendisini karşısındaki insanın yerine koyarak olaylara onun bakış açısı ile bakması, onun düşüncelerini ve duygularını doğru olarak algılamasıdır. Bir kişinin karşısındaki kişi ile empati kurabilmesi için üç temel ge bulunmaktadır. Bu geler şu şekilde sıralanabilir:

- Empati kuracak kişi, kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak onun fenomenolojik alanına girmeli yani olaylara onun bakış açısı ile bakmalıdır. Bir insanı anlamak için olayları onun gibi algılamalı ve yaşamaya çalışmalıyız, bu şekilde karşımızdaki kişinin dünyasında neler olduğunu daha kolay anlayabiliriz.
- Empati kurmak için karşıdaki kişinin duygularını (duygusal) ve düşüncelerini (bilişsel) doğru şekilde anlamak gerekmektedir. Karşıdaki kişinin ne düşündüğünü anlamak bilişsel bir etkinlik olarak nitelendirilirken, ne hissettiğini hissetmeye çalışmak ise duygusal nitelikli bir etkinliktir.
- Empati kuran kişinin zihninde oluşan empatik anlayış, karşıdaki kişiye iletilmelidir. Empati kurmadaki bilişsel ve duygusal ögeleri anlamak yeterli olmamaktadır, anlaşılanın karşıdaki kişiye iletilmesi, ifade edilmesi gerekmektedir (Dökmen, 2004: 135-137).

ABX kuramında kişilerarası iletişimde, bireyler empati kurduklarında bunu sözel ve sözel olmayan iletişim yoluyla karşısındakine aktarmalıdır. Sözel olmayan iletişimde, göz iletişimi kurma, başı sallama gibi jest ve mimiklerin uygun kullanımı dışında vücudun duruş şeklilde oldukça önemlidir. Sözel iletişimle ise, empati kurmanın son ögesi olan duygu ve düşüncelerin karşı tarafa doğru şekilde aktarımı önem arz etmektedir.

Etkin Dinleme

ABX kuramında etkin dinlemenin önemi, A ve B kişilerinin birbirlerini anlayarak, değerlerine saygı göstererek, söyleyeceklerine önem verdiğini hissettirerek, ön yargılarından arınmış bir şekilde dinlemektir. İletişim sürecinin başlaması ve muhafazası için etkin dinlemek ilk etmenler arasında yer almaktadır. Özellikle, X konusu her iki kişi için de önemli ise, karşıdaki kişinin söyleyeceklerine odaklanmak, onun sözünü kesmeden ve empati kurarak dinlemek X hakkında daha fazla ve farklı düşünceler elde etmek için gerekmektedir. Kişiler özellikle kendi değerleri veya tutumları konusunda karşıdaki kişiden karşıt bir düşünce duyduğu zaman duygularına hâkim olamadan öfkelenebilmektedir. Dinlerken kişinin duygularını kontrol edebilmesi de önemlidir. Bunların yanı sıra kişinin anladığını karşıdaki kişiye göstermek ve iletişimin sağlıklı şekilde devam edebilmesi için soru sorarak kişiye geri bildirim vermek, konuşurken ve dinlerken beden dilini ve uygun ses tonlamasını kullanmak, konudan kopmadan aynı konu ile ilgili iletişimi devam ettirebilmek, tarafsız şekilde yorumlarda bulunmak da hem etkin dinlemenin hem de etkili iletişimin önemli unsurları arasında yer almaktadır.

Etkin dinleme türlerinden aktif dinleme, kaynağın mesajı açıklaması, alıcıyı aydınlatması ve karşılıklı geri bildirim süreçlerini kapsayan dinleme şeklidir. Aktif dinlemenin üç üstün yanı bulunmaktadır. İlk olarak, birey karşıdaki kişiyi anlamak için dinlediğini hissettirdiğinde, anlatan kişide huzur ve güven ortamı oluşacağı için kendini iletişime daha da açacaktır. İkinci olarak, örtük anlamları ortaya çıkarmada etkili oluşudur. Aktif dinlediğini gösteren kişi, kaynağın yan anlamlara ve imalara ihtiyaç duymadan açık şekilde kendisini ifade etmesine destek olacaktır. Son olarak, anlatan kişiyi kendisini daha açık şekilde ifade ettiğinde dinleyen kişi de onu daha iyi tanımaya olanak bulacaktır (Yüksel, 2014: 177-178). ABX kuramında ise, etkili iletişim için A ve B kişilerinin birbirlerini dinlediklerini göstermeleri, X hakkındaki düşüncelerini açık şekilde ifade etmeleri, iletişim kurma nedenindeki gereksinimleri gidermek, denge durumunda düşünceleri pekiştirerek ilişkiyi ve iletişimi kuvvetlendirmek, dengenin olmadığı durumda ise neden tutum değişimine gidilmesi gerektiğini açıkça konuşmak etkili iletişim için gereklidir.

Diğer bir etkin dinleme türü olan empatik dinleme ise, beş öge ile gerçekleşmektedir. Bunlar; soru sorma, düşünceyi açıkça ifade etme, destekleme, yorumlama ve yapıcı eleştiri vermedir. ABX kuramındaki kişiler, iletişim sürecinde farklı ruh hallerinde olabileceği için her

zaman karşısındaki özveri ile ve önyargılarından arınmış şekilde dinleyemeyebilir. Kişilerarası iletişimde de, bireyler sınırlı bir ruh halinde iken bir mesaj aktarıyorsa kendisine neden kızdığını, karşısındaki kişinin kendisinden ne beklediğini, nasıl bir zorluk içerisinde olduğunu düşündüğü zaman empati ile yaklaşarak dinlemesi etkili iletişimi sağlayacaktır.

Kişilerarası iletişimde dinlemeye açık olmak, bir kişinin karşısındaki düşüncelerini ön yargılarını dışarıda tutarak tüm söylediklerini isteğine göre filtrelemeden dinlemesidir. Etkili iletişim için, karşıdaki kişinin ne söylemek istediğini kendi düşünce filtresine sokmadan ve seçmeden, çeşitli görüşlere açık olarak dinlemek gerekmektedir.

Ben Dili

Kişilerarası ilişkilerin kurulması ve devamlılığı için önemli bir etmen olan kişilerarası iletişimde duyguların ve düşüncelerin karşıdaki kişiye aktarılmasında kullanılan cümlenin yapısı, etkili iletişimin sağlanması için önemlidir. ABX kuramında da özellikle uyumun olmadığı iletişimde, A ve B kişileri birbirlerine karşı X hakkındaki düşüncelerini dile getirirken kullandıkları dilin karşı tarafta yarattığı etkisi üzerine düşünmezse, iletişimde çatışma ortamının oluşması muhtemeldir. Çünkü kişiler karşısındaki yargılayarak veya savunmaya geçerek etkin dinlemeden konuşmaktadır. Böyle bir durumda asıl iletişim konusu (X) değişebilir ve kişiler birbirlerine karşı savunucu tutumlarını tartışır hale gelebilir. Ne kadar ABX kuramındaki A ve B arasında X karşı birlikte yönelim ve buna bağlı bir uyum olmasa bile, A ve B kişileri birlikte yönelimi sağlamak için iletişimde ben dilini kullanmaları, durum hakkında yargılama yapmadan konunun kendisi üzerindeki etkilerini dile getirmelerini ve etkili iletişimi sağlamaktadır. A ve B kişileri X hakkındaki tutumlarını dile getirirken ben dilini kullanmaları durumunda, durumun karşılıklı etkileri de iletileceği için kişiler empati kurmaya çalışacaktır.

Kendini Açma

Kişilerarası ilişkilerde bireylerin birbirini tanıyarak anlayabilmelerine katkıda bulunan kendini açma davranışı, ilişkinin sağlıklı yürütülebilmesi için oldukça önemlidir. İlişkinin sağlıklı şekilde başlaması, sürdürülmesi ve muhafazası için kendini açma önemli bir rol oynamaktadır. Bilimsel olarak ilk kez Sydney M. Jourard tarafından ele alınan kendini açma

davranışı; kişinin kendisi ile ilgili iyi ve kötü yönlerini, sevinç, mutluluk, üzüntü gibi hislerini, düşündüklerini, isteklerini sözel ve sözel olmayan davranışlarla karşısındakine iletmesi olarak ifade edilmektedir (Çetinkaya, 2015: 136-137). “Johari Penceresi” kuramında belirtilen açık, kör, gizli ve bilinmeyen bölümler, kişilerarası iletişimde kendini açma davranışı ile ilişkilidir. ABX kuramında ise, A ve B kişilerinin kendileri hakkındaki bilgileri X unsuru olarak ele alındığında, bu bilgileri ifade etme şekli, iletişim sürecini şekillendirmektedir. Eğer A kişinin kendisi ile ilgili bir özelliğine dair düşüncesi (X), B kişinin kendisi hakkındaki düşüncesi (X) ile aynı ya da benzer ise bu A kişinin açık bölümünü göstermektedir. Böylece açık bölümler, kişilerin iletişim sürecinde hem fikir olmalarına ve etkili iletişimin oluşmasına katkı sağlamaktadır. Denge durumu sağlandığı için ikna sürecine girmeye gerek kalmamakta ve A ile B arasında bir uyum oluşmaktadır. A ya da B kişinin kör bölümü ise, taraflardan birisinin kendisi hakkında farkında olmadığı fakat karşıdaki kişi tarafından farkında olarak dile getirilen özellikleri göstermektedir. Bu durumun olması, iletişim sürecinde itiraz ve ikna cümlelerine yer verecektir. Taraflardan kör bölümü olan kişi, bunun farkında olmadığı için ilgili özelliğini kabul etmeyebilirken, karşısındaki kişi tarafından bu özelliği ile ilgili ikna etme yoluna gidilebilir. Böylece denge durumu sağlanana kadar A ya da B kişisi birbirini ikna etmeye çalışacak ve bunu da etki iletişim maddeleri çerçevesinde gerçekleştirmeye çabalayacaktır. Benzer durum, A kişinin kendisi ile ilgili bildiği bir özelliğin B kişisi tarafından bilinmemesi durumunda da oluşacaktır. Aynı şekilde denge durumunun oluşması için A kişinin kendi özelliğini ifade etmesi ve B kişinin bunu kabul etmesi için etkili iletişim unsurları kullanılacaktır. A ve B kişilerinin kendileri hakkındaki bir özelliği karşılıklı olarak bilmedikleri durumda ise Johari penceresindeki bilinmeyen bölüm oluşmaktadır. Kişinin kendi özelliğini hem kendisi hem de karşısındaki kişi bilmediği için bir başka kişi tarafından ortaya çıkarılmadığı sürece iletişime konu olmayacaktır.

ABX kuramına göre etkili iletişimin oluşmasında kişilerin kendini açması, açık bölümlerinin geniş olması ile ilişkilidir. Açık bölümün A ve B kişilerinde karşılıklı olarak geniş olması, kişilerin kendilerini sözlü ve sözsüz iletişim unsurları ile açık şekilde ifade etmesi, kişilerarası ilişkide uyumun oluşmasına olumlu yönde katkı sağlayacaktır.

Sözlü ve Sözsüz İletişim

Sözlü iletişimde, iletişimi başlatan kaynak, iletişimin hedef kitlesine sözlü mesajları kanal aracılığıyla gönderir ve buradaki önemli nokta dil, sözcüklerdir. Dil, toplumun tarihsel gelişimi içerisinde oluşmuş olup zaman içerisinde aşka toplumlardaki dilin etkisinde kalarak genişlemiştir. Etkili kişilerarası sözlü iletişimde ise, iki tarafın bildiği dil olması durumunda anlaşmak daha muhtemeldir (Aziz, 2013: 101). Sözsüz, yani sözel olmayan iletişim; dış görünüş, iletişim kurulan kişi ile araya koyulan mesafe, bedenin devinimleri, mimikler, bakışlar, ses tonlamaları gibi etkileşim çerçevesinde iletilen dilsel olmayan öğeler bütünüdür.

ABX kuramına göre sözlü ve sözsüz iletişimin önemi özetle aşağıdaki gibi ifade edilebilir:

- A ve B'nin aynı dili konuşması, anlaşma ve uyum için önemlidir. Böylece, X hakkındaki düşüncelerini ifade ederken anlama ve anlaşma kaygısını daha az yaşayacaklardır.
- A ve B'nin X hakkında birbirlerine duygularını aktarmasında sözsüz iletişim önemlidir.
- Sözsüz iletişim, X'e yönelimde A ve B tarafından kullanılan ifadelerin desteklenerek iletilmek istenen anlam hakkında ipuçları verir.
- Sözlü iletişim, aynı dili konuşmak kadar dili kullanma şekli açısından da önemlidir. A ve B'nin içeriği gönderme şekli, karşı taraftan anlamlandırılması ve geri bildirimde bulunmasında seçilen kelimeler önemlidir.
- A ve B'nin X hakkında kurdukları iletişimin özellikle dengenin oluşmadığı noktaya geldiği anda, dilin yeterli hissedilmediği ya da desteklenme ihtiyacı duyulmasında bakışlar, dokunuş ya da göz teması gibi sözel olmayan kanalların kullanılması önemlidir.
- Bunun yanı sıra, sözel olmayan tepkiler A ve B için aynı anlamı ifade edemeyebilir ve gizli mesajlar taşıyabilir. Örneğin, susmak aynı fikirde olmak ya da reddetmek anlamına gelebilir. Bu gibi durumlarda sözsüz iletişimini sözel ifadelerle desteklenmesi, kişilerin açık olması, A ve B arasında uyum ve dengenin oluşması açısından önemlidir.
- Sözsüz iletişim, kişilerarası ilişkilerde yakınlaşma ya da uzaklaşmaya yol açan olumlu ve olumsuz tutumları tanımlar. A ve B'nin birbirleri hakkındaki tutumlarının oluşması için sözsüz iletişim önemli bir etmendir. Kişiler birbirlerini tanıdıkça X'e yönelik

dengeşiz bir durum oluşsa bile kendilerini ifade etme ya da ikna etme yolları da daha belirgin olacaktır.

- Hem sözlü hem de sözsüz iletişim kişiler hakkında bilgi verir. Bu da, A ve B'nin birbirlerini tanıması ve iletişimi ona göre yönlendirmesi açısından önemlidir.



3. ABX MODELİNE GÖRE ETKİLİ İLETİŞİM: ALAN ARAŞTIRMASI

3.1.Yöntem

Araştırmanın amacı, kapsam ve sınırlılıkları, yöntemi, evren ve örnekleme, veri toplama aracı ve veri toplama süreci konuları ele alınmıştır.

3.1.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırma, kişilerarası iletişim kuramlarından ABX kuramının, iş hayatında ekipler arasındaki ilişkinin ve iletişimin kapsamında incelenmesine yöneliktir. Çalışmanın literatür taraması bölümünde, bu tez kapsamında elde edilecek araştırma verilerini analiz etmek ve yorumlamak için iletişim, kişilerarası iletişim, etkili iletişim ve kişilerarası iletişim kuramları ile ilgili kavramsal bilgilere değinilmiştir.

İş hayatında ekipler arasındaki ikili ilişkilerde, ortama bir nesne veya kişi dâhil olması durumunda iki kişi arasında bu kişi veya nesneye yönelik tutumların kişilerarası iletişim çerçevesinde incelenmesi amaçlanmaktadır. Kişilerarası iletişimde iki bireyin birbirlerine karşı düşünceleri ve tutumları ile iletişime konu olan bir nesne veya kişiye karşı düşünceleri ve tutumları arasında denge durumu, ilişkinin olumlu devamlılığı için önemlidir. Denge durumu olmadığında ise kişiler dengeyi sağlayana kadar iletişim kurmaktadır. Bu denge durumunun oluşması sürecindeki kişilerin gerek iş hayatına gerekse ekipteki kişilere karşı düşünceleri, tutumları, ilişkileri ve iletişimleri yarı yapılandırılmış mülakat ile belirlenmiştir.

Ekip ortamındaki kişilerarası iletişimde gerçekleşen durumların nasıl gerçekleştikleri, bu durumun onlar için önemi, kişilerin tutumları ve karşılıklı ilişkilerini anlamak için niteliksel araştırma tercih edilmiştir. Araştırmanın kavramsal bölümünde değinilen konular çerçevesinde yarı yapılandırılmış mülakat için sorular belirlenmiş ve görüşmenin seyrine göre ihtiyaç duyulan sorular kişilere yönlendirilerek mülakat yürütülmüştür.

3.1.2. Araştırmanın Kapsam ve Sınırlılıkları

Newcomb'un ABX kuramı, kişilerarası iletişim kuramlarının içerisinde önemli bir yere sahiptir. Konu ile ilgili yapılmış bir çalışma olmaması ve kavramsal kısmını oluştururken Türkçe kaynakların kısıtlı olması, araştırmanın sınırlılıkları arasında yer almaktadır.

Bununla birlikte, ABX kuramı, özellikle iki kişi arasındaki ilişki ve iletişime baktığı için, bireylerle yapılan görüşmelerde kişinin, diğer kişi hakkındaki tutum ve görüşlerini elde etmek güç olmaktadır.

Özellikle iş hayatında ekip içerisinde ilişkinin sağlam temeller üzerinde kurulması, bireylerin daha verimli ve stresten uzak ortamlarda çalışması için önemlidir. Bunu sağlayacak en önemli etmen ise kişilerarası iletişimdir. Araştırma, ekip içerisinde yaşanan çatışma ortamlarında iletişimin önemini ortaya koymak için ekip içerisindeki iletişimin ABX kuramı kapsamında değerlendirmeye çalışmaktadır.

3.1.3. Araştırmanın Yöntemi

İş hayatında ekip içerisindeki ilişkilerin kişilerarası iletişim ve çatışma anındaki deneyimlerini yorumlamayı amaçlayan bu araştırma çalışmasında yarı yapılandırılmış mülakat tekniği kullanılmıştır.

Yarı yapılandırılmış mülakat tekniği niteliksel araştırma yöntemleri arasında yer almaktadır. Bu tekniğin kullanılmasındaki en önemli avantaj, birden fazla katılımcı ile gerçekleştirildiği için, katılımcılar arasındaki farklılık da en aza indirilmektedir. Anket çalışmalarında yaşanan cevap vermeme durumunun da önüne geçilmektedir. Yapılandırılmış görüşme tekniğine göre daha esnek olan yarı yapılandırılmış görüşme tekniğinde araştırmacı, önceden soracağı soruları hazırlamakla birlikte, görüşmenin seyrine göre yan ya da alt sorular sormaya da ihtiyaç duymaktadır. Bu şekilde araştırmacı, ihtiyaç duyacağı yanıtlara ulaşmak için görüşmenin akışını yönetebilmekte ve ayrıntılı cevaplar alabilmektedir.

Yarı yapılandırılmış mülakat sorularının son hali, danışmanın görüşü alınarak düzenlenmiştir. Katılımcılara yapılan yarı yapılandırılmış görüşme formu Ek 1'de yer almaktadır. Hazırlanan sorular, araştırma öncesi 2 katılımcıya uygulanarak görüşmenin ortalama ne kadar süreceği tespit edilmiş ve sonraki görüşmeler buna göre organize edilmiştir. Görüşmeler, katılımcıların rahat edebileceği şekilde, sohbet havasında geçmiştir. Elde edilen veriler not tutularak kaydedilmiştir.

3.1.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklem

Araştırma, genellikle birbirine benzer demografik özelliklere sahip 8 kişi ile yarı yapılandırılmış mülakat yöntemi kullanılarak araştırmacı eşliğinde ayrı ayrı yürütülmüştür. Kişiler, İstanbul ili, Şişli ilçesinde yer alan bir teknoloji firmasının Bilgi Teknolojileri departmanından seçilmiştir.

Yaş aralığı 26-35 olan kişiler belirlenmiştir. Kişiler seçilirken ekip ortamında çalışma koşulu göz önünde bulundurulmuştur. Bunun nedeni, araştırmada ekip içerisindeki kişilerarası iletişimlerine bakılmasıdır.

Görüşmeye katılan kişiler, 4 erkek 4 kadından oluşmaktadır. Katılımcıların ekip içerisindeki unvanları ise, sistem uzmanı, görsel tasarım uzmanı, proje destek uzmanı, iş analisti uzmanı, takım lideri ve süreç analisti uzmanıdır. Katılımcıların iş deneyimleri ise ortalama 4-10 yıl arası değişmektedir.

Her bir katılımcı ile birebir yarı yapılandırılmış mülakat gerçekleştirilmiştir. Görüşmeye katılan çalışanlar amaçlı örneklem yöntemiyle seçilmiştir. Amaçlı örneklem yöntemi ile araştırmacı, belirlediği sorulara cevap verecek en üretici örnekleme kendisi belirlemektedir (Marshall, 1996: 523).

3.1.5. Veri Toplama Aracı: Yarı Yapılandırılmış Mülakat ve Soruların Belirlenmesi

Mülakat tekniği, Sosyal Bilimlerde en çok kullanılan araştırma yöntemlerinden biridir. Mülakat, bir konu hakkında ilgili katılımcılardan, hazırlanan sorular çerçevesinde bilgi almaktır. Katılımcıların sayısı ve hazırlanacak sorular, araştırma konusuna ve amacına göre belirlenmektedir. Mülakat, önceden belirlenmiş, belirli bir amaca hizmet etmek için gerçekleştirilen karşılıklı ve etkileşimli bir iletişim sürecidir (Stewart ve Cash, 1985: 7). Mülakat yöntemi ile bireylerin tutumları, yorumları, düşünceleri ve tepkileri incelenmeye çalışılmaktadır. Mülakatı gerçekleştirecek kişinin iletişiminin iyi olması, mülakatın başarılı olması ile doğru orantılıdır (Aziz, 1990: 72).

Yarı yapılandırılmış mülakatta ise, görüşülen kişiye araştırma kapsamında hazırlanan sorular sorularak, konu ile ilgili ayrıntılı bilgi elde edilmesi hedeflenmektedir. Katılımcı

tarafından verilen yanıtlara bağılı olarak görüşmeci, yeni sorular veya ara sorular sorarak mülakatı devam ettirmektedir.

Bu araştırmada ise veri toplama aracı olarak, katılımcılarla görüşmeyi yönlendirmeye olanak tanıyan yarı yapılandırılmış mülakat tekniğı kullanılmıştır. Yarı yapılandırılmış mülakat soruları, araştırmının kuramsal bölümündeki konular çerçevesinde araştırmının amacı ve kapsamı ele alınarak hazırlanmıştır.

ABX kuramı çerçevesinde A, B ve X arasındaki tutum ilişkisi ve iletişimi inceleyebilmek adına 6 adet temel soru ile birlikte (ABX Kuramı başlığı altında yer verilen 6 temel soru), görüşmeye giriş ve görüşme arasındaki geçiş soruları sorulmuştur. Yarı yapılandırılmış mülakat olması nedeniyle kişilerle yapılan görüşmelerin özelliğine göre detaylı bilgi elde etmek adına ek sorulara da yer verilmiştir. Genel çerçevede ABX kuramı yapısına göre hazırlanan 6 soru ve giriş ile geçiş sorularının yapısı şu şekildedir: İlk soru, görüşmeye giriş niteliğinde olup katılımcının genel iş hayatı bilgisini öğrenmeye yöneliktir (giriş sorusu). İkinci soru, katılımcının yaptığı iş ve çalıştığı kişiler hakkında genel bilgi almaya yöneliktir (giriş sorusu). Üçüncü soru, katılımcının iş hayatındaki iletişimin önemine ile ilgili düşüncelerine yöneliktir (geçiş sorusu). Dördüncü soru, katılımcının araştırma konusuna yönelik kendisi ile ilgili tutum ve düşüncelerinin tahmini ile ilgilidir (ABX kuramı için temel sorulardan ilki). Beşinci soru, katılımcının birlikte çalıştığı kişiyi öğrenmeye yöneliktir (geçiş sorusu). Burada verilen cevap, katılımcı ile birlikte değerlendirilecek kişiyi belirlemeyi sağlayacaktır. Altıncı soru, katılımcının diğer kişi hakkındaki tutum ve düşünceleri ile ilgilidir (ABX kuramı için temel sorulardan ikincisi). Yedinci soru, katılımcının diğer kişinin kendisinin tutum ve düşüncelerini değerlendirme şeklini tahmin etmeye yöneliktir (ABX kuramı için temel sorulardan üçüncüsü). Sekizinci soru, katılımcının karşılaştırılacak diğer kişinin kendisi hakkındaki tutum ve düşüncelerinin tahminine yöneliktir (ABX kuramı için temel sorulardan dördüncüsü). Dokuzuncu soru, katılımcının, diğer kişi ile ortak yönelimine konu olan ekip içerisindeki çatışma ve etkili iletişim becerileri ile ilgili tutumlarını elde etmeye yönelik sorudur (ABX kuramı için temel sorulardan beşincisi). Son soru ise, katılımcının diğer kişinin ekip içerisindeki çatışma ve etkili iletişim becerileri ile ilgili (tutum nesnesine yönelik) düşüncelerini tahmin etmeye yönelik sorulardır (ABX kuramı için temel sorulardan altıncısı).

Soruları hazırlarken uzman görüşü alınarak mülakat formu son haline getirilmiştir. Katılımcılarla gerçekleştirilen form Ek 1’de yer almaktadır. Hazırlanan sorular, araştırma öncesi 2 katılımcıya uygulanarak görüşmenin ortalama ne kadar süreceği tespit edilmiş ve sonraki görüşmeler buna göre organize edilmiştir.

3.1.6. Veri Toplama Süreci: Yarı Yapılandırılmış Mülakat Görüşmesinin Yürütülmesi

Araştırmanın kuramsal kısmında soruların içeriğini tespit etmek için birçok kaynak taraması yapılmıştır. Katılımcılar, gönüllülük esasına dayanarak belirlenmiştir.

Görüşme öncesinde katılımcılara yarı yapılandırılmış mülakat süreci ve konu hakkında kısa bilgi verilmiştir. Akademik bir çalışma için yapıldığı ve doğru ya da yanlış cevapların bulunmadığı belirtilmiştir. Ekip içerisindeki ilişkiler, yaşanan çatışmalar, çatışma çözümünde dikkat ettikleri noktalar ve tüm bunların kişilerarası iletişim çerçevesinde değerlendirilmesi ile ilgili düşüncelerini ifade edecekleri sorular olduğu konusunda ön bilgi verilmiştir. Katılımcıların rahat olması ve doğru tepkilerde bulunmasını sağlamak görüşmeyi yapan araştırmacının görevidir (Yıldırım ve Şimşek, 2006: 120). Bu nedenle, katılımcılara kimlik bilgilerinin gizli tutulacağı belirtilerek görüşmede sorulan sorulara karşılık olarak rahat olmaları sağlanmıştır. Ayrıca görüşmeler, sohbet havasında geçmiştir. En kısa görüşme 20 dakika, en uzun görüşme ise 40 dakika sürmüştür. Katılımcıların başka bir katılımcı hakkındaki düşünceleri, aralarında yaşadıkları çatışma nedenleri gibi konularla ilgili bir görüşme olacağından dolayı ses kayıt cihazının kullanılması katılımcılar tarafından çok sıcak karşılanmaması ve bu durumun elde edilecek verinin niteliğini etkileyeceği düşünülerek görüşmeler, not tutularak kaydedilmiştir. Ayrıca görüşme esnasında katılımcıların sergiledikleri davranışlar da gözlemlenerek yine notlar alınmıştır.

3.2. Verilerin Analizi ve Yorumlama

Görüşmelerde katılımcılar tarafından aktarılan düşünceler ve katılımcıların gözlemlenen davranışları notlar halinde tutulmuştur. Hem aktarılan düşünceler hem de gözlem sonuçları, araştırmanın veri kaynağı olarak ele alınmıştır. Katılımcılara ilk başta sorulan giriş soruları, görüşmenin sohbet havasında geçmesi ve kimlik bilgilerinin gizli tutulacağı bilgisi, katılımcıların görüşmede daha samimi ve içten cevaplar vermelerine katkı sağlamıştır. Görüşme

sonucunda katılımcılardan, görüşmenin hem kendilerini, ekip ortamını ve ekip arkadaşlarını değerlendirmeleri, hem de ekip içerisinde yaşadıkları durumları gözden geçirmeleri için güzel bir fırsat olduğu geri bildirimleri alınmıştır.

Tüm görüşmeler toplam iki hafta içerisinde tamamlanmıştır. Görüşmeler ortalama ikişer gün ara ile yapılmıştır. Görüşmelerde alınan notlar ve gözlem sonuçları metin olarak birleştirilerek rapor haline getirilmiştir. Nitel verilerin analizinde önemli olan verilerin betimlenmesi, araştırmacının yorumu ve elde edilen temaların anlamlı şekilde ilişkilendirilmesidir. Yarı yapılandırılmış mülakat sonucu elde edilen nitel verilerin analizinde betimsel analiz kullanılmıştır. Betimsel analiz kullanıldığında, katılımcıların görüşlerini yansıtmak amacıyla doğrudan ifadeler yer verilmektedir. Elde edilen verilerin açık şekilde betimlenerek yorumlanması, neden-sonuç ilişkileri incelenerek sonuçlar elde edilme için betimsel analiz tekniği kullanılmıştır.

3.2.1. Anlamlandırma

Anlamlandırma sürecinde oluşturulan temalar, nitel veri analizi yöntemleri içerisinde yer alan betimsel analiz yöntemiyle çözümlenmiştir. Yapılan betimsel analiz çalışmasında, yarı yapılandırılmış mülakat görüşmelerinde elde edilen verilerin özgün halleri korunarak, katılımcıların ifadeleri üzerinden alıntılar yapılmış ve betimsel yaklaşımla veriler sunulmuştur. Tematik çerçeveyi oluşturmak için katılımcıların ifadeleri, tezin yazın kısmındaki konuları kapsayan başlıklar çerçevesinde gruplandırılmıştır. Kodlama aşamasında ise, tezin yazın kısmında belirlenmiş kavramlar göz önüne alınarak, elde edilen bulgulardan çıkarılan kavramlara göre genel bir çerçeve içerisinde gerçekleştirilmiştir. Tüm kodların ortak noktaları bulunarak sınıflandırma işlemi yapılmıştır. Böylelikle analiz işleminin yapılması daha kolay hale gelmiştir.

Tematik çerçeve, 4 kişilik gruplara göre görüşme verilerinin düzenlenerek kavramsal kategorilere ayrılması sonucu 4 tablo halinde sunulmuştur.

Toplam 4 grup, 8 kişi ile yapılan yarı yapılandırılmış mülakat sonuçlarını kişilerarası iletişimde ABX kuramına göre; AA=BA, AB=BB ve AX=BX eşitlik ya da benzerliklerin

sağlanıp sağlanmadığı yönünde anlamlandırılacaktır. $AA=BA$ ve $AB=BB$ anlamlandırılmasında etkili kişilerarası iletişim unsurları çerçevesinde, $AX=BX$ anlamlandırılmasında ise iletişim engelleri çerçevesinde yapılacaktır.

İlk olarak kişilerin kendi iletişim becerileri düşüncesi (AA) ile karşısındaki kişinin gözünden kendi iletişim becerilerine yönelik tahminleri (BA) arasındaki eşitlik ya da benzerliğe bakılacaktır.

İkinci olarak kişilerin karşısındaki kişinin iletişimi becerileri düşüncesi (AB) ile karşısındaki kişinin gözünden karşısındaki kişinin iletişim becerilerine yönelik tahminleri (BB) arasındaki eşitlik ya da benzerliğe bakılacaktır.

Son olarak, kişilerin çatışma ortamındaki iletişim engellerine yönelik kendi düşünceleri (AX) ile karşısındaki kişinin çatışma ortamındaki iletişim engellerine yönelik tahminleri (BX) arasındaki eşitlik ya da benzerliğe bakılacaktır.

Tüm bu anlamlandırma işlemi, iki kişilik 4 gruptaki her bir kişi için yapılmıştır.

Tablo 3: Yeşim ve Mehmet'in İletişim Becerileri ve Çatışma Ortamındaki İletişim Engelleri Analizi

	AA	AB	BB	BA	AX	BX
Mehmet	Fiziksel etmenleri göz önünde bulundurma (cinsiyet), kendini açmada açık bölümü dar, etkili sözlü ve sözsüz iletişim, Kişilik özelliği (sert)	Kültür farklılığını göz önünde bulundurmama (iş kültürü)	Etkili sözlü iletişim, kendini açmada açık bölümü dar, kişilik özelliği (sert)	Etkin dinleme (aktif dinleme), etkili sözsüz iletişim, kişilik özelliği (sert), kendini açmada açık bölümü dar	Kaynak, hedef ve mesaj nedenli engeller	Kaynak ve hedef nedenli engeller
Yeşim	Kişilik özelliği (sert), kendini açmada açık bölümü dar, saygılı, seçerek dinleme, eleştirilere kapalı	Kişilik özelliği (sert ve algı farklılıklarına kapalı), saygılı, etkili sözlü iletişim	Saygılı, etkili sözlü iletişim, kişilik özelliği (duygusal)	Kişilik özelliği (sert), sözlü iletişim problemi, kendini açmada açık bölümü dar, seçerek dinleme	Kaynak ve hedef nedenli engeller	Kaynak ve hedef nedenli engeller

AA: Mehmet'e Göre Kendi İletişim Becerileri / Yeşim'e Göre Kendi İletişim Becerileri

AB: Mehmet'e Göre Yeşim'in İletişim Becerileri / Yeşim'e Göre Mehmet'in İletişim Becerileri

BB: Mehmet'in Tahminlerine Göre Yeşim'in Kendi İletişim Becerilerini Değerlendirmesi / Yeşim'in Tahminlerine Göre Mehmet'in Kendi İletişim Becerilerini Değerlendirmesi

BA: Mehmet'e Göre Yeşim'in Gözünden Mehmet'in İletişim Becerileri / Yeşim'e Göre Mehmet'in Gözünden Yeşim'in İletişim Becerileri

AX: Mehmet'e Göre Çatışma Ortamındaki İletişim Engelleri / Yeşim'e Göre Çatışma Ortamındaki İletişim Engelleri

BX: Mehmet'in Yeşim'e Göre Çatışma Ortamındaki İletişim Engelleri Tahmini / Yeşim'in Mehmet'e Göre Çatışma Ortamındaki İletişim Engelleri Tahmini

Mehmet İle Yeşim'in İletişim Becerileri ve Çatışma Ortamındaki İletişim Engellerine Yönelik Düşünceleri

Mehmet İle Görüşme:

Mehmet'e Göre Kendi İletişim Becerileri (AA):

Mehmet, iş hayatındaki iletişim becerilerini nasıl değerlendiriyorsun?

“Konuşurken bile hareket eden birisiyim, ellerimi çok kullanırım, anlamak için insanlara çok soru sorarım. İş hayatında kararlarım ve davranışlarım sert olabiliyor sosyal hayatta daha güler yüzlü ve alttan alan bir insan olabiliyorum.”

Peki, kararların ve davranışların sert olduğu zaman kendini nasıl değerlendiriyorsun?

“Birçok insanla iletişim halinde olduğum için sorunlar büyüdüğünde çabuk sinirlenebiliyorum ama bunu kontrol altında tutabiliyorum. Kadınlarla daha dikkatli ve kelimelerimi seçerek konuşurken, erkeklerle buna kadınlarla konuşma şeklim kadar çok dikkat etmiyorum. Konuştuğum kişinin rütbesi, aramızdaki ilişki şekli de kullandığım kelimelerde etkili oluyor. Ama bazen içime attığım için her şeyi söyleyemeyebiliyorum, her zaman dobra olunmuyor.”

Mehmet'e Göre Yeşim'in Gözünden Mehmet'in İletişim Becerileri (BA):

Peki, sence Yeşim senin iş hayatındaki iletişim becerilerin hakkında neler düşünüyordur?

“Kendisi işle ilgili bir konuda anlatmayı ve benim de anlamak için ekstra çaba sarf ettiğimi bildiği için iyi bir dinleyici der. Bana hep konuşurken elin ayağın hiç durmuyor der. Biraz hareketli olduğum için ben konuşurken ellerimle ifade etmeyi severim, Yeşim' de bunu olumlu olarak söyler. Bazen davranışlarım da sert olduğumu ve beni her halimle tanıyamadığını ondan da duydum.”

AA ve BA eşitliği olup olmadığına ve buna bağlı uyum ortamının oluşup oluşmayacağına bakıldığında; Mehmet'in kendi iletişim becerileri hakkındaki düşünceleri ile Yeşim'in kendisi hakkındaki iletişim becerilerinin tahminlerinin benzer olduğu görülmektedir. Mehmet kendi iletişim becerilerini özetle; iletişim kurarken fiziksel görünüme önem veren, cinsiyet farklılığına göre sözlü ve sözsüz iletişim kanallarını farklılaştıran (kadınlarla konuşurken daha nazık), kendini açmada açık bölümü dar olan, etkili sözlü ve sözsüz iletişim becerilerine sahip ve kişilik özelliği olarak iş hayatında kendisini sert karakterli değerlendirmektedir. Mehmet, Yeşim'in kendisi hakkındaki iletişim becerilerinin tahminlerini özetle; etkili sözsüz iletişim becerilerine sahip, etkili dinleyici, kendini açmada açık bölümü dar olan, kişilik özelliği bakımından sert bir karaktere sahip olarak görmektedir.

Mehmet'e Göre Yeşim'in İletişim Becerileri (AB):

Yeşim'in iş hayatındaki iletişim becerilerini nasıl değerlendiriyorsun?

“Yeşim ile işle ilgili iletişim kurmak, özellikle bir sorun üzerine ona danışmak beni biraz zorluyor. Ona gelen sorunlarda önce onun kabul etme süreci var. Kabul ettikten sonra konuşup çözebiliyoruz. Yeşim'in bir özelliği, kendi bilgi alanındaki herşeyi benim de bilmemi beklemesi. Bu da iletişimde benim anlamadığım jargonlar kullanması, benim de konuyu anlamamı zorlaştırması gibi durumlar oluşuyor. Böyle olunca da hem iletişim kurmamız hem de sorunu çözmemiz zor ve uzun bir sürece giriyor.”

Mehmet'in Tahminlerine Göre Yeşim'in Kendi İletişim Becerilerini Değerlendirmesi (BB):

Yeşim kendi iletişim becerilerini nasıl değerlendiriyordur?

“İletişimine ve iş yapış şekline çok toz kondurmaz Yeşim. Alanında kendini kıdemli bir uzman olarak gördüğü için bunu göstermek adına anlatmayı çok sever. Ona göre, işi ile ilgili bir konuyu çok iyi, açık ve anlaşılır ifade eder. Bunun yanı sıra kendisi iş hayatında biraz kapalı kutudur. Herkesle kolay kolay iletişim kurmayacağını, kendisi ile ilgili herşeyi açıklıkla ifade

edemeyeceğini de kabul eder. Karakterinin biraz sert ve keskin olduğunu bir konuşmada duymuştum.”

AB ve BB eşitliği olup olmadığına ve buna bağlı uyum ortamının oluşup oluşmayacağına bakıldığında; Mehmet’in Yeşim’in iletişim becerileri hakkındaki düşünceleri ile Mehmet’in Yeşim’in kendisinin iletişim becerilerine yönelik tahminlerinde denge durumu olmadığı görülmektedir. Mehmet Yeşim’in iletişim becerilerini özetle; İş kültürü farklılığını göz önünde bulunduramayan bir karakter olarak değerlendirmektedir. Mehmet’in gözünden Yeşim’e göre Yeşim’in iletişim becerilerini özetle; etkili sözlü iletişim becerilerine sahip, kendini açmada açık bölümü dar olan ve sert bir kişilik yapasına sahip olarak değerlendirmektedir.

Mehmet’e Göre Çatışma Ortamındaki İletişim Engelleri (AX):

İş ortamında kimi zaman insanlarla tartışma yaşıyorsunuzdur. Tartışma ortamındaki iletişim engelleri hakkında neler düşünüyorsunuz?

“Tartışmak için iki tarafın da aynı konuda bilgi sahibi olması gerekiyor. Her zaman karşımdaki kişinin uzmanlık alanı ile ilgili konularda o kişi kadar bilgi sahibi olamamam çok normal. Bundan dolayı konuyu farklı anlayıp herkes kendi anladığı şekilde cevap veriyor. Fakat karşımdaki kişi/kişiler sanki ben her şeyi onlar kadar iyi bilmem gerekiyormuş gibi benim sorunu hemen çözmemi, onların zamanını almamam gerektiğini düşünüyorlar. Ben de o konuyu kendim araştırıp çözmeye çalışıyorum, karşımdaki kişinin başına ekşiyorum.”

Peki, bu gibi sen kendini ve karşındakini nasıl görüyorsun?

“Bu durumlarda da konuşma şeklimiz, kullanılan kelimeler değişebiliyor. Bazen de karşımdaki kişilerin problemi çözmek işine gelmiyor, ilgisiz davranıyor ve konuyu erteliyor.”

Mehmet’in Yeşim’e Göre Çatışma Ortamındaki İletişim Engelleri Tahmini (BX):

Peki, Yeşim tartışma ortamındaki iletişim engelleri hakkında neler düşünüyordur?

“Yeşim’in karakterini düşünerek cevap verecek olursam o karşısındaki kişinin empati kuramadığı için iletişimde çatışma ortamının yaşandığı, kişilerin birbirini çok iyi tanımaması ve karşısındaki kişinin kullandığı kelimelere dikkat etmemesi sesini yükseltmesi olarak sıralar.”

AX ve BX arasındaki eşitlik ve uyuma bakıldığında; Mehmet, çatışma ortamındaki iletişim engellerini özetle: kaynağın bilgi eksikliği, hedefin algı farklılığı, hedefin kişisel özelliği (ilgisiz), mesajın farklı algılanması, kaynağın sözlü iletişim problemi olarak sıralamaktadır. Mehmet, Yeşim’in çatışma ortamındaki iletişim engellerine yönelik tahminlerini ise; hedefin empati yoksunluğu, hedef ve kaynağın kendini açma problemi, hedefin sözlü iletişim problem olarak sıralamaktadır. AX ve BX arasında denge durumu oluşmamaktadır.

Yeşim İle Görüşme:

Yeşim’e Göre Kendi İletişim Becerileri (AA):

Yeşim, iş hayatındaki iletişim becerilerini nasıl değerlendiriyorsun?

“Konuşmayı, bir şeyler aktarmayı daha çok tercih ediyorum. Hareketli ve öğrenmeye aç bir tarafım var. O yüzden dinlerken ilgimi çekerse dinlerim fakat çok da benim için yararı olmayacağını düşünürsem sıkılırım. Yeni bir proje için iletişim halinde oluyorsak daha istekli, sabırlı ve verimli oluyorum. Ama bir sorun olduğu zaman, iş yoğunluğum da oldukça fazla olduğu için çok fazla zamanım alındığında agresif olabiliyorum ve bu da iletişime yansıyor. Bu durum geçene kadar biraz kendi halimle kalmayı tercih ediyorum, insanların gergin halimi bilmesini pek istemiyorum. Ama genel olarak arkadaşlarımla iyi bir iletişim ortamında çalışıyoruz. Kimi zaman gerilsek de konuyu çok uzatmamak ve kelimelerin sivrileşmemesi için dikkat ediyorum. Özellikle eleştirilerde daha gergin oluyorum.”

Eleştirilmeyi nasıl değerlendiriyorsun?

“Birisinin beni eleştirmesi için benden çok daha deneyimli olması gerekir. Herkesin eleştirisini kolay kabul edemem, duygusal tarafımı kolay kontrol edemiyorum bu nedenle yediremiyorum her cümleyi.”

Yeşim’e Göre Mehmet’in Gözünden Yeşim’in İletişim Becerileri (BA):

Peki, sence Mehmet senin iş hayatındaki iletişim becerilerin hakkında neler düşünüyordur?

“İlk olarak biraz sert bir mizacım olduğunu söyler. Kendisi ile ilgilenmediğim, onun sorunlarını çözmeye yardım edemediğim zamanlarda bana kızıyor, bunu hissedebiliyorum kelimelerine ve yüz ifadelerine de yansıyor zaten. O yüzden çok açık, her zaman paylaşmayı seven birisi olarak görmüyordur. Benim konuşurken biraz teknik konuştuğumu bu yüzden de her şeyi hemen anlayamadığını söyler. Dinlemekten daha çok konuşmayı tercih ettiğimi, genelde ilgi duyduğum konuları dinlemeyi sevdiğimi söyler.”

AA ve BA eşitliği olup olmadığına ve buna bağlı uyum ortamının oluşup oluşmayacağına bakıldığında; Yeşim’in kendi iletişim becerileri hakkındaki düşünceleri ile Mehmet’in kendisi hakkındaki iletişim becerilerinin tahminlerinin benzer olduğu görülmektedir. Yeşim kendi iletişim becerilerini özetle; iletişim kurarken saygılı, eleştirilere kapalı, seçerek dinleyen, kendini açmada açık bölümünün dar olduğu ve kişilik olarak sert bir yapıya sahip olduğunu belirtmektedir. Yeşim, Mehmet’in kendisi hakkındaki iletişim becerilerinin tahminlerini özetle; sert bir kişilik yapısına sahip, sözlü iletişim problemi olan, seçerek dinleyen, kendini açmada açık bölümünü dar olarak değerlendirmektedir.

Yeşim’e Göre Mehmet’in İletişim Becerileri (AB):

Mehmet’in iş hayatındaki iletişim becerilerini nasıl değerlendiriyorsun?

“Her konuya ilgisi olmayabilir, bilgiyi o kadar hızlı da kavrayamayabilir. Mehmet bir şeyi hemen öğrenmek istediği, bunun mümkün olamayacağı durumları hemen kabul edemiyor ve aşırı hırs yapıyor.

Peki, Mehmet hırs yaptığı zamanlar iletişimi nasıl oluyor?

“Hırs yaptığı zaman karşıdaki kişinin işi gücü var mı düşünmeden sürekli kendisi ile ilgilenip onun sorularına cevap vermesini bekliyor. Öğrenmek istediği konular hakkında çok

bilgi sahibi olmadan tartıştığımız zaman ise farklı anladığımız için farklı anlaşılıyor, bu da sorunlara neden oluyor. Ama tartışırken o seviyeyi koruyabiliyoruz, Mehmet kesinlikle karşındakini kırmayacak şekilde konuşur.”

Yeşim’in Tahminlerine Göre Mehmet’in Kendi İletişimi Becerilerini Değerlendirmesi (BB):

Mehmet kendi iletişim becerilerini nasıl değerlendiriyordur?

“Biraz duygusal görebilir, öğrenmeye istekli ve bunu istediği şekilde yapamadığında üzüldüğünü söyler.(duygusal). Konuşmayı ve insanlarla yeni ilişkiler kurmayı sevdiğini, bunu yaparken de karşındaki kişiye, hitap şekline, kelimeleri seçme şekline dikkat ettiğini ifade eder.”

AB ve BB eşitliği olup olmadığına ve buna bağlı uyum ortamının oluşup oluşmayacağına bakıldığında; Yeşim’in Mehmet’in iletişim becerileri hakkındaki düşünceleri ile Yeşim’in Mehmet’in kendisinin iletişim becerilerine yönelik tahminlerinde denge durumu olmadığı görülmektedir. Yeşim Mehmet’in iletişim becerilerini özetle; kişilik özelliği bakımından sert ve algı farklılıklarına kapalı, saygılı ve etkili sözlü iletişim becerilerine sahip olarak değerlendirmektedir. Yeşim’in gözünden Mehmet’e göre Mehmet’in iletişim becerilerini özetle; iletişim ortamında saygılı, etkili sözlü iletişim becerilerine ve duygusal bir kişilik özelliğine sahip olarak değerlendirmektedir.

Yeşim’e Göre Çatışma Ortamındaki İletişim Engelleri (AX):

İş ortamında kimi zaman insanlarla tartışma yaşıyorsunuzdur. Tartışma ortamındaki iletişim engelleri hakkında neler düşünüyorsunuz?

“Her iki tarafın sert bir karakteri ve sivri dili varsa o zaman çatışma kaçınılmaz olur. Ben elimden geldiğince kullandığım kelimelere dikkat etsem de karşıdaki kişi kışkırtıcı kelimeler kullanıyorsa, sesini yükseltiyorsa bu durum aradaki tartışmayı git gide hararetlendirecektir.”

Yeşim’in Mehmet’e Göre Çatışma Ortamındaki İletişim Engelleri Tahmini (BX):

Peki, Mehmet tartışma ortamındaki iletişim engelleri hakkında neler düşünüyordur?

“Hem kendisinin hem de karşısındaki kişilerin kullandıkları dile dikkat etmemesi konusunda hassas olduğu için bunu en önemli engel olarak görür. Bir de özellikle işle ilgili konularda karşılıklı konunun farklı algılanmasının engel olabileceğini belirtir.”

AX ve BX arasındaki eşitlik ve uyuma bakıldığında; Yeşim, çatışma ortamındaki iletişim engellerini özetle: hedefin ve kaynağın kişisel özellikleri (sert ve sivri dil), hedefin sözlü iletişim problemi olarak sıralamaktadır. Yeşim, Mehmet’in çatışma ortamındaki iletişim engellerine yönelik tahminlerini ise; hedefin ve kaynağın algı farklılığı, hedefin ve kaynağın sözlü iletişim problemi olarak belirtmektedir. AX ve BX arasında benzerlikler olduğu gibi farklılıklar da bulunmaktadır, denge durumu oluşmamaktadır.

Tablo 4: Emre ve Burak'ın İletişim Becerileri ve Çatışma Ortamındaki İletişim Engelleri Analizi

	AA	AB	BB	BA	AX	BX
Emre	Etkili Sözlü ve sözsüz iletişim, eleştirilere kapalı, Etkili dinleme problemi (seçerek dinleme), kendini kolay açma, empati kurabilme	Etkin dinleme, Kişilik özelliği (duygusal ve algı farklılıklarına açık), kendini açma problemi, sözlü iletişim problemi	Kişilik özelliği (duygusal ve algı farklılıklarına açık), sözlü iletişim problemi, Etkin dinleme,	Etkili dinleme problemi (seçerek dinleme), etkili sözlü iletişim	Hedef, kaynak ve mesaj nedenli engeller	Hedef, kaynak ve mesaj nedenli engeller
Burak	Etkin dinleme, kendini açma problemi, kişilik özelliği (duygusal), sözlü iletişim problemi,	Etkili sözlü iletişim, kendini kolay açma, kişilik özelliği (gergin), görünüşte dinleme	Etkili sözlü iletişim, kendini kolay açma, görünüşte dinleme	Kişilik özelliği (duygusal), kendini açma problemi, Etkin dinleme, algı farklılıklarına açık	Hedef, kaynak ve mesaj nedenli engeller	Hedef, kaynak ve mesaj nedenli engeller

AA: Emre'ye Göre Kendi İletişim Becerileri / Burak'a Göre Kendi İletişim Becerileri

AB: Emre'ye Göre Burak'ın İletişim Becerileri / Burak'a Göre Emre'nin İletişim Becerileri

BB: Emre'nin Tahminlerine Göre Burak'ın Kendi İletişim Becerilerini Değerlendirmesi / Burak'ın Tahminlerine Göre Emre'nin Kendi İletişim Becerilerini Değerlendirmesi

BA: Emre'ye Göre Burak'ın Gözünden Emre'nin İletişim Becerileri / Burak'a Göre Emre'nin Gözünden Burak'ın İletişim Becerileri

AX: Emre'ye Göre Çatışma Ortamındaki İletişim Engelleri / Burak'a Göre Çatışma Ortamındaki İletişim Engelleri

BX: Emre'nin Burak'a Göre Çatışma Ortamındaki İletişim Engelleri Tahmini / Burak'ın Emre'ye Göre Çatışma Ortamındaki İletişim Engelleri Tahmini

Emre İle Burak'ın İletişim Becerileri ve Çatışma Ortamındaki İletişim Engellerine Yönelik Düşünceleri

Emre İle Görüşme:

Emre'ye Göre Kendi İletişim Becerileri (AA):

Emre, iş hayatındaki iletişim becerilerini nasıl değerlendiriyorsun?

“İş hayatında belirli bir noktaya gelmemin en büyük nedeni iletişimin iyi olması, kendimi iyi ifade edebilmem, anlaşılmam. Bununla gurur duyuyorum ve iş hayatımı kolaylaştırıyor. İnsanları anlamaya ve empati kurmaya çalışıyorum. Yaptığımız işin zorluğunu ve insan ilişkilerinin önemini bildiğim için zamanla empati kurmayı öğrendim. Kendime güvenim iletişim konusunda yüksektir, içimden geçenleri de çekinmeden söylerim. İçim dışım da birdir. Bunu bazı insanlar yanlış anlayabiliyor, ben dobra olduğumu düşünüyorum onlar kırılabilir.”

İletişimin iyi olduğundan bahsetmiştin peki dinleme konusunda kendini nasıl değerlendiriyorsun?

“Dinlemek yerine kesinlikle dinlenmeyi, konuşup anlatmayı tercih ederim.”

Emre'ye Göre Burak'ın Gözünden Emre'nin İletişim Becerileri (BA):

Peki, sence Burak senin iş hayatındaki iletişim becerilerin hakkında neler düşünüyordur?

“Benim hep aklımın dağınık olduğunu, aceleci olduğumu söyler. Bu nedenle işime yarayacak kısmı dinlediğim için genelde, çok uzun uzun dinlemeye vakti yoktur der. Bunun yanı sıra iletişimde hâkimiyeti ve hitabeti kuvvetli diyecektir.”

AA ve BA eşitliği olup olmadığına ve buna bağlı uyum ortamının oluşup oluşmayacağına bakıldığında; Emre'nin kendi iletişim becerileri hakkındaki düşünceleri ile Emre'nin Burak'ın kendisi hakkındaki iletişim becerilerine yönelik tahminlerinin benzer olduğu görülmektedir. Emre'nin kendi iletişim becerileri hakkındaki ifadeleri tematik çerçevede anlamlandırıldığında; etkili sözlü ve sözsüz iletişim becerilerine sahip, seçerek

dinleyen, kendini açmada açık bölümü geniş ve empati kurabilme becerisine sahip olarak değerlendirilmektedir. Emre'nin, Burak'ın kendisinin iletişim becerilerine yönelik tahmini ifadeleri tematik çerçevede anlamlandırıldığında; seçerek dinleyen, etkili sözlü iletişim becerilerine sahip olarak değerlendirilmektedir. Emre kendisini daha geniş çerçevede değerlendirirken, Burak'ın gözünden kendisine yönelik tahminlerde, kendi söyledikleri ile kapsayan fakat daha az değerlendirme ifadelerinde bulunmuştur. AA ve BA arasında denge durumu bulunmaktadır.

Emre'ye Göre Burak'ın İletişim Becerileri (AB):

Burak'ın iş hayatındaki iletişim becerilerini nasıl değerlendiriyorsun?

“Burak olumsuz bir durum olduğunda içine atabiliyor, herkese her an her şeyi söylemiyor, duygularını iç dünyasında yaşıyor dışarıya belli etmiyor. Biraz sessiz birisi, kendisini kolay ifade edemez, konuşurken sesini zor duyarsınız. Bunların yanında analiz ve sezgi yönü iyidir. İyi bir dinleyicidir, özellikle sorununa çözüm bulmak için konuyu anlamaya çalışır ve farklı bakış açılarına göre yorum yapar.”

Emre'nin Tahminlerine Göre Burak'ın Kendi İletişim Becerilerini Değerlendirmesi (BB):

Burak kendi iletişim becerilerini nasıl değerlendiriyordur?

“Benim söylediğim özelliklerine mutlaka katılacaktır. Sessiz, çok konuşmayı sevmeyen, kendini ifade ederken kelime seçmede sıkıntı yaşayan, duygusal olarak görür. Ama analiz yönü kuvvetli olduğu ve iyi bir dinleyici de olduğu için insanları çok iyi anlar, ne söylemek istediklerini iyi analiz eder ve farklı pencerelerden bakabilir.”

AB ve BB eşitliği olup olmadığına ve buna bağlı uyum ortamının oluşup oluşmayacağına bakıldığında; Emre'nin Burak'ın iletişim becerileri hakkındaki düşünceleri ile Emre'nin Burak'ın kendisinin iletişim becerilerine yönelik tahminlerinde denge durumu olduğu görülmektedir. Emre'nin Burak'ın iletişim becerileri hakkındaki ifadeleri tematik çerçevede anlamlandırıldığında; etkin dinleme, kişilik özelliği olarak duygusal ve algı farklılıklarına açık,

kendini açmada açık bölümü dar ve sözlü iletişimde problem yaşayan olarak değerlendirilmektedir. Emre'nin gözünden Burak'a göre Burak'ın iletişim becerilerine yönelik tahmini ifadeleri tematik çerçevede anlamlandırıldığında; kişilik özelliği olarak duygusal ve algı farklılıklarına açık, sözlü iletişimde problem yaşayan ve etkin dinleyen olarak değerlendirilmektedir.

Emre'ye Göre Çatışma Ortamında İletişim Engelleri (AX):

İş ortamında kimi zaman insanlarla tartışma yaşıyorsunuz. Tartışma ortamındaki iletişim engelleri hakkında neler düşünüyorsunuz?

“Özellikle insanların duygusal olduğu dönemlerde iş hayatındaki tahammülleri düşük, hassasiyetleri yüksek oluyor. Bu gibi durumlarda konular yanlış anlaşılabilir, bir kişinin söylediğini karşısındaki farklı algılıyor ve gerginlik oluşuyor. Bunun dışında benim en çok tanık olduğum, insanların suçlayıcı bir şekilde karşısındaki ile konuşması, “sen yaptın”, “senin yüzünden oldu”, “sen öyle anlattın” gibi kelimeler daha çok kavgaya ya da tartışmaya neden oluyor.”

Emre'nin Burak'a Göre Çatışma Ortamındaki İletişim Engelleri Tahmini (BX):

Peki, Burak tartışma ortamındaki iletişim engelleri hakkında neler düşünüyordur?

“Burak, kendisinin iletişimini de çok iyi bulmadığı için sıkıntılar yaşadığı zamanlar oluyor. Hem kendisi hem de karşısındaki kişi iletişim kurmada, kelimeleri doğru seçmede sıkıntı yaşıyorsa, bunun bir etmen olabileceğini düşünür. Bu durumun da konunun karşılıklı anlaşılmasını doğurabileceği için yanlış anlamayı diğer bir engel olarak görür.”

AX ve BX arasındaki eşitlik ve uyuma bakıldığında; Emre'nin, çatışma ortamındaki iletişim engelleri için söylediği ifadelerin tematik çerçevede anlamlandırılması; mesajın farklı algılanması, hedefin ve kaynağın sözlü iletişim problemi (sen dili) olarak değerlendirilmektedir. Emre özetle; hedef, kaynak ve mesajdan kaynaklanan iletişim engelleri olduğunu düşünmektedir. Emre'nin, Burak'ın çatışma ortamındaki iletişim engellerine yönelik tahminlerinin tematik çerçevede anlamlandırılması ise; hedefin ve kaynağın sözlü iletişim

problemi, mesajın farklı algılanması olarak değerlendirilmektedir. Emre'nin Burak'ın tahminlerini özetle; hedef, kaynak ve mesajdan kaynaklanan iletişim engelleri olarak sıralamaktadır. AX ve BX arasında eşitlik olduğu için denge durumu sağlanmaktadır.

Burak İle Görüşme:

Burak'a Göre Kendi İletişim Becerileri (AA):

Burak, iş hayatındaki iletişim becerilerini nasıl değerlendiriyorsun?

“Çok açık ve aşırı geveze birisi değilim, daha çok dinlerim. Kısa sürede hızlı öğrenebilme becerim var, insanları dinlemeyi seviyorum bu yüzden. İnsanları dinlerken daha dikkatli oluyorum, bir şeyler öğrenmeye çalışıyorum, soru soruyorum. İnsanlar beni dinlerken bazen kendimi açık ifade edemediğimi düşünüyorum. Eğer önemli bir konu varsa ve özellikle konuştuğum kişi benim üstüm ise heyecanlandığım zaman sesim içime kaçar resmen, kelimeler aklımdan gider.”

Peki, bu heyecanlı olduğun zamanlarda iletişimini nasıl değerlendiriyorsun?

“İşim gereği çok insanla çalışmak durumundayım. Bu yüzden de insanlarla mutlaka gerginlikler yaşıyoruz. Bir gerginlikte demoralize olabiliyorum, konuşurken sesim titrer mesela, kendimi toparlamam için zamana ihtiyacım olur genelde. Biraz duygusal bir karakter olduğum doğrudur.”

Burak'a Göre Emre'nin Gözünden Burak'ın İletişim Becerileri (BA):

Peki, sence Emre senin iş hayatındaki iletişim becerilerin hakkında neler düşünüyordur?

“Birlikte çalışırken karşılıklı çok açık konuşmasak da aynı şeyleri anladığımızı söyler hep. O yüzden insanları yargılamadan dinlemeyi ve farklı şeyler öğrenerek onları anlamaya çalıştığımı söyler. Duygusal olduğumu, herkesle bir anda samimi olamayacağımı belirtir. Bir de hep söylediği şey tanıyan iyi tanır, tanıyamayan da yanlış tanır diyebilir. Böyle söylemesinin nedeni de benim de söylediğim gibi kendimi herkese kolay kolay açmamam.”

AA ve BA eşitliği olup olmadığına ve buna bağlı uyum ortamının oluşup oluşmayacağına bakıldığında; Burak'ın kendi iletişim becerileri hakkındaki düşünceleri ile Burak'ın Emre'nin kendisi hakkındaki iletişim becerilerine yönelik tahminlerinin benzer olduğu görülmektedir. Burak'ın kendi iletişim becerileri hakkındaki ifadeleri tematik çerçevede anlamlandırıldığında; etkin dinleme becerisine sahip, kendini açmada açık bölümü dar, kişilik özelliği olarak duygusal ve sözlü iletişimde problem yaşayan bir karakter olarak değerlendirilmektedir. Burak'ın, Emre'nin kendisinin iletişim becerilerine yönelik tahmini ifadeleri tematik çerçevede anlamlandırıldığında; kişilik özelliği olarak duygusal ve algı farklılıklarına açık, kendini açmada açık bölümü dar, etkin dinleme becerisine sahip bir karakter olarak değerlendirilmektedir. AA ve BA arasında denge durumu bulunmaktadır.

Burak'a Göre Emre'nin İletişim Becerileri (AB):

Emre'nin iş hayatındaki iletişim becerilerini nasıl değerlendiriyorsun?

“Emre neredeyse şirketin çoğu ile iletişim halinde. Bu nedenle onun iletişim kurma becerisini çok beğeniyorum, kendini çok güzel ifade eder ve benim tanıdığım herkes Emre için aynı şeyi söyler. Eğer çok yoğunsa, birisi bir şey sorduğunda yardım istediğinde o an çok yardımcı olamıyor ve yüzünden de gergin olduğunu direk hissettiriyor. Özellikle böyle durumlarda karşısındakini çok dinlemez, nezaketen dinliyormuş gibi yapar.”

Burak'ın Tahminlerine Göre Emre'nin Kendi İletişim Becerilerini Değerlendirmesi (BB):

Emre kendi iletişim becerilerini nasıl değerlendiriyordur?

“İletişimi kuvvetli, karşındakini anlayabilen, kendisini rahat bir şekilde ifade eden, ama karakteri gereği çok uzun süre adapte olup dinleyemeyen diyebilirim. Gerçekten dinlemediği onu tanıyanlar bilir ☺”

AB ve BB eşitliği olup olmadığına ve buna bağlı uyum ortamının oluşup oluşmayacağına bakıldığında; Burak'ın Emre'nin iletişim becerileri hakkındaki düşünceleri ile

Burak'ın Emre'nin kendisinin iletişim becerilerine yönelik tahminlerinde denge durumu olduğu görülmektedir. Burak'ın Emre'nin iletişim becerileri hakkındaki ifadeleri tematik çerçevede anlamlandırıldığında; etkili sözlü iletişim becerisine sahip, kendini açmada açık bölümü geniş, kişilik özelliği olarak gergin bir karaktere sahip ve görünüşte dinleyen bir kişi olarak değerlendirilmektedir. Burak'ın gözünden Emre'ye göre Emre'nin iletişim becerilerine yönelik tahmini ifadeleri tematik çerçevede anlamlandırıldığında; etkili sözlü iletişim becerilerine sahip, kendini açmada açık bölümü geniş ve görünüşte dinleyen bir kişi olarak, değerlendirilmektedir. AB ve BB arasında benzerliğe bağlı denge durumu oluşmaktadır.

Burak'a Göre Çatışma Ortamında İletişim Engelleri (AX):

İş ortamında kimi zaman insanlarla tartışma yaşıyorsunuzdur. Tartışma ortamındaki iletişim engelleri hakkında neler düşünüyorsunuz?

“Bence böyle bir ortamın oluşması için her iki kişinin de bundan sorumlu olması gerekir, tek taraflı değildir hiçbir zaman. Eğer kırıcı kelimeler kullanılıyorsa, hakaret ediliyorsa bu zaten tartışmaya ortam hazırlar. Özellikle iş hayatında yaşanan çatışmalarda ise farklı alanlarda bilgi ve deneyim sahibi olan insanların tek tarafın uzmanlığı hakkında konuşulduğunda anlaşılacak üzerine oluyor. Özellikle egolu insanlar bunu bilerek yapıp teknik kelimeler kullanıyor.”

Burak'ın Emre'ye Göre Çatışma Ortamındaki İletişim Engelleri Tahmini (BX):

Peki, Emre tartışma ortamındaki iletişim engelleri hakkında neler düşünüyor?

“Emre en çok yanlış anlaşılmaktan ve emri vaki konuşmalardan rahatsız olur. Eğer birisi onunla emir kipiyle konuşursa ya da yerli yersiz eleştirilerde bulunursa bu gerginlik yaratabilir. Onun dışında dediğim gibi kendisini iyi ifade ettiği için karşısındaki kişinin de açık bir şekilde konuşmasını bekler. O da benim gibi anlaşılmayan teknik kelimelerle dolu bir konuşmadan hoşlanmaz.”

AX ve BX arasındaki eşitlik ve uyuma bakıldığında; Burak'ın, çatışma ortamındaki iletişim engelleri için söylediği ifadelerin tematik çerçevede anlamlandırılması; hedefin ve kaynağın sözlü iletişim problemi ve mesajın farklı algılanması olarak değerlendirilmektedir. Burak

özetle; hedef, kaynak ve mesajdan kaynaklanan iletişim engelleri olduğunu düşünmektedir. Burak'ın, Emre'nin çatışma ortamındaki iletişim engellerine yönelik tahminlerinin tematik çerçevede anlamlandırılması ise; aynı şekilde hedefin ve kaynağın sözlü iletişim problemi, mesajın farklı algılanması olarak değerlendirilmektedir. Burak'ın Emre'nin tahminlerini özetle; hedef, kaynak ve mesajdan kaynaklanan iletişim engelleri olarak sıralamaktadır. AX ve BX arasında eşitlik olduğu için denge durumu sağlanmaktadır.



Tablo 5: Filiz ve Zehra'nın İletişim Becerileri ve Çatışma Ortamındaki İletişim Engelleri Analizi

	AA	AB	BB	BA	AX	BX
Filiz	Etkili Sözlü iletişim, kendini açmada açık bölümü dar, kişilik özelliği (mesafeli), yüzeysel dinleme	Seçerek dinleme, kendini açmada açık bölümü dar, İletişimde saygılı, Kişilik özelliği (agresif ve asosyal)	Seçerek dinleme Kişilik özelliği (asosyal), kendini açmada açık bölümü dar	Kişilik özelliği (mesafeli), Etkili Sözlü iletişim, yüzeysel dinleme,	Hedef, kaynak ve mesaj nedenli engeller	Hedef ve mesaj nedenli engeller
Zehra	Kendini açmada açık bölümü dar, Kişilik özelliği (duygusal ve asosyal)	Kişilik özelliği (sosyal), Etkili sözlü iletişim, savunucu dinleme	Kişilik özelliği (sosyal), etkili sözlü iletişim	algı farklılıklarına kapalı, kendini açmada açık bölümü dar,	Hedef ve mesaj nedenli engeller	Hedef ve kaynak nedenli engeller

- AA:** Filiz’e Göre Kendi İletişim Becerileri / Zehra’ya Göre Kendi İletişim Becerileri
- AB:** Filiz’e Göre Zehra’nın İletişim Becerileri / Zehra’ya Göre Filiz’in İletişim Becerileri
- BB:** Filiz’in Tahminlerine Göre Zehra’nın Kendi İletişim Becerilerini Değerlendirmesi / Zehra’nın Tahminlerine Göre Filiz’in Kendi İletişim Becerilerini Değerlendirmesi
- BA:** Filiz’e Göre Zehra’nın Gözünden Filiz’in İletişim Becerileri / Zehra’ya Göre Filiz’in Gözünden Zehra’nın İletişim Becerileri
- AX:** Filiz’e Göre Çatışma Ortamındaki İletişim Engelleri / Zehra’ya Göre Çatışma Ortamındaki İletişim Engelleri
- BX:** Filiz’in Zehra’ya Göre Çatışma Ortamındaki İletişim Engelleri Tahmini / Zehra’nın Filiz’e Göre Çatışma Ortamındaki İletişim Engelleri Tahmini

Filiz İle Zehra'nın İletişim Becerileri ve Çatışma Ortamındaki İletişim Engellerine Yönelik Düşünceleri

Filiz İle Görüşme:

Filiz'e Göre Kendi İletişim Becerileri (AA):

Filiz, iş hayatındaki iletişim becerilerini nasıl değerlendiriyorsun?

“İletişime açık birisiyim ama genelde ilk olarak insanlara karşı mesafeli dururum. Sadece ekip içerisinde değil diğer ekiplerle de iletişim içerisindeyim. Genel olarak sosyal hayatımla ilgili konuşmayı pek tercih etmem o yüzden iletişim konusunda dışarıdan bakıldığında daha çizgileri olan bir kişi olarak görünebilirim.”

Çizgileri olan birisiyim demiştin. Bunu iletişim kurarken nasıl değerlendiriyorsun?

“Karşımdaki kişi negatif karakterli ise, iletişim kurmaya niyetli değilse ben de kapalı, yüzeysel konuşurum, daha çekingen olurum. Birisini dinlerken ilgimi çeken bir konu ise sıkılmam ama ilgimi çekmiyorsa nezaketen dinlemeye çalışırım fakat çok da istekli olmam, konunun bitmesi için kısa yorumlar yapar geçerim.”

Filiz'e Göre Zehra'nın Gözünden Filiz'in İletişim Becerileri (BA):

Peki, sence Zehra senin iş hayatındaki iletişim becerilerin hakkında neler düşünüyor?

“Benim sosyal hayatımı çok fazla konuşmadığımı bildiği için mesafeli bir karakter diyebilir. Sınırları olan, mesafeli ama herkesle kolaylıkla iletişimi kurabilen birisi olarak düşünebilir. Özellikle aramızdaki iletişimi göz önünde bulundurarak çok iyi bir iş arkadaşlığımız olmadığı için, kendimi tanımlarken de söylediğim gibi çok dikkatli dinlemediğimi, yüzeysel dinlediğimi söyler.”

AA ve BA eşitliği olup olmadığına ve buna bağlı uyum ortamının oluşup oluşmayacağına bakıldığında; Filiz'in kendi iletişim becerileri hakkındaki düşünceleri ile Filiz'in Zehra'nın kendisi hakkındaki iletişim becerilerine yönelik tahminlerinin benzer olduğu görülmektedir. Filiz'in kendi iletişim becerileri hakkındaki ifadeleri tematik çerçevede anlamlandırıldığında; etkili sözlü iletişim becerilerine sahip, kendini açmada açık bölümü dar,

yüzeysel dinleyen ve kişilik özelliğini mesafeli bir yapıya sahip olarak değerlendirilmektedir. Filiz'in, Zehra'nın kendisinin iletişim becerilerine yönelik tahmini ifadeleri tematik çerçevede anlamlandırıldığında; etkili sözlü iletişim becerilerine sahip, yüzeysel dinleyen ve kişilik özelliği mesafeli bir yapıya sahip olarak değerlendirilmektedir. Filiz kendisini açmada açık bölümünü dar olarak görürken, Zehra'nın kendisine yönelik tahminlerinde bu şekilde bir düşünceyi belirtmemiştir. Filiz kendisinin iletişim becerileri ile ilgili daha geniş kapsamda ama Zehra'nın kendisine yönelik tahminlerini de kapsayacak şekilde ifadelerde bulunmuştur. AA ve BA arasında denge durumu bulunmaktadır.

Filiz'e Göre Zehra'nın İletişim Becerileri (AB):

Zehra'nın iş hayatındaki iletişim becerilerini nasıl değerlendiriyorsun?

“Zehra'nın agresif bir karakteri var bu nedenle de ekip içerisinde çok uyumlu bir kişi değil. Tek bir kişi ile çok yakınsa başka kişiye ihtiyaç duymuyor ve o kişinin etkisi altında kalabiliyor. Çok konuşmayı sevmeyen birisi, düşüncelerini çok fazla ifade etmez. Olumsuz bir durum olsa bile içine atar, kafasında kurar ve pek tepki vermez. Ama konuşurken de pek sivrildiği anlarını görmedim, pasif kalır ama saygısız bir tutum sergilemez. İnsanlarla konuşurken genelde dinleyen taraf olur ama istediği kişileri, işine gelen konuları dinler.”

Filiz'in Tahminlerine Göre Zehra'nın Kendi İletişim Becerilerini Değerlendirmesi (BB):

Zehra kendi iletişim becerilerini nasıl değerlendiriyordur?

“Zehra'da herkesle çok kolay iletişim kuramadığını, ihtiyacı olmadığını söyler. İletişim halindeyken genelde dinleyen taraf olduğunu söyler ama benim de söylediğim gibi sadece yakın olduğu insanları dinlemeyi tercih ettiğini söyler. Onun dışarıdan gözükmek şekli ona göre kendime yeterim, etrafımda birkaç kişi olsun yeter şeklindedir.”

AB ve BB eşitliği olup olmadığına ve buna bağlı uyum ortamının oluşup oluşmayacağına bakıldığında; Filiz'in Zehra'nın iletişim becerileri hakkındaki düşünceleri ile Filiz'in Zehra'nın kendisinin iletişim becerilerine yönelik tahminlerinde denge durumu olduğu görülmektedir. Filiz'in Zehra'nın iletişim becerileri hakkındaki ifadeleri tematik çerçevede anlamlandırıldığında; seçerek dinleyen, kendini açmada açık bölümü dar, iletişimde saygılı ve agresif ile asosyal bir kişilik özelliğine sahip olarak değerlendirilmektedir. Filiz'in gözünden Zehra'ya göre Zehra'nın iletişim becerilerine yönelik tahmini ifadeleri tematik çerçevede anlamlandırıldığında; seçerek dinleyen, kendini açmada açık bölümü dar ve asosyal bir kişilik özelliğine sahip olarak değerlendirilmektedir. AB ve BB arasında benzerliğe bağlı denge durumu oluşmaktadır.

Filiz'e Göre Çatışma Ortamındaki İletişim Engelleri (AX):

İş ortamında kimi zaman insanlarla tartışma yaşıyorsunuz. Tartışma ortamındaki iletişim engelleri hakkında neler düşünüyorsunuz?

“Bana göre en büyük engel karşıdaki kişinin söylediklerinizi sürekli sorgulayarak dinlemesi. Çünkü bu kişi size veya söylediklerinize güvenmiyor, sürekli sizi yargılıyor ve onu ikna etmek için ekstra ekstra çaba sarf ediyorsunuz ama işe yaramayacağını da bir yandan biliyorsunuz. Böyle olunca söyledikleriniz de karşı taraftan yanlış anlaşılmaya meyilli oluyor. Bunun dışında, konu hararetlenince karşılıklı olarak seslerin yükseltilmesi, kaba bir tavır takınılması konuyu daha da çıkmaza sokuyor.”

Filiz'in Zehra'ya Göre Çatışma Ortamındaki İletişim Engelleri Tahmini (BX):

Peki, Zehra tartışma ortamındaki iletişim engelleri hakkında neler düşünüyordur?

“Zehra bence duygusal bir insan olduğu ve iletişimde de kendini geri planda tuttuğu için onun için en büyük engel, karşıdaki kişinin onu suçlayıcı kelimeler kullanması, üstüne gitmesi ve yargılayıcı konuşması olur. Karşıdaki kişi tarafından yanlış anlaşılmaktan rahatsızlık duyar.”

Bunu biraz daha açabilir misin?

“Şöyle ki; Zehra zaten kendisini çok iyi ifade edemediğinin farkında, o ister ki özellikle işle ilgili bir konuda herkes onu hemen anlasın. Ama her zaman öyle olmuyor, o açık ve net bir şekilde düşüncelerini ya da isteklerini söyleyemediğinde karşısındaki de ya anlamıyor ya da farklı anlıyor. Bir süre sonra Zehra pes ediyor ve peki diyerek kabulleniyor.”

AX ve BX arasındaki eşitlik ve uyuma bakıldığında; Filiz’in, çatışma ortamındaki iletişim engelleri için söylediği ifadelerin tematik çerçevede anlamlandırılması; hedefin sorgulayarak dinlemesi ve mesajı farklı algılaması (algı farklılığı), hedefin ve kaynağın sözlü iletişim problemi olarak değerlendirilmektedir. Filiz özetle; hedef, kaynak ve mesajdan kaynaklanan iletişim engelleri olduğunu düşünmektedir. Filiz’in, Zehra’nın çatışma ortamındaki iletişim engellerine yönelik tahminlerinin tematik çerçevede anlamlandırılması ise; hedefin sözlü iletişim problemi, mesajın farklı algılanması olarak değerlendirilmektedir. Filiz’in Zehra’nın tahminlerini özetle; hedef ve mesajdan kaynaklanan iletişim engelleri olarak sıralamaktadır. AX ve BX arasında benzerlik olduğu için denge durumu sağlanmaktadır.

Zehra İle Görüşme:

Zehra’ya Göre Kendi İletişim Becerileri (AA):

Zehra, iş hayatındaki iletişim becerilerini nasıl değerlendiriyorsun?

“Genellikle çok sosyal bir insan olduğum söylenemez. Çalıştığım şirkette farklı departmanlarda da birçok kişi var, yaklaşık 150 kişi ile aynı ortamda çalışıyoruz. Fakat ben ekip dışındaki kişilerle çok konuşmam, ihtiyaç da duymam açıkçası. Yıllardır bilgisayar başında olduğum ve işime çok odaklandığım için çalıştığım yerlerde çok tanınan, bilinen birisi değilimdir zaten. Bazen hayattan çok koptuğumu, belli başlı kişileri hayatımın merkezine yerleştirip başkalarına kendimi kapattığım için rahatsızlık hissedebiliyorum.”

Zehra’ya Göre Filiz’in Gözünden Zehra’nın İletişim Becerileri (BA):

Peki, sence Filiz senin iş hayatındaki iletişim becerilerin hakkında neler düşünüyordur?

“Filiz’le bazen gerginleşebiliyoruz, karakterlerimiz farklı. Aynı işi yapsak da aynı dili konuşamıyoruz bazen. Birbirimizi yanlış anlamaya çok müsaidiz. Bunun dışında iletişime kapalı, mesafeli olarak görebilir.”

AA ve BA eşitliği olup olmadığına ve buna bağlı uyum ortamının oluşup oluşmayacağına bakıldığında; Zehra’nın kendi iletişim becerileri hakkındaki düşünceleri ile Zehra’nın Filiz’in kendisi hakkındaki iletişim becerilerine yönelik tahminlerinin hem benzer hem de farklı tarafları olduğu görülmektedir. Zehra’nın kendi iletişim becerileri hakkındaki ifadeleri tematik çerçevede anlamlandırıldığında; kendini açmada açık bölümü dar, duygusal ve asosyal kişilik özelliğine sahip olarak değerlendirilmektedir. Zehra’nın, Filiz’in kendisinin iletişim becerilerine yönelik tahmini ifadeleri tematik çerçevede anlamlandırıldığında; kendini açmada açık bölümü dar ve kişilik olarak algı farklılıklarına kapalı olarak değerlendirilmektedir. Zehra’nın iletişim becerilerinde kendi düşüncesi ile Filiz’in bakış açısına göre tahminleri arasında ortak olan yanlar olduğu gibi farklılıklar da bulunmaktadır. AA ve BA arasında denge durumu bulunmamaktadır.

Zehra’ya Göre Filiz’in İletişim Becerileri (AB):

Filiz’in iş hayatındaki iletişim becerilerini nasıl değerlendiriyorsun?

“Filiz bana göre daha sosyal bir insan, şirkette tanımadığı kişi neredeyse yok diyebilirim. Karakter olarak biraz dik başlıdır, bildiğim bildik olabiliyor, bu durumlarda insanları pek dinlemez, söylenenleri duymaz kendi bildiğini yapar. İkna kabiliyeti yüksektir, konuşarak insanları etkileyebilir, hitabeti iyidir.”

Zehra’nın Tahminlerine Göre Filiz’in Kendi İletişim Becerilerini Değerlendirmesi (BB):

Filiz kendi iletişim becerilerini nasıl değerlendiriyordur?

“Dışa dönük bir kişi olarak görür kendisini. Anlaşmak isterse herkesle anlaşabilir. Ama mesafeli olduğu zaman da karşıdaki kişi adım atmadığı sürece adım atmayacağını herkes bilir. İnsanları konuşmaları ile etkileyebileceğini, ikna edebileceğini düşünür. Kelimelerini, sesini kullanma şeklini, duruşunu kişiye göre seçerek konuşur.”

AB ve BB eşitliği olup olmadığına ve buna bağlı uyum ortamının oluşup oluşmayacağına bakıldığında; Zehra'nın Filiz'in iletişim becerileri hakkındaki düşünceleri ile Zehra'nın Filiz'in kendisinin iletişim becerilerine yönelik tahminlerinde denge durumu olduğu görülmektedir. Zehra'nın Filiz'in iletişim becerileri hakkındaki ifadeleri tematik çerçevede anlamlandırıldığında; savunucu dinleyen, etkili sözlü iletişim becerilerine ve sosyal bir kişilik özelliğine sahip olarak değerlendirilmektedir. Zehra'nın gözünden Filiz'e göre Filiz'in iletişim becerilerine yönelik tahmini ifadeleri tematik çerçevede anlamlandırıldığında; etkili sözlü iletişim becerilerine ve sosyal bir kişilik özelliğine sahip olarak değerlendirilmektedir.

Zehra, Filiz için özellikle bir konuda kararlı olduğu durumlarda savunucu dinleme özelliği gösteren bir karakter olduğunu ifade etmektedir. Zehra Filiz'in iletişim becerileri ile ilgili daha geniş kapsamda ama Filiz'in kendi iletişim becerilerine yönelik tahminlerini de kapsayacak şekilde ifadelerde bulunmuştur. AB ve BB arasında denge durumu bulunmaktadır.

Zehra'ya Göre Çatışma Ortamındaki İletişim Engelleri (AX):

İş ortamında kimi zaman insanlarla tartışma yaşıyorsunuz. Tartışma ortamındaki iletişim engelleri hakkında neler düşünüyorsunuz?

“İnsanlarla bir iş yaparken aynı açıdan bakmıyorsak, sonuçları farklı değerlendiriyorsak, aynı şeyi anlamıyor ya da anlatamıyorsak gerginlik yaşayabiliyoruz. Karşımdaki kişi de çok adım atan veya liderlik ruhu olan birisi olmaz ise sorunu kolaylıkla çözemeyebiliyoruz.

Zehra'nın Filiz'e Göre Çatışma Ortamındaki İletişim Engelleri Tahmini (BX):

Peki, Filiz tartışma ortamındaki iletişim engelleri hakkında neler düşünüyordur?

“Filiz karşındaki kişinin yaklaşımına çok önem verir. Onun için eğer karşındaki kişi sert konuşmaya başlıyorsa Filiz çok şans vermez. Karşındaki ne kadar sesini yükseltiyorsa o da altta kalmaz ve tartışma büyür gider. Biraz nabza göre şerbet diyen bir insan, o yüzden samimiyet yoksa, gerginlik vardır onun için.”

AX ve BX arasındaki eşitlik ve uyuma bakıldığında; Zehra'nın, çatışma ortamındaki iletişim engelleri için söylediği ifadelerin tematik çerçevede anlamlandırılması; mesajın farklı algılanması, hedefin kişilik özelliği (iletişime kapalı, ilk adımı atmayan) olarak değerlendirilmektedir. Zehra özetle; hedef ve mesajdan kaynaklanan iletişim engelleri olduğunu düşünmektedir. Zehra'nın, Filiz'in çatışma ortamındaki iletişim engellerine yönelik tahminlerinin tematik çerçevede anlamlandırılması ise; hedefin ve kaynağın sözlü iletişim problemi, hedefin kişilik özelliği (samimi olmaması) olarak değerlendirilmektedir. Zehra'nın Filiz'in tahminlerini özetle; hedef ve kaynaktan kaynaklanan iletişim engelleri olarak sıralamaktadır. AX ve BX arasında benzerlik, her iki tarafta da hedeften kaynaklanan iletişim engellerinin olduğu düşünülmesidir. AX ve BX arasındaki farklılık ise, AX'te mesajdan kaynaklanan iletişim engeli olduğu düşünülürken BX'te kaynaktan kaynaklanan iletişim engeli olduğu düşünülmektedir. Benzerlikler olduğu gibi farklılıklar da bulunmasından dolayı AX ve BX arasında denge durumu tam anlamıyla sağlanmamaktadır.

Tablo 6: Aykut ve Merve'nin İletişim Becerileri ve Çatışma Ortamındaki İletişim Engelleri Analizi

	AA	AB	BB	BA	AX	BX
Aykut	Sözlü iletişim problemi, kendini açmada açık bölümü dar, kişilik özelliği (asosyal, özgüven eksikliği)	Etkili sözlü ve sözsüz iletişim, eleştirilere kapalı, kişilik özelliği (duygusal), saygılı	Saygılı, eleştirilere kapalı, Etkili sözlü ve sözsüz iletişim,	Sözlü ve sözsüz iletişim problemi,	Kanal ve hedef nedenli engeller	Hedef ve kaynak nedenli engeller
Merve	Eleştirilere kapalı, kişilik özelliği (detaycı), etkili sözlü iletişim,	Sözlü iletişim problemi, saygılı, Kişilik özelliği (özgüven eksikliği)	Sözlü iletişim problemi, saygılı,	Etkin dinleme, eleştirilere kapalı, etkili sözlü iletişim	Hedef ve kaynak nedenli engeller	Hedef ve mesaj nedenli engeller

AA: Aykut’a Göre Kendi İletişim Becerileri / Merve’ye Göre Kendi İletişim Becerileri

AB: Aykut’a Göre Merve’nin İletişim Becerileri / Merve’ye Göre Aykut’un İletişim Becerileri

BB: Aykut’un Tahminlerine Göre Merve’nin Kendi İletişim Becerilerini Değerlendirmesi / Merve’nin Tahminlerine Göre Aykut’un Kendi İletişim Becerilerini Değerlendirmesi

BA: Aykut’a Göre Merve’nin Gözünden Aykut’un İletişim Becerileri / Merve’ye Göre Aykut’un Gözünden Merve’nin İletişim Becerileri

AX: Aykut’a Göre Çatışma Ortamındaki İletişim Engelleri / Merve’ye Göre Çatışma Ortamındaki İletişim Engelleri

BX: Aykut’un Merve’ye Göre Çatışma Ortamındaki İletişim Engelleri Tahmini / Merve’nin Aykut’a Göre Çatışma Ortamındaki İletişim Engelleri Tahmini

Aykut İle Merve'nin İletişim Becerileri ve Çatışma Ortamındaki İletişim Engellerine Yönelik Düşünceleri

Aykut İle Görüşme:

Aykut'a Göre Kendi İletişim Becerileri (AA):

Aykut, iş hayatındaki iletişim becerilerini nasıl değerlendiriyorsun?

“Takım lideri olduğum teknik ekip ile iletişimim daha iyi, onların neye ihtiyacı olduğunu, nerede tılandıklarını daha iyi biliyorum. Sıkıntıya düştüklerinde nasıl çözüm üretebileceğimizi daha rahat konuşuyoruz çünkü aynı dili kullanıyoruz, aynı jargonlar. Ama iş birimleri ile konuşurken hem teknikten gelen bir insan olup sosyal becerilerimin çok kuvvetli olduğunu düşünmediğimden hem de onlarla konuşurken her zaman aynı dili kullanmadığımızdan kendimi daha gergin hissediyorum. Onlar tarafından bazen anlaşılmadığımı hissediyorum.

Bu gibi durumlarda neler yapıyorsun, iletişimin nasıl etkileniyor?

Ses tonumu her zaman ayarlayamayabiliyorum, aslında kendine güvenen bir ses tonu ile konuşmam gerektiğini bilirken biraz sessiz kalabiliyorum. Bu da karşıdaki kişide güven duygusunu yaratmayabiliyor bence. Onun dışında özellikle gergin bir konuşma geçiyorsa içimden geçen tüm duygu ve düşünceleri ifade edemiyorum.”

Aykut'a Göre Merve'nin Gözünden Aykut'un İletişim Becerileri (BA):

Peki, sence Merve senin iş hayatındaki iletişim becerilerin hakkında neler düşünüyordur?

“Bir defasında sunum yaparken bana karşı bir yorumu olmuştu Merve'nin; sesin çok az çıkıyor ve ellerini cebine sokarak konuşuyorsun, gerginliğin çok hissediliyor diye. Bunu unutmam hiç. Ben yazılım kökenli birisi olduğum için iletişim becerilerimi zayıf görüyordur bu yüzden. Takım lideri olduğum için iletişim konusundaki beklentiler ve yetkinlikler de artıyor tabii ki, ben de bunun için çabaıyorum. Benim daha aktif, kendini çok daha iyi ifade eden,

sözleri, duruşu ve mimikleri ile insanlara daha güven veren birisi olmam gerektiğini düşünebilir, şu an bunun aksini düşünüyor tabii ki.”

AA ve BA eşitliği olup olmadığına ve buna bağlı uyum ortamının oluşup oluşmayacağına bakıldığında; Aykut’un kendi iletişim becerileri hakkındaki düşünceleri ile Aykut’un Merve’nin kendisi hakkındaki iletişim becerilerine yönelik tahminlerinin benzer tarafları bulunmaktadır. Fakat Aykut kendi iletişim becerilerini daha kapsamlı ve farklı açılardan da değerlendirmektedir. Aykut’un kendi iletişim becerileri hakkındaki ifadeleri tematik çerçevede anlamlandırıldığında; sözlü iletişim problem olan, kendini açmada açık bölümü dar, asosyal ve özgüven eksikliği olan kişilik özelliklerine sahip olarak değerlendirilmektedir. Aykut’un, Merve’nin kendisinin iletişim becerilerine yönelik tahmini ifadeleri tematik çerçevede anlamlandırıldığında; sözlü ve sözsüz iletişim problemleri olarak değerlendirilmektedir. Aykut’un kendi iletişim becerilerine yönelik düşüncelerinin çok daha fazla boyutu olduğu için AA ve BA arasında denge durumu bulunmamaktadır.

Aykut’a Göre Merve’nin İletişim Becerileri (AB):

Merve’nin iş hayatındaki iletişim becerilerini nasıl değerlendiriyorsun?

“Merve çok özverili çalışan, işini seven, işine değer veren birisidir ama pek eleştirilmekten hoşlanmaz, eleştirilerin yapıcı mı yoksa yıkıcı mı olduğunu ayırt edemedi direk kabul etmemeyi tercih eder. Ekip arkadaşları ile iletişimine çok değer verir, insanları kırmamaya özen gösterir. Karakter olarak daha kırılgan olduğu için karşısındakine de bu bakış açısıyla bakabilen birisidir. İnsanların sadece cümlelerine değil onların hal ve hareketlerine de dikkat eder bu yüzden.”

Aykut’un Tahminlerine Göre Merve’nin Kendi İletişim Becerilerini Değerlendirmesi (BB):

Merve kendi iletişim becerilerini nasıl değerlendiriyordur?

“Merve iletişime çok önem verir ve dikkat eder. İnsanları iletişimi ile etkileyeceğini, bunun dışarıdan da bu şekilde görüldüğünü bilir. Saygılı ama eleştirilerden hoşlanmayan birisi olarak değerlendirebilir.”

AB ve BB eşitliği olup olmadığına bakıldığında; Aykut’un Merve’nin iletişim becerilerine yönelik düşünceleri ile Aykut’un Merve’nin kendisi ile ilgili iletişim becerilerine yönelik tahminleri arasında denge olduğu gözlemlenmektedir. Aykut’un Merve’nin iletişim becerileri hakkındaki ifadeleri tematik çerçevede anlamlandırıldığında; etkili sözlü ve sözsüz iletişim becerilerine sahip, saygılı, eleştirilere kapalı ve duygusal bir kişilik özelliğine sahip olarak değerlendirilmektedir. Aykut’un gözünden Merve’ye göre Merve’nin iletişim becerilerine yönelik tahmini ifadeleri tematik çerçevede anlamlandırıldığında; etkili sözlü ve sözsüz iletişim becerilerine sahip, eleştirilere kapalı ve saygılı olarak değerlendirilmektedir.

Aykut, Merve’nin iletişim becerileri ile ilgili daha geniş kapsamda ama Merve’nin kendi iletişim becerilerine yönelik tahminlerini de kapsayacak şekilde ifadelerde bulunmuştur. AB ve BB arasında büyük oranda benzerlik ve denge bulunmaktadır.

Aykut’a Göre Çatışma Ortamındaki İletişim Engelleri (AX):

İş ortamında kimi zaman insanlarla tartışma yaşıyorsundur. Tartışma ortamındaki iletişim engelleri hakkında neler düşünüyorsun?

“Benim en çok sorun yaşadığım konu, yapmaya başladığım işin sürekli değiştirilmesi ve bir noktadan sonra benim uzmanlığım yok sayılarak neyi nasıl yapacağımı söylemeleri oluyor.”

Bu konuda senin için iletişim engeli ya da engelleri neler oluyor peki?

“Bunu söyleyen kişi, söyleme şekli her şey aramızdaki iletişimi değiştirebiliyor. Emir kipi kullanılması, ses tonunun yükseltilmesi, tartıştığın şeyi unutarak konunun gereksiz yere kişiselleştirilerek uzatılmasından hoşlanmıyorum. Bir de insanların gereksiz yere aşırı resmi olması, yüz yüze değil de maille bir sürü yöneticiyi de o maile koyarak gözdağı vermeye

çalışması, samimiyetten uzak ortam da tartışmanın yersiz yere ortaya çıkması ya da büyümesine neden oluyor.”

Aykut’un Merve’ye Göre Çatışma Ortamındaki İletişim Engelleri Tahmini (BX):

Peki, Merve tartışma ortamındaki iletişim engelleri hakkında neler düşünüyordur?

“Merve çok fazla eleştirilmekten hoşlanmadığı için bir tartışma ortamında en büyük iletişim engeli, ona karşı söylenecek kırıcı ve kışkırtıcı kelimeler olur. Merve ne kadar konuşma şekline dikkat etse de belli bir noktadan sonra çok sinirlenirse o da olması gerektiğinden daha büyük kelimeler kullanabiliyor. İnsanlar ondan normalde hiç olumsuz bir kelime bile duymaya alışkın olmadıkları için, bu çıkışlarına olabileceğinden çok daha büyük tepkiler veriyorlar.”

AX ve BX arasındaki eşitlik ve uyuma bakıldığında; Aykut’un, çatışma ortamındaki iletişim engelleri için söylediği ifadelerin tematik çerçevede anlamlandırılması; hedefin sözlü iletişim problemi ve iletişim ortamının yüz yüze değil uzaktan gerçekleştirilmesi olarak değerlendirilmektedir. Aykut özetle; hedef ve kanaldan kaynaklanan iletişim engelleri olduğunu düşünmektedir. Aykut’un, Merve’nin çatışma ortamındaki iletişim engellerine yönelik tahminlerinin tematik çerçevede anlamlandırılması ise; hedefin ve kaynağın sözlü iletişim problemi olarak değerlendirilmektedir. Aykut’un Merve’nin tahminlerini özetle; hedef ve kaynaktan kaynaklanan iletişim engelleri olarak sıralamaktadır. AX ve BX arasında benzerlik, her iki tarafta da hedeften kaynaklanan iletişim engellerinin olduğu düşünülmektedir. AX ve BX arasındaki farklılık ise, AX’te kanaldan kaynaklanan iletişim engeli olduğu düşünülürken BX’te kaynaktan kaynaklanan iletişim engeli olduğu düşünülmektedir. Benzerlikler olduğu gibi farklılıklar da bulunmasından dolayı AX ve BX arasında denge durumu tam anlamıyla sağlanmamaktadır.

Merve İle Görüşme:

Merve’ye Göre Kendi İletişim Becerileri (AA):

Merve, iş hayatındaki iletişim becerilerini nasıl değerlendiriyorsun?

“Aslında insanlarla iyi anlaşıyorum. Sadece işler yoğunlaştığında kişiler daha gergin olabiliyor. Bu gibi durumlarda herkes daha sivri konuşurken ben onlar kadar sivri olamıyorum, her zaman her şeyi söyleyemem, kelimelerime özellikle çok dikkat ediyorum. İnsanlarla konuşurken el hareketlerine, yüz ifadelerine takılabiliyorum. Kişilere karşı ön yargılı olmak istemiyorum ama yalan söylüyor mu, ne kadar samimi konuşuyor bunlara dikkat ediyorum. Kişilerin benimle ilgili düşüncelerine dikkat ediyorum.”

Kişilerin düşüncelerine nasıl dikkat ediyorsun?

“Aslında eleştirilere dikkat ediyorum diyebilirim. Çünkü eleştiriler beni geren bir konu aslında, zaten kendini yeterince eleştiren bir insanım bir de dışarıdan bir eleştiri geldiğinde içimde büyütebiliyorum. Kendimi yersiz yere sıkıyorum.”

Merve’ye Göre Aykut’un Gözünden Merve’nin İletişim Becerileri (BA):

Peki, sence Aykut senin iş hayatındaki iletişim becerilerin hakkında neler düşünüyordur?

“O insanlarla ilişkilerimin ve iletişimimin daha iyi olduğunu söyler. Bir tek eleştirilirken gerginleştığimi bildiğimi için eleştirilmekten pek hoşlanmadığımı söyler. İnsanlara hayır diyemediğim için birileri bir şey sorduğunda geri çevirmeyeceğimi, vakit ayırarak dinleyeceğimi ve yardımcı olmaya niyetli olduğumu bilir.”

AA ve BA eşitliği olup olmadığına ve buna bağlı uyum ortamının oluşup oluşmayacağına bakıldığında; Merve’nin kendi iletişim becerileri hakkındaki düşünceleri ile Merve’nin Aykut’un kendisi hakkındaki iletişim becerilerine yönelik tahminlerinin benzer tarafları bulunmaktadır. Merve’nin kendi iletişim becerileri hakkındaki ifadeleri tematik çerçevede anlamlandırıldığında; kişilik özelliği olarak detaycı ve eleştirilere kapalı, etkili sözlü iletişim becerilerine sahip olarak değerlendirilmektedir. Merve’nin, Aykut’un kendisinin iletişim becerilerine yönelik tahmini ifadeleri tematik çerçevede anlamlandırıldığında; etkin dinleme, etkili sözlü iletişim becerilerine sahip ve eleştirilere kapalı kişilik özelliğine sahip olarak değerlendirilmektedir. AA ve BA arasında büyük oranda benzerlik olduğu için denge durumu bulunmaktadır.

Merve'ye Göre Aykut'un İletişim Becerileri (AB):

Aykut'un iş hayatındaki iletişim becerilerini nasıl değerlendiriyorsun?

“Aykut yeni takım lideri oldu, o yüzden şu dönemlerde daha gergin. İletişim ile ilgili bazen konuşuyoruz bence biraz daha kendisini bu konuda geliştirmeli. “Aslında çok bilgi sahibi birisi ama kendisini ifade etmekte sıkıntı yaşıyor, heyecanlanınca kelimeleri unutuyor, sesi tok çıkması gerekirken daha pısrık çıkıyor.” “Onun dışında insanları kırmamaya özen gösterir, yargılayıcı değil yapıcı konuşur, saygıyı kaybetmez.”

Merve'nin Tahminlerine Göre Aykut'un Kendi İletişim Becerilerini Değerlendirmesi (BB):

Aykut kendi iletişim becerilerini nasıl değerlendiriyordur?

“Çok yönlü bir iletişimci olmadığını, kendisini bu konuda geliştirmesi gerektiğini söyler. İnsanları kırmaktan hoşlanmadığını, farklı bakış açılarına saygılı olduğunu ekler.”

AB ve BB eşitliği olup olmadığına bakıldığında; Merve'nin Aykut'un iletişim becerilerine yönelik düşünceleri ile Merve'nin Aykut'un kendisi ile ilgili iletişim becerilerine yönelik tahminleri arasında denge olduğu gözlemlenmektedir. Merve'nin Aykut'un iletişim becerileri hakkındaki ifadeleri tematik çerçevede anlamlandırıldığında; sözlü iletişim problemi olan, saygılı ve kişilik özelliğinde özgüven eksikliğine sahip olarak değerlendirilmektedir. Merve'nin gözünden Aykut'a göre Aykut'un iletişim becerilerine yönelik tahmini ifadeleri tematik çerçevede anlamlandırıldığında; sözlü iletişim problemi olan ve saygılı olarak değerlendirilmektedir. Merve, Aykut'un iletişim becerileri ile ilgili daha geniş kapsamda ama Aykut'un kendi iletişim becerilerine yönelik tahminlerini de kapsayacak şekilde ifadelere bulunmuştur. AB ve BB arasında büyük oranda benzerlik ve denge bulunmaktadır.

Merve'ye Göre Çatışma Ortamındaki İletişim Engelleri (AX):

İş ortamında kimi zaman insanlarla tartışma yaşıyorsunuzdur. Tartışma ortamındaki iletişim engelleri hakkında neler düşünüyorsunuz?

“Karşımdaki kişi sinirlendiğinde kelimelerine dikkat etmezse en büyük problem burada yaşıyor. Ben de bu gibi durumlarda ya çok içime atıyorum ya da son noktada gereğinden fazla patlayabiliyorum. Bu durum da aslında öfke kontrolünü çok iyi yapamamamdan kaynaklanıyor.”

Merve’nin Aykut’a Göre Çatışma Ortamındaki İletişim Engelleri Tahmini (BX):

Peki, Aykut tartışma ortamındaki iletişim engelleri hakkında neler düşünüyordur?

“Aykut özellikle şu dönemde kendisinde büyük bir sorumluluk hissediyor ve çok gergin. Bundan dolayı insanların ona yaklaşımını yanlış anlayabilir, en ufak bir yorumu bile farklı algılayabilir. Bun da insanların ona olumsuz şeyler söylemesi de durumun katmerlenerek daha da gerginleşmesine neden olur.”

AX ve BX arasındaki eşitlik ve uyuma bakıldığında; Merve’nin, çatışma ortamındaki iletişim engelleri için söylediği ifadelerin tematik çerçevede anlamlandırılması; hedefin ve kaynağın sözlü iletişim problemi ile kaynağın kişilik özelliği (öfkeli) olarak değerlendirilmektedir. Merve özetle; hedef ve kaynaktan kaynaklanan iletişim engelleri olduğunu düşünmektedir. Merve’nin, Aykut’un çatışma ortamındaki iletişim engellerine yönelik tahminlerinin tematik çerçevede anlamlandırılması ise; hedefin sözlü iletişim problemi ile mesajın farklı algılanması olarak değerlendirilmektedir. Merve’nin Aykut’un tahminlerini özetle; hedef ve mesajdan kaynaklanan iletişim engelleri olarak sıralamaktadır. AX ve BX arasında benzerlik, her iki tarafta da hedeften kaynaklanan iletişim engellerinin olduğu düşünülmektedir. AX ve BX arasındaki farklılık ise, AX’te kaynaktan kaynaklanan iletişim engeli olduğu düşünülürken BX’te mesajdan kaynaklanan iletişim engeli olduğu düşünülmektedir. Benzerlikler olduğu gibi farklılıklar da bulunmasından dolayı AX ve BX arasında denge durumu tam anlamıyla sağlanmamaktadır.

3.2.2. Yorumlama

Yorumlama çalışması, kişilerarası iletişimde ABX kuramına göre yapılacaktır. Kişilerin X'e yönelimlerinde kişilerarası iletişim engelleri, etkili kişilerarası iletişim unsurları ve tutarlılık ve uyum kuramları ele alınacaktır.

İlk olarak, kişilerin X unsuruna verdikleri cevaplar, karşılıklı bu görüşmeyi gerçekleştirdikleri zaman oluşabilecek denge ya da dengesiz duruma göre yorumlanacaktır. Kişilerin X faktörüne karşılık birbiri ile olan uyumları ve oluşabilecek denge durumu; A'nın X'e yönelimi ile B'nin X'e yöneliminde eşitlik ya da benzerliklerin sağlanıp sağlanmadığına göre yorumlanacaktır. Bu yorumlama, "ABX Kuramına Göre A ve B'nin Birbirleri ile Uyumu ve X'e Yönelimlerinin Etkili Kişilerarası İletişim Becerilerine Göre Yorumlanması" başlığı altında yapılacaktır.

İkinci olarak, kişilerin sahip oldukları ya da karşısındaki kişi tarafından sahip olduğu düşünülen iletişim becerileri, karşılıklı iletişim kurdukları zaman oluşabilecek etmenlere göre yorumlanacaktır. Burada kişilerin sahip olduğu iletişim becerilerinin ne kadarının karşısındaki kişi tarafından da bilindiği, kişilerin kendilerini iletişime açması açısından önemli olduğu için, Johari Penceresi'nde ele alınan açık, gizli, kör ve bilinmeyen bölümler de göz önünde bulundurulacaktır. ABX kuramı çerçevesinde kişilerin iletişim becerilerinin Johari penceresine göre analizi, kişilerin iletişim kurarken kendilerini ne kadar açtıkları, karşısındaki kişi tarafından ne kadar tanındığı ve bu durumun iletişime etkisi açısından önemlidir. Kişilerin açık bölümleri karşılıklı olarak ne kadar geniş ise, bireyler kullandıkları kelimelerden, etkili iletişim becerilerinin diğer tüm öğelerinin kullanımına kadar özen göstermekte bu durum da kişilerin hassas noktalarına dikkat ederek çatışma ortamının oluşma durumunu azaltmaktadır. Bu yorumlama, "ABX Kuramına Göre A ve B'nin X'e Yönelimlerinin Kişilerarası İletişimde İletişim Engelleri Çerçevesinde Yorumlanması" başlığı altında yapılacaktır.

Son olarak, kişilerin hem kendileri hem de karşısındaki kişiye yönelik düşünceleri; tutarlılık ve uyum kuramları ile sosyal psikolojinin temel kavramları çerçevesinde "ABX Kuramına Göre A ve B'nin Birbirleri ile Uyumu ve X'e Yönelimlerinin Tutarlılık ve Uyum Kuramlarına Göre Yorumlanması" başlığı altında yorumlanacaktır.

ABX Kuramına Göre A ve B'nin X'e Yönelimlerinin Kişilerarası İletişimde İletişim Engelleri Çerçevesinde Yorumlanması

Kişilerin ABX kuramına göre X unsuruna verdikleri cevaplar, karşılıklı bu görüşmeyi gerçekleştirdikleri zaman oluşabilecek denge ya da dengesiz duruma göre yorumlanmıştır.

Mehmet ve Yeşim'in Çatışma Ortamındaki İletişim Engellerine Yönelik Düşüncelerinin ABX Kuramına Göre Yorumlanması

Mehmet X unsuru olan “çatışma ortamındaki iletişim engelleri” hakkında; kaynağın bilgi eksikliği, hedefin algı farklılığı, hedefin kişisel özelliği (ilgisiz), kaynağın sözlü iletişim problemi olduğunu düşünmektedir.

Yeşim X unsuru olan “çatışma ortamındaki iletişim engelleri” hakkında ise; hedefin ve kaynağın kişisel özellikleri (sert ve sivri dil), hedefin sözlü iletişim problemi olduğunu düşünmektedir.

ABX kuramına göre incelediğimizde; Mehmet çatışma ortamındaki iletişim engellerinin hem kaynak hem de hedeften kaynaklanabileceğini düşünürken Yeşim ağırlıklı olarak hedeften kaynaklandığını düşünmektedir. Burada kaynak olarak kendileri, hedef olarak ise karşılarındaki kişiler nitelendirilmektedir. ABX kuramına göre A ve B'nin X'e yönelimlerinin farklı olması, denge durumunun oluşmasını engellemektedir. Mehmet'in kendi bilgi eksikliğini çatışma engeli olarak görmesi, kendisinin bir konu hakkındaki bilgi eksikliğinin Yeşim tarafından olumlu karşılanmaması, gerginlik ve tartışmalara yol açabilir. Mehmet'e göre karşılarındaki kişinin algı farklılıklarını göz önünde bulundurmaması ise, Mehmet'in düşüncelerini ifade ederken Yeşim'in onun bakış açısından bakamaması ve konuya ilgisiz olması, iletişimin sürekliliği ve etkililiği açısından olumsuz bir etmen olmakta bu da çatışma ortamını yaratmaktadır. Mehmet kaynağın sözlü iletişim problemleri olduğunu, yani kendisinin sözlü iletişim becerilerindeki eksikliğin Yeşim ile yaşadığı çatışmada engel olduğunu düşünmektedir. Yeşim ise hedefin sözlü iletişim problemleri olduğunu, yani Mehmet ile iletişim kurarken Mehmet'in kullandığı ifadeler, ses tonuna dikkat etmemesi çatışma ortamına sebep olabilecektir. Yeşim hem kendisinin hem de karşılarındaki kişinin sert bir karakter ve sivri dile sahip olması düşüncesine göre, çatışma ortamında alttan alacak bir taraf olmadığı ve kullanılan

kelimelerin giderek kişileri kışkırtıcı ve kırıcı boyuta gelmesinin çatışmayı daha da alevlendireceği gözlemlenmektedir.

Emre ve Burak'ın Çatışma Ortamındaki İletişim Engellerine Yönelik Düşüncelerinin ABX Kuramına Göre Yorumlanması

Emre “çatışma ortamındaki iletişim engelleri” hakkında, mesajın farklı algılanması, hedefin ve kaynağın sözlü iletişim problemi (sen dili) olarak değerlendirilmektedir.

Burak “çatışma ortamındaki iletişim engelleri” hakkında; hedefin ve kaynağın sözlü iletişim problemi ve mesajın farklı algılanması olarak değerlendirilmektedir.

ABX kuramına göre incelediğimizde; hem Emre hem de Burak çatışma ortamındaki iletişim engellerinin kaynak, hedef ve mesaj kaynaklı olabileceğini düşünmektedir.

Burada kaynak olarak kendileri, hedef olarak ise karşılarındaki kişiler nitelendirilmektedir. Emre'nin ve Burak'ın çatışma ortamındaki iletişim engelleri ile ilgili sorulara verdiği ilk cevap, karşılarındaki kişilerin (hedefin) iletişime konu olan içeriği farklı algılamasıydı. Emre, Burak ile iletişim kurarken, kendisinin söylediği içeriğin (mesajın) Burak tarafından beklentisinin (ihtiyacının) dışında algılanarak kendisine geribildirimde bulunması, içeriğin karşılıklı olarak beklentinin dışında gelişmesi ve tartışma ortamının oluşmasına bir nedendir. Mesajın farklı algılanması, Burak'ın bakış açısından da iletişimdeki engel olarak düşünülmesi benzer bir durumu oluşturacağı için, kişilerin iletişimde birbirlerini farkı anlaması, anlaşmazlık ortamının oluşmasına neden olabilir. Emre ve Burak, hem kendilerinin (kaynak) hem de karşılarındaki kişilerin (hedef) sözlü iletişim problemleri olduğunda, kullanılan kelimelerin doğru seçilmemesi, ses tonunun ayarlanamaması gibi etmenlerin karşılıklı olarak gerginlik yaşanmasına ve çatışma ortamının oluşmasına neden olduğunu düşünmektedir. Bu durumda, hem Emre'nin hem de Burak'ın birbirleri ile kuracağı iletişimde kullandıkları kelimelere, ses tonlarına dikkat etmemesi, çatışmanın şiddetlenmesine neden olabilir. ABX kuramına göre A ve B'nin X'e yönelimlerinin aynı olması, denge durumunun oluşmasını sağlamaktadır. Bunun yorumlanması ise, Emre ve Burak'ın iletişim engeli olarak düşündükleri etmenlere karşılıklı olarak dikkat etmeleri, ikisinin de kullandıkları kelimeleri dikkatli seçmeleri, stres ve öfke anında ses tonlarını ayarlayabilmeleri, çatışma ortamının oluşmasına engel olabilir. Aynı şekilde, içeriğin farklı algılandıklarının karşılıklı olarak hissedilmesi; içeriğin

karşısındaki kişiler tarafından anlaşılabilirlik şekilde oluşturulması ve kullanılacak sembollerin seçimine dikkat edilmesi de çatışmada iletişim engellerini ortadan kaldırılabilmeleri açısından önemlidir.

Filiz ve Zehra'nın Çatışma Ortamındaki İletişim Engellerine Yönelik Düşüncelerinin ABX Kuramına Göre Yorumlanması

Filiz X unsuru olan “çatışma ortamındaki iletişim engelleri” hakkında; hedefin sorgulayarak dinlemesi, mesajı farklı algılaması, hem hedefin hem de kaynağın sözlü iletişim problemi olduğunu düşünmektedir.

Zehra X unsuru olan “çatışma ortamındaki iletişim engelleri” hakkında ise; mesajın farklı algılanması, hedefin iletişime kapalı olması ve özellikle çatışma ortamında ilk adımı atmaması olduğunu düşünmektedir.

ABX kuramına göre incelediğimizde; hem Filiz hem de Zehra çatışma ortamındaki iletişim engellerinin hedef ve mesajdan kaynaklandığını düşünürken, Filiz kaynak nedenli bir iletişim engeli olabileceğini de ifade etmektedir. Filiz'in çatışma ortamındaki iletişim engelleri ile ilgili soruya verdiği ilk cevap, karşısındaki kişinin (hedef), söylediklerini sorgulayarak dinlemesidir. Filiz'in Zehra ile kuracağı bir iletişimde, Zehra'nın sorgulayarak dinlemesi Filiz'de güven sorunlarının sezinlemesi ve kendisinin Zehra'yı ikna etmek için çaba sarf ederken bunun umutsuz bir çaba olduğu düşüncesine de sahip olmasına neden olmaktadır. Filiz'in mesajın farklı algılanması ile ilgili düşüncesi, Zehra ile kuracağı iletişimde, kendisinin Zehra'nın bakış açısına göre isteğinin ve ihtiyacının dışında algılanmasına, Zehra'nın Filiz'in istediği geribildirimleri verememesi, çatışma ortamının büyümesine neden olabilir. Filiz'in son olarak belirttiği etmen ise, hem kendisi hem de karşısındaki kişinin ses tonlarının yükseltilerek kullanılan kelimelerden takınan tavra kadar kaba bir tutum sergilenmesidir. Burada Filiz sadece hedefin değil kendisinin de benzer tutumu ortaya koymasını ifade ettiği için Zehra'dan alacağı bu olumsuz davranışa benzer şekilde cevap verebileceğini göstermektedir. Zehra'nın çatışma ortamındaki iletişim engelleri ile ilgili ilk düşüncesi ise, mesajın farklı algılanmasıdır. Filiz'in de benzer durumu bir iletişim engeli olarak görmesi, Zehra'nın Filiz ile gerçekleştirdiği bir iletişimde birbirlerini farkı anlaması, içeriğin karşılıklı beklenti dışında iletilmesi, anlaşmazlık

ortamının oluşmasını sağlayabilir. Zehra'nın karşısındaki kişinin ilk adımı atmamasın da iletişim engeli olduğunu ifade etmektedir. Zehra'nın özellikle çatışma ortamındaki bu beklentisinin Filiz tarafından karşılanmaması, sorunun çözülmesinde engel teşkil etmektedir. ABX kuramına göre A ve B'nin X'e yönelimlerinde benzerlik olmasının yanı sıra farklılıklar da bulunmaktadır. Denge durumu oluşmamaktadır.

Aykut ve Merve'nin Çatışma Ortamındaki İletişim Engellerine Yönelik Düşüncelerinin ABX Kuramına Göre Yorumlanması

Aykut X unsuru olan “çatışma ortamındaki iletişim engelleri” hakkında; hedefin sözlü iletişim probleminin olması ve iletişim ortamının yüz yüze değil uzaktan gerçekleştirilmesi olduğunu düşünmektedir.

Merve X unsuru olan “çatışma ortamındaki iletişim engelleri” hakkında ise; hedefin ve kaynağın sözlü iletişim probleminin olması ve kaynağın öfkeli kişilik özelliğinin etmen olduğunu düşünmektedir.

ABX kuramına göre A ve B'nin X'e yönelimlerinin ağırlıklı olarak farklı olması, denge durumunun oluşmasını engellemektedir. Hem Aykut hem de Merve çatışma ortamındaki iletişim engellerinde ortak olarak hedeften kaynaklandığını düşünürken, Aykut farklı olarak kanalın bir etmen olduğunu, Merve ise farklı olarak kaynağın bir etmen olduğunu düşünmektedir. Aykut görüşmede çatışma ortamındaki iletişim engeli olarak, karşısındaki kişinin emir kipi kullanması, sesini yükseltmesi ve içerikten koparak konuyu kişiselleştirmesini ifade etmektedir. Merve ile iletişim kurarken Merve'nin Aykut'un belirttiği etmenleri göz önünde bulundurmaması çatışma ortamının oluşmasına katkı sağlayabilir. Merve'nin ise özellikle gerginlik durumlarında karşısındaki kişinin kullandığı kelimelere dikkat etmemesi, en büyük iletişim engeli olarak görülmektedir. Bu durum da; Merve'nin Aykut ile iletişim kurarken Aykut'un kullandığı kelimelerin sağlıklı iletişim ortamını engelleyecek olumsuzluk ya da kabalıkta olması, Merve'nin ilk başlarda durumu içine atarak kabullenmesi sonrasında ise olağandan daha fazla tepki göstermesine neden olabilir. Aykut'un yüz yüze iletişimi tercih etmesi, Merve ile diğer kanallar (telefon, e-posta gibi) üzerinden iletişim kurarken çatışma ortamının oluşma olasılığı daha yüksek olabilir. Merve'nin hedefin sözlü iletişim

problemlerinin yanı sıra kaynağın da sözlü iletişim problemi olduğunu düşünmesi, Aykut ile kurduğu iletişimde Aykut'un sözlerine dikkat ederken çatışma ortamının oluşması ya da gelişmesin de kendi kullandığı kelime ve ses tonu yapılarının da etkili olabileceğini göstermektedir. Son olarak, Merve'ye göre kaynağın öfkeli kişilik yapısı, çatışma ortamının daha da şiddetlenmesine neden olabilir. Merve'nin bunu bilmesi ve yönetebilmesi, çatışma ortamının oluşmasına bir engel de olabilir. Bu durumda kişilerin kaynak olarak kendileri ile ilgili gördükleri iletişim engellerinin farkında olarak oluşmalarını engellemeleri, çatışma ortamının oluşması ya da büyümesini önleyebilir.

ABX Kuramına Göre A ve B'nin Birbirleri ile Uyum ve X'e Yönelimlerinin Etkili Kişilerarası İletişim Becerilerine Göre Yorumlanması

Tablo 7: Yeşim ve Mehmet'in İletişim Becerileri (özet)

	AA	AB	BB	BA
Mehmet	Fiziksel etmenleri göz önünde bulundurma (cinsiyet), kendini açmada açık bölümü dar, etkili sözlü ve sözsüz iletişim, Kişilik özelliği (sert)	Kültür farklılığını göz önünde bulundurmama (iş kültürü)	Etkili sözlü iletişim, kendini açmada açık bölümü dar, kişilik özelliği (sert)	Etkin dinleme (aktif dinleme), etkili sözsüz iletişim, kişilik özelliği (sert), kendini açmada açık bölümü dar
Yeşim	Kişilik özelliği (sert), kendini açmada açık bölümü dar, saygılı, seçerek dinleme, eleştirilere kapalı	Kişilik özelliği (sert ve algı ve farklılıklarına kapalı), saygılı, etkili sözlü iletişim	Saygılı, etkili sözlü iletişim, kişilik özelliği (duygusal)	Kişilik özelliği (sert), sözlü iletişim problemi, kendini açmada açık bölümü dar, seçerek dinleme

Mehmet ve Yeşim'in çatışma ortamındaki iletişim engellerine yönelik gerçekleştirecekleri bir iletişimde sahip oldukları iletişim becerilerine yönelik anlamlandırmaya maddeler halinde yer verilmiştir:

- Hem Mehmet hem de Yeşim kendini açmada açık bölümlerinin dar olduğunu düşünmektedir. Bu durum, Mehmet ve Yeşim'in çatışma ortamındaki iletişim engelleri (X) hakkında iletişime geçtikleri zaman örtük iletişimin oluşmasına, bilgi alışverişinin daha az olmasına, karşılıklı geri bildirimlerinin en az seviyede tutulmasına ve sonuç olarak kişilerin birbirlerini tanıma fırsatının azalmasına neden olacağı için denge durumuna ulaşmak da güçleşecektir.
- Mehmet'in karşısındaki kişinin fiziksel etmenlerini (cinsiyet farklılığı) göz önünde bulundurması, Mehmet ve Yeşim'in X hakkında iletişim kurdukları zaman Mehmet'in Yeşim'e karşı daha nazik davranması, sözlü ve sözsüz iletişim becerilerindeki uyumun da göz önünde bulundurularak kullandığı kelimelerden jest ve mimiklerine kadar özenli davranması, gergin ortamın oluşma olasılığını düşürmesi açısından önemlidir.
- Mehmet'in etkili sözlü ve sözsüz iletişim becerilerine sahip olması; Yeşim ile X hakkında iletişim kurdukları zaman kullandığı kelimeleri düşünerek seçmesi, ses tonunu konuya göre ayarlaması, kelimeleri ile jest ve mimiklerinin uyumlu olması; karşısındaki kişinin güvenini kazanması ve kendisini dinletmesi açısından önemlidir.
- Mehmet'in iletişimde saygılı olması; çatışma ortamında karşısındaki kişinin düşüncelerini kabul etmese de saygıyı kaybetmeden iletişim kurması açısından önemlidir.
- Mehmet'in kişilik özelliği olarak sert bir karaktere sahip olması, çatışma ortamında Mehmet'in düşüncelerinin karşı tarafça kabul edilmemesi, Mehmet'in düşüncelerinin yargılanması, aradaki çatışmanın alevlenmesine yol açabilir.
- Mehmet'in algı farklılıklarını göz önünde bulundurmaması, çatışma ortamında karşıdaki kişi tarafından (Yeşim) aktarılan bir bilginin sadece Mehmet'in kendi bakış açısı çerçevesinde değerlendirilmesi, bir bilginin kişilerin sahip olduğu deneyim ve bilgi birikimi çerçevesinde farklı algılanabileceği düşüncesinin kabul edilmemesi, çatışma konusunun çözülmesine engel olan bir diğer unsurdur.

- Yeşim'in saygılı bir kişiliğe sahip olması; Mehmet ile X hakkında iletişim kurarken onun düşüncelerini kabul etmese de saygı çerçevesinde onu dinlemesi ve kendini ifade etmesi açısından önemlidir.
- Yeşim'in seçerek dinlemesi; Mehmet ile çatışma ortamındaki iletişim engelleri hakkında iletişim kurarken Mehmet'in ifadelerinden ilgisini çeken ve istediklerini duyup, ilgisini çekmeyen ve istemediklerini duymazdan gelmesi durumunu oluşturabilir. Bu durumda da Mehmet'in X ile ilgili söylediği tüm ifadelerin Yeşim tarafından bütünüyle algılanamaması ve sadece duyduklarına göre olayı yorumlamasına neden olabilir.
- Yeşim'in eleştirilere kapalı olması; Mehmet ile X hakkında iletişim kurarken Mehmet'in Yeşim'in X hakkındaki kendi bakış açısına göre tahmini düşünceleri ile ilgili söylediklerine karşılık Yeşim'in kabul etmemesi ve kendisini farklı bir gözle değerlendirememesine neden olur. Bu durumda da Yeşim'in hatalı bir düşünce ya da davranışı varsa bunu görmesine engel olacağı için düzenleyici bir davranışta da bulunmayabilir. Burada Mehmet'in Yeşim'in karakterine değil X konusuna yönelik yapması da önemlidir. Aksi durumda aradaki iletişim X hakkında olmaktan çıkıp karşılıklı kişiliklerin değerlendirilmesine dönüşebilir.
- Yeşim'in gergin ve sert bir kişiliğe sahip olması ise; Mehmet'in iletişimde baskın olması, Yeşim'in düşüncelerine karşı söylenebilecek olumsuz ifadeler vb. durumlarda öfke kontrolünü sağlayamaması, bu durumda sözlü ve sözsüz iletişimde engellerin oluşmasına neden olabilir.
- Yeşim, Mehmet'in kendisine yönelik tahminlerinde kendisinin sözlü iletişimde problemi olduğunu düşünmektedir. Bunu kendisinin kabul etmeyip, Mehmet'in bakış açısına göre kendini değerlendirmesi fakat Mehmet'in bu şekilde bir ifade bulunmaması, Yeşim'in kabul edemediği ama iletişim ortamında kendisini ifade ederken kullandığı kelimelere dikkat edememesi ve ses tonunu ayarlayamamasına neden olabilir. Bu durum da çatışma ortamının başlaması ya da yükselerek devam etmesine etki edecektir.
- Yeşim'in iş kültürü farklılığını göz önünde bulundurmaması, kendisinin iletmediği ve kendisine iletilen mesajı algılama şekillerinin iş ortamındaki kültüre göre farklılık göstereceğini kabul etmemesini gösterir. Kişiler sembolleri tanımlarken, kendi iş

kültürlerine göre anlamlandırmaya çalışır. Burada oluşan anlam farklılıkları da çatışma ortamının oluşmasına neden olacaktır. Bu özelliğin Mehmet tarafından bilinip Yeşim tarafından bilinmemesi çatışma ortamında dengesiz bir duruma neden olacaktır.

- Mehmet, Yeşim'in kendi iletişim becerilerini değerlendirirken etkili sözlü iletişime sahip olduğunu düşünmektedir fakat Yeşim böyle bir ifadede bulunmadığı için aslında hem Mehmet hem de Yeşim, Yeşim'in sözlü iletişimi etkili şekilde kullandığını düşünmemektedir. Bu durum, çatışma ortamında Yeşim'in kullandığı dilde (seçilen kelimeler) ve dil ötesi etmenlerde (vurgular, ses tonu, ifade şekli) dikkatli davranmadığını göstermektedir.

Tablo 8: Emre ve Burak'ın İletişim Becerileri (özet)

	AA	AB	BB	BA
Emre	Etkili Sözlü ve sözsüz iletişim, eleştirilere kapalı, Etkili dinleme problemi (seçerek dinleme), kendini kolay açma, empati kurabilme	Etkin dinleme, Kişilik özelliği (duygusal ve algı farklılıklarına açık), kendini açma problemi, sözlü iletişim problemi	Kişilik özelliği (duygusal ve algı farklılıklarına açık), sözlü iletişim problemi, Etkin dinleme,	Etkili dinleme problemi (seçerek dinleme), etkili sözlü iletişim
Burak	Etkin dinleme, kendini açma problemi, kişilik özelliği (duygusal), sözlü iletişim problemi,	Etkili sözlü iletişim, kendini kolay açma, kişilik özelliği (gergin), görünüşte dinleme	Etkili sözlü iletişim, kendini kolay açma, görünüşte dinleme	Kişilik özelliği (duygusal), kendini açma problemi, Etkin dinleme, algı farklılıklarına açık

Emre ve Burak'ın çatışma ortamındaki iletişim engellerine yönelik gerçekleştirecekleri bir iletişimde sahip oldukları iletişim becerilerine yönelik anlamlandırmaya maddeler halinde yer verilmiştir:

- Emre, etkili sözlü ve sözsüz iletişim becerisine sahip olduğunu düşünmektedir. Emre, Burak ile X hakkında iletişim kurduğu zaman kullandığı kelimeleri düşünerek seçmesi, ses tonunu konuya göre ayarlaması, kelimeleri ile jest ve mimiklerinin uyumlu olması; karşısındaki kişinin güvenini kazanması ve kendisini dinletmesi açısından önemlidir. Emre'nin bu özelliği Burak tarafından da doğrulandığı için Emre'nin açık bölümü içerisindedir.
- Emre'nin eleştirilere kapalı olması; Burak'ın X hakkındaki kendi bakış açısına göre Emre'nin düşüncelerini tahmin etmesi ve tahminleri ile ilgili söylediklerine karşılık Emre'nin kabul etmemesi, kendisini farklı bir gözle değerlendirememesine neden olur. Bu durumda da Emre'nin hatalı bir düşünce ya da davranışı varsa bunu görmesine engel olacağı için düzenleyici bir davranışta da bulunmayabilir. Burada Burak'ın eleştiriyi, Emre'nin karakterine değil X konusuna yönelik yapması da önemlidir. Aksi durumda aradaki iletişim X hakkında olmaktan çıkıp karşılıklı kişiliklerin değerlendirilmesine dönüşebilir. Emre'nin eleştirilere kapalı olması kendisi tarafından bilinen, Burak tarafından iletilmeyen bir düşünce olduğu için Emre'nin gizli bölümüdür.
- Burak sözlü iletişimde problem yaşadığını ifade etmektedir. Bu durum, Emre'nin Burak ile kuracağı bir iletişim ortamında Emre'nin daha baskın olup Burak'ı ikna etme olasılığı yüksektir. Burak'ın sözlü iletişimde problem yaşaması Emre tarafından da iletilen bir düşünce olduğu için Burak'ın açık bölümüdür.
- Emre'nin seçerek dinlemesi, Burak ile kuracağı iletişimde, Emre'nin sadece ihtiyacı olan ya da ilgi alanına giren ifadeleri alması, konunun bütününden kopması ve Burak'ın ifadelerini tam anlamıyla algılayamaması, Burak'a geribildirimde bulunurken seçerek dinlediği ifadeler çerçevesinde yorumlamasını sağlayacaktır. Emre'nin seçerek dinlemesi, kendisi tarafından bilinen, Burak tarafından iletilmeyen bir düşünce olduğu için Emre'nin gizli bölümüdür.
- Burak'ın etkin dinleme özelliği, Emre'yi anlamak için ona sorular sorması, onun ifadelerini yargılamadan ve bütünü kaybetmeden dinleyebilmesi iletişimin etkililiği

açısından önemlidir. Burak'ın etkin dinleme özelliği, Emre tarafından da bilinen bir düşünce olduğu için Burak'ın açık bölümüdür.

- Emre'nin kendini açmada açık bölümünün geniş olması, Burak'a karşı iletişimde açık olması, kişilik özelliklerinin herkes tarafından benzer şekilde bilinmesi ile iletişimin daha sağlıklı şekilde yürütülmesinde etkili olacaktır. Emre'nin bu özelliği Burak tarafından da iletildiği için Emre'nin açık bölümü içerisinde.
- Burak'ın, Emre'ye nazaran kendini açmada açık bölümünün dar olması ise, Emre ile iletişim kurarken kendisini daha kapalı ifade etmesi, kişilik özelliklerinin açık şekilde farkına varılmaması, iletişimde problemler yaşamasına neden olabilir. Burak'ın kendini açmada açık bölümünün dar olması, Emre tarafından iletilmeyen bir düşünce olduğu için Burak'ın gizli bölümüdür.
- Emre'nin empati kurabilmesi ise, özellikle Burak ile yapacağı bir konuşmada, farklı pencerelerden bakabilmesi, onu anlayarak iletişimini yönlendirebilmesi açısından önemlidir. Burak'ın duygusal bir karakter olması, özellikle çatışma ortamlarında daha çabuk etkilenmesini sağlayabilir. Emre'nin empati kurma özelliği, kendisi tarafından bilinen, Burak tarafından iletilmeyen bir düşünce olduğu için Emre'nin gizli bölümüdür.
- Burak'ın duygusal bir kişilik özelliğine sahip olması, Emre ile özellikle gergin bir konuda iletişim kurarken, durumdan daha kolay etkilenmesi, içine atması ya da konunun çözümlenmesinin güçleşmesi açısından etkili olabilir. Burak'ın bu özelliği Emre tarafından da bilindiği için Burak'ın açık bölümüdür.
- Burak'ın algı farklılıklarına açık olması, karşısındaki kişinin söylediklerine kendi düşünce yapısı dışında farklı bakış açıları ile değerlendirebilmesini sağlayabilir. Bu durum, özellikle çatışma ortamının oluşmaması için önemlidir. Burak'ın algı farklılıklarına açık olması, Emre tarafından da bilindiği için Burak'ın açık bölümüdür.
- Burak'a göre Emre'nin görünüşte dinlemesi, Burak'ın ilettiği içeriğe odaklanmaması, dinliyormuş gibi gözükmesi, Burak'a anlaması ve ona konu ile ilgili doğru geribildirimleri verememesi, iletişim engeli olabilmektedir. Bu durumun Burak tarafından bilinip Emre tarafından bilinmemesi Emre'nin kör bölümüdür.
- Burak'a göre Emre'nin gergin bir kişiliğe sahip olması, Burak ile iletişim kurarken hoşuna gitmeyen konularda çabuk gerilmesine ve tartışma ortamının oluşabilmesine

neden olabilir. Bu durumun Burak tarafından bilinip Emre tarafından bilinmemesi Emre'nin kör bölümüdür.

Tablo 9: Filiz ve Zehra'nın İletişim Becerileri (özet)

	AA	AB	BB	BA
Filiz	Etkili Sözlü iletişim, kendini açmada açık bölümü dar, kişilik özelliği (mesafeli), yüzeysel dinleme	Seçerek dinleme, kendini açma problemi, İletişimde saygılı, Kişilik özelliği (agresif ve asosyal)	Seçerek dinleme, Kişilik özelliği (asosyal), kendini açma problemi,	Kişilik özelliği (mesafeli), Etkili Sözlü iletişim, yüzeysel dinleme,
Zehra	Kendini açma problemi, Kişilik özelliği (duygusal ve asosyal)	Kişilik özelliği (sosyal), Etkili sözlü iletişim, savunucu dinleme	Kişilik özelliği (sosyal), etkili sözlü iletişim	algı farklılıklarına kapalı, kendini açma problemi,

Filiz ve Zehra'nın çatışma ortamındaki iletişim engellerine yönelik gerçekleştirecekleri bir iletişimde sahip oldukları iletişim becerilerine yönelik anlamlandırmaya maddeler halinde yer verilmiştir:

- Filiz'in, etkili sözlü iletişim becerisine sahip olması, Zehra ile X hakkında iletişim kurarken kelime seçiminden ses tonuna kadar dikkat etmesi, jest ve mimiklerinin uyumlu olmasını sağlamaktadır. Filiz'in bu özelliği Zehra tarafından da bilindiği için Filiz'in açık bölümü içerisindedir.
- Filiz'in kendini açmada açık bölümünün dar olması, Zehra tarafından kişilik özelliklerinin tam anlamıyla bilinmemesi, Zehra'ya karşı iletişimde kapalı olmasına neden olabilir. Filiz'in bu özelliği Zehra tarafından bilinmediği için Filiz'in gizli bölümü içerisindedir.

- Filiz'in mesafeli bir kişiliğe sahip olması, Zehra ile kurduğu iletişimde hem açık olmaması hem de sınırlı bir iletişim kurmasına neden olabilir. Filiz'in bu özelliğinin Zehra tarafından bilinmediği için Filiz'in gizli bölümü içerisinde.
- Filiz'in yüzeysel dinlemesi Zehra ile kuracağı iletişimde, Filiz'in sadece konunun genelini dinlemesi, detaylarını anlamaya çalışmamasına neden olabilir. Bu da Zehra'nın asıl iletmek istediği mesajın Filiz tarafından detaylarıyla anlaşılması ve buna bağlı geri bildirimlerde bulunması, Zehra'nın isteklerine tam anlamıyla cevap veremeyebilir. Filiz'in seçerek dinlemesi, kendisi tarafından bilinen, Zehra tarafından iletilmeyen bir düşünce olduğu için Filiz'in gizli bölümüdür.
- Zehra'nın kendini açmada açık bölümünün dar olması, Filiz'in de aynı özelliğe sahip olması ile birlikte karşılıklı kurulan iletişimde tarafların kişilik özelliklerinin tam anlamıyla bilinmemesi ve iletişimde kapalı olmalarına neden olabilir. Zehra'nın bu özelliği Filiz tarafından da bilindiği için Zehra'nın açık bölümü içerisinde.
- Zehra'nın asosyal bir kişiliğe sahip olması, Filiz ile kuracağı iletişimde çekingen olması ve kendini ifade etmede sıkıntı yaşamasına neden olabilir. Bu özelliği Filiz tarafından da bilindiği için Zehra'nın açık bölümü içerisinde. Bunun yanı sıra Filiz, Zehra'nın agresif bir kişiliğe de sahip olduğunu düşünmekte fakat Zehra tarafından böyle bir bilgi iletilmemektedir.
- Zehra, Filiz'in kendisi için algı farklılıklarına kapalı olduğunu düşündüğünü iletmektedir. Kendisinin bu durumu kabul etmemesi fakat karşı taraftan bu şekilde görüldüğünü düşünmesi, Filiz'in de bu şekilde bir ifadeye bulunmaması, Zehra'nın gizli bölümü içerisinde. Zehra, Filiz ile iletişim kurarken farklı bakış açılarına sahip olmaması içeriği sadece kendi düşünceleri ile değerlendirmesine ve çatışma ortamının oluşmasına katkı sağlayabilmektedir.
- Filiz'e göre Zehra'nın seçerek dinlemesi, Filiz ile kuracağı iletişimde, Zehra'nın sadece ihtiyacı olan ya da ilgi alanına giren ifadeleri alması, konunun bütününden kopması ve Filiz'in ifadelerini tam anlamıyla algılayamaması, Filiz'e geribildirimde bulunurken seçerek dinlediği ifadeler çerçevesinde yorumlamasını neden olacaktır. Zehra'nın seçerek dinlemesi, Filiz tarafından bilinen, Zehra tarafından iletilmeyen bir düşünce olduğu için Zehra'nın kör bölümüdür.

- Filiz’e göre Zehra’nın iletişimde saygılı olması, çatışma ortamının oluşmasına engel olabilecek davranışlardan bir tanesidir. Zehra’nın gergin bir durumda saygıyı kaybetmemesi, Filiz’e bunu hissettirmesi, iletişimin de daha istekli hale gelmesinde önemlidir. Zehra’nın bu özelliği sadece Filiz tarafından bilindiği için Zehra’nın kör bölümüdür.
- Zehra’nın aksine Filiz’in sosyal bir kişiliğe sahip olması, Filiz’in kendisini daha rahat ifade etmesi, iletişime açık olmasını sağlayabilir. Bu özelliği sadece Zehra tarafından bilindiği için Filiz’in kör bölümü içerisinde.
- Zehra’ya göre Filiz’in savunucu dinleme özelliğine sahip olması, Filiz’in Zehra tarafından iletilen mesajı, kendisine yönelen bir saldırı gibi algılaması ve yorumlamasına neden olabilir. Zehra’nın söylediklerinde bir ima araması ve savunma cevapları ile karşılık vermesi çatışma ortamının oluşmasına katkı sağlayabilir. Filiz’in savunucu dinleme özelliği Zehra tarafından bilinip Filiz tarafından bilinmediği için Filiz’in kör bölümü içerisinde.

Tablo 10: Aykut ve Merve’nin İletişim Becerileri (özet)

	AA	AB	BB	BA
Aykut	Sözlü iletişim problemi, kendini açmada açık bölümü dar, kişilik özelliği (asosyal, özgüven eksikliği)	Etkili sözlü ve sözsüz iletişim, eleştirilere kapalı, kişilik özelliği (duygusal), saygılı	Saygılı, eleştirilere kapalı, Etkili sözlü ve sözsüz iletişim,	Sözlü ve sözsüz iletişim problemi,
Merve	Eleştirilere kapalı, kişilik özelliği (detaycı), etkili sözlü iletişim,	Sözlü iletişim problemi, saygılı, Kişilik özelliği (özgüven eksikliği)	Sözlü iletişim problemi, saygılı,	Etkin dinleme, eleştirilere kapalı, etkili sözlü iletişim

Aykut ve Merve'nin çatışma ortamındaki iletişim engellerine yönelik gerçekleştirecekleri bir iletişimde sahip oldukları iletişim becerilerine yönelik anlamlandırmaya maddeler halinde yer verilmiştir:

- Aykut'un sözlü iletişimde problem yaşaması, hem kendisi hem de Merve tarafından belirtilen bir düşüncedir ve Aykut'un açık bölümü içerisinde. Aykut, Merve ile iletişim kurarken, kelimeleri doğru seçememesi, jest ve mimiklerini kullanamaması ya da eksik kullanması, kendisini yeterli şekilde ifade edememesine neden olabilir.
- Aykut'un kendini açmada açık bölümünün dar olması, Merve'nin Aykut'un kişilik özelliklerini tam anlamıyla bilmemesi, Aykut'un ise Merve'ye karşı iletişimde kapalı olmasına neden olabilir. Aykut'un bu özelliği Merve tarafından bilinmediği için Aykut'un gizli bölümü içerisinde.
- Aykut'un özgüven eksikliğinin olması, Merve'nin iletişim ortamında daha baskın olması ve Aykut'u daha kolay etkileyerek ikna etmesini sağlayabilir. Aykut, Merve ile iletişim kurarken iletişime konu olan içerikte haklı olsa bile özgüven eksikliğinden dolayı bunu savunmada güçlük çekebilir. Bu özelliğin Merve tarafından da bilinmesi Merve için özellikle çatışma ortamında bir fırsat noktasına gelebilir. Aykut'un bu özelliği, Merve tarafından da bilindiği için Aykut'un açık bölümü içerisinde. Bunun yanı sıra Aykut kendisini sosyal olarak görmektedir. Bu özelliği, özgüven eksikliği ile de birleşince kendisini ifade etmede ve karşısındaki kişiyi ikna etmede güçlük yaşamasına neden olabilir.
- Merve'ye göre Aykut'un iletişimde saygılı olması, Aykut'un gergin bir durumda saygıyı kaybetmemesi, bunu sözlü ve sözsüz iletişim uyumuyla Merve'ye hissettirmesi, çatışma ortamının oluşmasına engel olabilecek önemli bir özelliktir. Aykut'un bu özelliği sadece Merve tarafından bilindiği için Aykut'un kör bölümüdür. Aynı şekilde Aykut'a göre Merve'nin saygılı olması, iletişimin karşılıklı uyum içerisinde gerçekleşmesi için önemlidir. Merve'nin bu özelliği de sadece Aykut tarafından bilindiği için Merve'nin kör bölümüdür.
- Merve, etkili sözlü iletişim becerisine sahip olduğunu düşünmektedir. Merve'nin, Aykut ile iletişim kurduğu zaman, ses tonunu ayarlayabilmesi ve kelimelerini düşüncelerine yönelik etkili şekilde seçebilmesi, kendisini dinletmesi açısından önemlidir. Merve'nin etkili sözlü iletişim becerilerin sahip olması Aykut tarafından da iletilen bir düşünce

olduğu için Merve'nin açık bölümü içerisinde. Aynı zamanda Aykut, Merve'nin sözsüz iletişim becerilerine de sahip olduğunu düşünmektedir. Bu durumun Merve'nin, kullandığı kelimeler ile jest ve mimiklerinin uyumlu olmasını sağlayarak; karşısındaki kişinin güvenini kazanması açısından da önemlidir. Merve'nin bu özelliği Aykut tarafından iletilmediği için Merve'nin kör bölümü içerisinde.

- Merve'nin eleştirilere kapalı olması; Aykut'un ortak bir konuya yönelik Merve ile ilgili düşüncelerini iletmesi durumunda Merve'nin kabul etmemesi, kendisini farklı bir gözle değerlendirememesine neden olabilir. Bu durum, Merve'nin eleştirilere yönelik zayıf kalmasını sağlayabilir. Burada Aykut'un eleştiriyi, Merve'nin karakterine değil X konusuna yönelik yapması da iletişim sürecinde önemlidir. Merve'nin eleştirilere kapalı olması hem kendisi hem de Aykut tarafından bilinen bir düşünce olduğu için Merve'nin açık bölümüdür. Böylece, Merve'nin bu konuda kendisini geliştirmesi de daha muhtemeldir.
- Aykut, Merve'nin duygusal bir kişiliğe sahip olduğunu düşünürken, Merve ise detaycı bir kişiliğe sahip olduğunu düşünmektedir. Aykut'a göre Merve'nin duygusal bir kişiliğe sahip olması, Merve'nin Aykut ile özellikle gergin bir konuda iletişim kurarken, iletişime konu olan durumdan kolayca etkilenmesine ve konunun çözümlenmesinin güçleşmesine neden olabilir. Merve'nin bu özelliği Aykut tarafından bilinirken Merve tarafından bilinmediği için Merve'nin kör bölümüdür. Bunun yanı sıra Merve kendisini detaycı olarak görmektedir. İletişim kurarken karşısındaki kişinin sözleri ile hareketlerinin uyumuna çok odaklanması, konudan kopmasına ve dikkat dağınıklığına neden olabilir.
- Merve'nin etkili dinleme özelliği, Aykut'u bütünü kaybetmeden dinleyebilmesi, onu anlamak için ona sorular sorması, ifadelerini yargılamadan dinleyebilmesi, iletişimin etkililiği açısından önemlidir. Merve'nin etkin dinleme özelliği, Aykut'un Merve'yi değerlendirmesi olarak Merve tarafından düşünüldüğü fakat Aykut tarafından böyle bir düşünce iletilmediği için Merve'nin gizli bölümüdür.

ABX Kuramına Göre A ve B'nin Birbirleri ile Uyum ve X'e Yönelimlerinin Tutarlılık ve Uyum Kuramlarına Göre Yorumlanması

Yapılan görüşmelerin tutarlılık ve uyum kuramları açısından yorumlanmasında; sosyal etki, güdü ve tutum kavramlarının kişilerarası iletişimdeki önemine yer verilecektir. Bununla birlikte Bilişsel Çelişki Kuramı, Atıf Kuramı ve Denge Kuramı çerçevesinde de kişilerin görüşme sonuçları yorumlanacaktır. ABX kuramı, çalışmanın temelini oluşturduğu ve anlamlandırma ile yorumlama çalışmalarının tamamı ABX kuramı çerçevesinde yapıldığı için burada yeniden yer verilmeyecektir.

Sosyal etki kavramı; gruba uyum sağlamak için grup içerisindeki kişilerin benzer tutumları ve davranışları sergilemesiyle kendisini göstermektedir. Özellikle Filiz ve Zehra iye yapılan görüşmede, Filiz'in, Zehra için bir kişinin etkisi altında kalabiliyor ifadesini kullanması sosyal etki açısından yorumlanabilir. Burada sosyal etki kavramı ön plana çıkmaktadır. Zehra, sergilediği davranışlarında özellikle iletişim kurarken, sosyal çevreden etkilenmektedir. Zehra'nın içinde bulunduğu sosyal durum, onun kendine özel farklılıklarını gölgede bırakarak çevresinin yönlendirmesi ile tutum ve davranışlarını sergilemesini sağlayabilir.

Güdü; farklı koşullar altında, düşüncelerimizi, davranışlarımızı ve duygularımızı etkilemektedir. Katılımcılar, hem kendileri hakkındaki düşünceleri hem de karşılarındaki kişiler hakkındaki tahminlerinde geri plandaki güdülerine göre sosyal durumları algılayıp yorumlamaktadır. Özellikle karşılıklı çatışma ve dengenin olmadığı iletişimlerde zıt yönlü davranış ve düşünceleri tetikleyen şey de güdülerdir. Festinger'in Bilişsel Çelişki kuramı göre de, kişilerin doğru olma ve kendileri hakkında olumlu şeyler hissetme gereksiniminin iki önemli güdü olduğu ve bu güdüler zıtlığı zaman kişilerin duygularını anlamak ve zihinlerinin çalışma şeklinin farkına varmak için önemli bir fırsat olduğu düşünülmektedir. Görüşmedeki katılımcıların kendi iletişim becerileri hakkındaki düşünceleri ile karşılarındaki kişinin gözünden, kendilerinin iletişim becerilerine yönelik tahminlerinde çelişkiler olduğu gözlemlenmiştir. Özellikle, kişilerarası ilişkileri daha olumlu olan katılımcılarda bu çelişki daha az iken, kişilerarası ilişkileri daha olumsuz olan katılımcılarda bu çelişki daha fazladır. Bu çelişkinin yaşanması, kişilerin kendi iletişim becerilerini ifade ederken doğru olma ve kendilerini iyi hissetme güdülerinin baskın olmasından kaynaklanmaktadır. Çelişkinin azalması ve kişilerarası iletişimde dengenin sağlanmasında ise etkili iletişim etmenleri öne çıkmaktadır.

Newcomb (1953) algının oluşumunda, en az üç aktif süreç çeşidi olduğunu belirtmektedir. Bunlar; dâhil etmeme (hesaba katmama), ekleme (tamamlama) ve yapılaşmadır. Dâhil etmeme, bireyin hayatı boyunca ihtiyacı olan ve ilgisi çeken şeylerin dışında kalan unsurları, algısal sürecinin dışında tutmasıdır. Ekleme, bireyin algısal sürecine konu olan bir nesneyi, görünüşte olmayan ama öyle olduğunu varsaydığı, kabul ettiği özelliği ile tamamlamasıdır. Yapılaşma ise algı sürecini organize eden objektif ve sübjektif faktörler çerçevesinde, bireyin bazı şeyleri “dahil etmeme” bazı şeyleri “ekleme” ve bazı şeyleri ön plana çıkarma seçimlerini yapmasını sağlayan, organizmayı yönlendiren süreçtir (Newcomb, 1953: 91-92). Görüşmelerde katılımcıların hem kendileri hem de karşısındaki kişiye yönelik algılarında üç aktif süreç de gözlemlenmiştir. Algıda dâhil etmeme (hesaba katmama) süreci, katılımcıların hem dinleme hem de kişilerarası ilişkilerindeki tercihlerinde öne çıkmaktadır. Yeşim’in “*Dinlerken ilgimi çekerse dinlerim fakat çok da benim için yararı olmayacağını düşünürsem sıkılırım.*” ifadesi ihtiyacı dışında kalan unsurları algısal sürecinin dışında tutması olarak yorumlanmaktadır. Algıda ekleme (tamamlama) sürecinde, katılımcıların X unsuru olan çatışma ortamındaki iletişim engellerine yönelik düşünceleri, sahip olduğu iletişim becerilerinden farklılık gösterse de kabul ettikleri doğrulardan oluşmaktadır. Yapılaşma ise, tüm katılımcıların iletişim becerilerine ve çatışma ortamındaki iletişim engellerine yönelik hem kendi düşüncelerini hem de karşısındaki kişinin düşüncelerine yönelik tahminlerini yönlendiren algı sürecidir.

Tutum, bireyin bir durum, olay ya da olgu karşısında ortaya koyması beklenen olası davranış biçimidir. Bir birey ya da olay tutumun konusu olabileceği gibi soyut bir kavram, olgu ya da durum da tutuma konu edilebilir (İnceoğlu, 2010: 7).

Katılımcıların hem kendi için de hem de karşısındaki kişi ile uyumlu olması için düşünce, duygu ve davranışları arasında uyum içinde olmalarının gerekliliği gözlemlenmiştir. Bunun için temel ön koşul ise, tutumun tutarlılığa ve uyuma sahip bir ortamda oluşmasıdır. Tutumu oluşturan davranış, duygu ve düşünce öğeleri arasındaki uyumsuzluk, çatışmalı ilişkilerin ortaya çıkması, bireyin iç dengesinin bozulması ve tutumların bu çatışmalı ilişki ortamında biçimlenmesine neden olmaktadır. Katılımcılardan, karşısındaki kişi ile düşünce, duygu ve davranışları uyumlu olanların, ilişkileri ve iletişimi de olumlu olduğu gözlemlenmiştir. Bu nedenle uyumun sağlanması ile kişilerin ilişkileri ve iletişimi de olumlu

yönde etkilenmektedir. ABX kuramına göre de kişilerin (A ve B) X'e yönelimlerini ifade edecekleri bir iletişim ortamında farklı tutumlara sahip olabilirler. Burada etkili iletişim becerileri kuvvetli olan kişinin karşısındaki kişiyi kendi tutumuna yönelik ikna etme olasılığı da yüksektir.

Atıf Kuramına göre kişilerin hem kendi içlerinde zihinsel dengeleri hem de iletişim sonucu karşısındaki kişi ile uyumu, kanaatleri ve tahminlerine göre şekillenmektedir. Atıf kuramında en çok üzerinden durulan konu, kişinin başka bir kişi ile iletişimindeki algılama süreci ve buna bağlı çıkarsamalarda bulunmasıdır. A kişinin B kişinin davranışlarına atfettiği nedenlerden etkilenerek bulunduğu eylemlerin temelinde, B kişinin kişilik özellikleri ya da A kişinin dışsal etmenlerden etkilenmesi yatmaktadır. Görüşmedeki katılımcıların karşısındaki kişilerin düşüncelerine yönelik tahminleri de atıf kuramına göre yorumlanabilir. Katılımcıların bir kısmı karşısındaki kişinin düşüncelerine yönelik tahminlerini, kişinin kendi düşüncelerine yakın ve uyumlu yaparken, bir kısmı da uzak tahminlerde bulunmuş ve kişinin kendi düşünceleri ile uyumsuzluk oluşmuştur. Aynı durum, kişilerin karşısındaki kişinin X unsuruna yönelik tahminlerinde de gözlemlenmiştir. İki farklı olan Zehra ve Filiz ile Emre ve Burak'ın görüşme sonuçları atıf kuramına göre yorumlanabilir. Zehra ve Filiz kendilerini açmada açık bölümleri dar ve genel çerçevede birbirlerine ve iletişim becerilerine yönelik olumsuz düşünceler besleyen bir çifttir. Bu nedenle özellikle iki görüşmecinin birbirlerine yönelik kanaatleri ve X unsuruna yönelik tahminlerindeki atıflarında uyumsuzluklar gözlemlenmiştir. Bunun yanı sıra Burak ve Emre'nin birbirlerine karşı besledikleri düşüncelerin olumlu çerçevede olduğu ve özellikle Emre'nin hem etkili iletişim becerileri hem de kendini açması, birbirlerine ve X'e yönelik atıflarda uyumun ve dengenin olduğu gözlemlenmiştir. Bu nedenle özellikle kişilerin kendilerini açma ve buna bağlı birbirlerini tanıma oranı ne kadar yüksek ise, tahminlere yönelik yapılan atıflar da o kadar doğru olduğu düşünülmektedir.

Denge Kuramına göre, A ve B'nin birbirine ve X'e yönelik tutum ilişkisi ve düşünce uygunluğu ya da uygunsuzluğu göz önünde bulundurulmaktadır. Görüşmedeki katılımcılar arasında birbirine ve X'e yönelik denge durumunun olduğu durumlar gözlemlendiği gibi dengenin olmadığı durumlar da gözlemlenmiştir. Burada dengenin sağlanması ve ilişkinin simetrik olması için kişilerin iletişim kurarak çaba göstermesi ve iletişimde de etkili iletişim unsurlarını göz önünde bulundurmaları gerektiği düşünülmektedir. X'e yönelik farklı düşüncelere sahip

olsalar da empati kurarak farklı açıdan bakabilmeleri, kendilerini açık ve net bir şekilde ifade edebilmeleri, saygı göstermeleri, aktif ve etkili dinleyebilmeleri, kullanılan kelimelerin seçiminden ses tonunun ayarlanması ve ben dilinin kullanılmasına kadar özen göstermeleri, dengenin sağlanmasından etkili olacaktır.



4. SONUÇ

ABX kuramına göre kişilerarası iletişim sürecinde uyumun ve dengenin sağlanması için etkili iletişim yöntemlerinin kullanılması önemlidir. Kişilerin etkili iletişim ile tutumlarının değişmesi, dengenin sağlanması için birçok etmen etkili olmaktadır. İletişim kuran kişilerden birisi, alanında uzman olup ikna edebilme yeteneğine sahipse, kişilerarası iletişim sürecinde karşıdaki kişinin tutumunu daha kolay değiştirebilir. Kişi konu hakkında ne kadar uzmansa ve ikna etme kabiliyeti yüksekse, iletişim yolu ile bireyi ikna etme ve tutumunu değiştirme oranı da o kadar yüksektir. Bir diğer etmen ise, kişilerarası iletişim sürecine katılan tarafların niyetleridir. Taraflardan biri (A), diğeri (B) ile bir konu hakkında (X) tartışmaya girdiğinde aradaki denge bozulmaktadır. Bu noktada kişi (A), tartışmaya konu olan nesne hakkında (X) kendi tutumunun diğer kişinin (B) yararına olacağını biliyor ve objektif davranıyorsa, bu niyeti karşısındakine hissettirmesi halinde kişiyi tutumunu değiştirmesi yönünde ikna etmesi daha muhtemel olmaktadır. Beğeni ise, tutum değişiminde önemli olan bir diğer etmendir. Kişilerarası iletişim sürecinde tutumu değiştirilmesi hedeflenen birey, diğer tarafı seviyor ve değer veriyorsa, düşüncelerini de daha detaylı değerlendirecek ve tutum değişimine daha yatkın olacaktır. İnsanlar, kendilerinden farklı olan insanlardan daha çok kendilerine benzeyen insanları sevme ve onlardan etkilenme eğilimindedir. Bu durumda da etkinin artması muhtemeldir. İnsanlar sevdikleri ve benzer bakış açısına sahip olduğu insanlardan daha kolay etkilendikleri için tutum değişiminde ikna olma oranları da yüksek olacaktır. Özellikle denge kuramında, kişilerarası iletişime konu olan taraflar arasında anlaşmazlık çıktığında benzer yönleri ortaya sunmak ve anlaşmak, dengenin sağlanması için daha kolay olmaktadır.

Atıf kuramına göre ise, A ve B kişilerin kendilerini açma düzeyi ile birbirlerini tanıma oranı yüksek oldukça, hem birbirlerine yönelik kanaatleri hem de X unsuruna yönelik tahminleri de o kadar doğru olacaktır. Kişilerin kendileri hakkındaki düşünceleri ve karşısındaki kişinin kendisi ile ilgili düşüncelerine yönelik tahminlerinde uyumlu olması, kişinin zihinsel dengesinin sağlanması için önemlidir. Bununla birlikte kişinin X'e yönelik düşüncesi ile karşısındaki kişinin X'e yönelik düşüncesi ile ilgili tahminlerinde de aynı uyum beklenmektedir. Kişinin karşısındaki kişi ile bir X unsuruna yönelik kuracağı iletişimde dengenin sağlanmasındaki ön koşul, kişinin kendi içindeki dengenin oluşmasıdır. Bu denge sağlandıktan sonra ABX kuramına göre kişilerarası iletişimde etkili iletişim faktörlerinin göz önünde bulundurulması, iletişim engellerinin farkında olunarak önlemlerin alınması, A ve B

arasındaki ilişkinin olumlu yönde gelişmesi ve X'e yönelik iletişimlerinde dengenin oluşmasına katkı sağlayacaktır. Kişilerin birbirlerine karşı olumlu bir ilişki içerisinde olması, A ve B arasındaki iletişim uyumunun sağlanması için önemlidir. A ve B'nin birbirine karşı samimi, uyumlu ve iletişimde açık olması, iletişimin daha güvenilir bir ortamda oluşmasını sağlayarak kişilerin kendilerini daha kolay açmasını sağlayacaktır. A ve B'nin iletişimde empati kurması, karşılıklı olarak birbirlerinin gözünden dünyayı anlamasını daha kolaylaştıracaktır. Böylece uyum ve dengenin oluşması da muhtemel olacaktır. Kişilerin sözlü ve sözsüz iletişim unsurlarını etkili ve uyumlu şekilde kullanması, mesajları iletirken ben dilini kullanması, iletişimin devamlılığını olumlu yönde sağlarken, A ve B arasındaki dengenin oluşmasına da katkı sağlayacaktır. Her iki tarafın seçerek, savunarak, yüzeysel, saplantılı ya da görünüşte dinlemesi yerine, aktif, etkili ve empati kurarak dinlemesi, karşısındaki kişiyi anladığını ve önem verdiğini hissettirmesi, ilişkinin ve iletişimin etkililiğini sağlayacaktır. İletişim engellerinin her iki tarafça farkında olunması ve göz önünde bulundurularak iletişimin yürütülmesi ise, engellerin oluşmasının önlenmesi açısından önemlidir. Bu durum ise, A ve B'nin X'e yönelik düşüncelerini ifade ederken iletişim engellerini ortadan kaldırması ve dengenin daha kolay şekilde kurulmasını sağlayacaktır.

İletişim engellerinin sonucunda oluşan çatışma ortamının önlenmesi için ise, kullanılan dilin anlaşılır olması, duygulara önem verilmesi ve duyguların göz önünde bulundurulması, kişinin anladığını karşısındakine verdiği geri bildirim ile hissettirmesi, aktif dinlemesi gerekmektedir.

5. KAYNAKÇA

Kitaplar

Alem, J. (2005). *Kişilerarası İletişimde Algı ve Algılama Süreci*. D. Gürüz ve A. Temel. (Editörler). İletişime Yeni Yaklaşımlar. Ankara: Nobel Yayıncılık.

Alemdar, K. ve Erdoğan, İ. (1990). *İletişim ve Toplum*. İstanbul: Bilgi Yayınları.

Anık, C. (2000). *Siyasal İkna*. Ankara: Vadi Yayınları.

Aronson, E., Wilson, T. D. Ve Akert, R. M. (2012). *Sosyal Psikoloji*. O. Gündüz. (Çev.). İstanbul: Kaknüs Yayınları.

Aziz, A. (1990). *Araştırma Yöntemleri - Teknikleri ve İletişim*. Ankara: A.Ü. Siyasal Bilgiler ve Basın Yayın Yüksekokulu Basımevi.

Aziz, A. (2013). *İletişime Giriş*. İstanbul: Hiperlink Yayınları.

Baltaş, Z. ve Baltaş, A. (1994). *Bedenin Dili*. İstanbul: Remzi Kitabevi.

Barker, L. ve Gauth, D. (1990). *Communication, Pearson*. England: Longman.

Biechele, M. ve Padrós, A. (2003). *Didaktik der Landeskunde (Fernstudieneinheit)*. Berlin: Langenscheidt.

Cialdini, R. (2013). *İknanın Psikolojisi*. Y. Fletcher. (Çev.). İstanbul: MediaCat Kapital Medya Hizmetleri.

Cihangir, Z. Ve Kaya, A. (Ed.). (2015). *Kişilerarası İlişkiler ve Etkili İletişim*. Ankara: Pegem Akademi

Cihangir, Z. (2011). *Kişilerarası İletişimde Dinleme Becerisi*. Ankara: Nobel Yayıncılık.

Cüceloğlu, D. (2000). *İnsan ve Davranışı Psikolojinin Temel Kavramları*. İstanbul: Remzi Kitabevi.

Cüceloğlu, D. (2012). *Yeniden İnsan İnsana*. İstanbul: Remzi Kitabevi.

Cüceloğlu, D. (2007). *Yeniden İnsan İnsana*. 37. Basım. İstanbul: Remzi Kitabevi.

Çetinkaya, B. (2015). *Kişilerarası İlişkiler ve İletişimde Kendini Açma*. A. Kaya. (Ed.) *Kişilerarası İlişkiler ve Etkili İletişim*. Pegem Akademi

- DeVito, J. A. (2004). *The Interpersonal Communication Book*. Boston: Pearson-Allyn ve Bacon.
- Devito, J. (2010). *Kişilerarası İletişim*. S. Vural. (çev.). Ankara: Gazi Üniversitesi İletişim Fakültesi Yayını.
- Dökmen, Ü. (2004). *İletişim Çatışmaları ve Empati*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Dönmez, A. (2009). *Yakın İlişkiler Psikolojisi*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Fiske, J. (2003). *İletişim Çalışmalarına Giriş*. S. İrvan. (Çev.). Ankara: Bilim ve Sanat Yayıncılık.
- Feldman, S. H. (Ed.). (1966). *Cognitive Consistency: Motivational Antecedents And Behavioral Consequences*. NewYork: Academic Press.
- Freedman, J., Carlsmith, J. M. ve Sears D. O. (1974). *Social Psychology*. London: Prentice Hall, Inc.
- Goffman, E. (2012). *Günlük Yaşamda Benliğin Sunumu*. B. Cezar. (Çev.). İstanbul: Metis Yayıncılık.
- Gökdağ, D. (2014) *Etkili İletişim*. U. Demiray. (Ed.). Etkili İletişim. Ankara: Pegem Akademi.
- Gökçe, O. (2006). *İletişim Bilimi: İnsan İlişkilerinin Anatomisi*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Güngör, N. (2011). *İletişim: Kuramlar ve Yaklaşımlar*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Gürüz, D. ve Eğinli, A. (2008a). *Kişilerarası İletişim*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Gürüz, D. ve Eğinli, A. (2008b). *İletişim Becerileri*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Hall, E. T. (1959). *The Silent Language*. United States Of America: Greenwood Press.
- Hartley, P. (2014). *Kişilerarası iletişim*. Ü. Doğanay. (Çev.). Ankara: İmge Kitabevi Yayınları.
- İnceoğlu, M. (2010). *Tutum, Algı, İletişim*. İstanbul: Beykent Üniversitesi Yayınevi.
- Kağıtçıbaşı, Ç. (2015). *Dünden Bugüne İnsan ve İnsanlar*. İstanbul: Evrim Yayıncılık.

- Kartarı, A. (2006). *Farklılıklarla Yaşamak: Kültürlerarası İletişim*. Ankara: Ürün Yayınları.
- Kaya, A. (2015). *İletişime Giriş: Temel Kavramlar ve Süreçler*. A. Kaya. (Ed.). Kişilerarası İlişkiler ve Etkili İletişim. Ankara: Pegem Akademi
- Kayaoğlu, A., Gökdağ, R., Kırel, Ç., Ünlü, S. (Ed.). (2011). *Anadolu Üniversitesi Sosyal Psikoloji – 1*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını.
- Kelley, H. H. ve Thibaut, J. W. (1959). *The Social Psychology of Groups*. New York: John Wiley, Sons, Inc. London Chapman, Hall, LTD.
- Korkut, F. (2004). *Okul Temelli Önleyici Rehberlik ve Psikolojik Danışma*. Ankara: Anı Yayınları.
- Künüçen, H. H. (2006). *Etkili İletişim*. U. Demiray. (Ed.). Genel İletişim. Ankara: Pegem Akademi.
- Lazar, J. (2005). *İletişim Bilimi*. C. Anık. (Çev.). Ankara: Vadi Yayınları.
- McKay, M., Davis, M. ve Fanning, P. (2009). *Messages: The Communication Skills Book*. United States Of America: Newharbinger Publications, Inc.
- McQuail, D. ve Windahl, S. (2005). *İletişim Modelleri: Kitle İletişim Çalışmalarında*. K. Yumlu. (Çev.). Ankara: İmge Kitabevi Yayınları.
- McQuail, D. ve Windahl, S. (1994). *Communication Models: For the Study of Mass Communications*. England: Longman.
- Mutlu, E. (2012). *İletişim Sözlüğü*. Ankara: Sofos Kıta Basım Yayın Dağıtıcılık.
- Oskay, Ü. (2007). *İletişimin ABC'si*. İstanbul: Der Yayınları.
- Oskay, Ü. (1993). *Kitle İletişimin Kültürel İşlevleri*. İstanbul: Der Yayınları.
- Peltekoğlu, F. (2012). *Halkla İlişkiler Nedir?*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Sabuncuoğlu, Z. Ve Gümüş, M. (2008). *Örgütlerde İletişim*. İstanbul: Arıkan Yayıncılık.
- Sakallı, N. (2001). *Sosyal Etkiler-Kim Kimi Nasıl Etkiler*. Ankara: İmge Kitabevi.

- Severin, W. ve Tankard, J. (1994). *Communication Theories*. England: Longman.
- Siyez, D. (2015). *Kişilerarası İlişkilerin Başlangıcı ve Gelişimi*. A. Kaya. (Ed.) *Kişilerarası İlişkiler ve Etkili İletişim*. Ankara: Pegem Akademi
- Spitzberg, B. H. ve Cupach, W. R. (1984). *Interpersonal Communication Competence*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Stewart, C. J. and Cash, W. B. (1985). *Interviewing: Principles and Practices*. Dubuque IA: Wm. C. Brown Publisher
- Şahin, F. (2015). *İletişim Becerilerine Genel Bir Bakış*. A. Kaya. (Ed.) *Kişilerarası İlişkiler ve Etkili İletişim*. Ankara: Pegem Akademi
- Şerif, M. ve Şerif, C. (1996). *Sosyal Psikolojiye Giriş I – II*. İstanbul: Sosyal Yayınları.
- Tabak, R. S. (1999). *Sağlık İletişimi*. İstanbul: Literatür Yayınları.
- Taylı, A. (2015) *Kişilerarası İlişkiler ve İletişimde Duygusal Zeka*. A. Kaya. (Ed.) *Kişilerarası İlişkiler ve Etkili İletişim*. Pegem Akademi
- Tekinalp, Ş. ve Uzun, R. (2013). *İletişim Araştırmaları ve Kuramları*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Tutar, H. (2003). *Örgütsel iletişim*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Tutar, H. ve Yılmaz, M. (2013). *İletişim: Genel ve Örgütsel Boyutuyla*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Usluata, A. (1995). *İletişim*. İstanbul: İletişim Yayınları Cep Üniversitesi Serisi.
- Weiner, B. (1986). *An Attributional Theory of Motivation and Emotion*. New York: Springer-Verlag
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2006). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yücel, H. ve Bourse, M. (2012). *İletişim Bilimlerinin Serüveni*. İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Zıllıoğlu, M. (1993). *İletişim Nedir?*. İstanbul: Cem Yayınevi.

- Allport, G. (1935). Attitudes, In A Handbook Of Social Psychology, Ed. C, Murchison. Worcester. MA: *Clark University Press*. 789-844.
- Boswell, D. L. ve Dodd, D. K. (1993). Balance Theory: A Social Psychological Explanation of the Therapeutic Value of Unconditional Positive Regard. *The Journal Psychology*. 128.1, 101-109.
- Cerçi, S. (2009). İnsan Biyolojisinin İletişim Refleksleri. *Marmara Üniversitesi İletişim Dergisi*. 14.14, 163-173.
- Cronen, V. E., Chen, V. ve Pearce, W. B. (1988). Coordinated Management Of Meaning: A Critical Theory. In Y.Y. Kim and W. B. Gudykunst (Eds.). *International and Intercultural Communication Annual, Vol. XII: Theories in Intercultural Communication*. 66-98.
- Çöllü, F. ve Öztürk, E. (2006). Örgütlerde İnançlar-Tutumlar Tutumların Ölçüm Yöntemleri Ve Uygulama Örnekleri Bu Yöntemlerin Değerlendirilmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu Dergisi*. 9.1-2, 373-404.
- Harvey, P. ve Martinko, MJ. (2014). Attribution Theory And Motivation. Borkowski, N. (Ed.). *Organizational Behavior, Theory And Design In Health Care*. 143–158.
- Heider, F. (1946). Attitudes and Cognitive Organization. *The Journal of Psychology*. 107-112.
- Marshall, M. N. (1996). Sampling For Qualitative Research. *Family Practice*. 13.6, 523.
- Newcomb, T. M. (1953). An Approach to the Study of Communicative Acts. *Psychological Review*. 60.6, 393-404.
- Özdevecioğlu, M. ve Doruk N. (2009). Organizasyonlarda İş-Aile Ve Aile İş Çatışmalarının Çalışanların İş Ve Yaşam Tatminleri Üzerindeki Etkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 33, 69-99.
- Pearce, W. B. ve Pearce, K. A. (2000). Extending The Theory Of The Coordinated Management Of Meaning Through A Community Dialogue Process. *Communication Theory*, 405-423.

Rogers, L. E. ve Millar, F. E. (1988). Relational Communication. In S. Duck (Ed.) *Handbook of Personal Relationship*. 289-305.

Sethi, D. ve Seth, M. (2009). Interpersonal Communication: Lifeblood of an Organization. *The IUP Journal of Soft Skills*. 3. 3-4, 32-40.



6. EKLER

Görüşmede kullanılan yarı yapılandırılmış mülakat soruları aşağıda yer almaktadır:

1. Merhaba A. Görüşmeye başlamadan önce kısaca kendini tanıtır mısın?
2. İş ortamında çalışma şeklinden bahseder misin, kimlerle çalışıyorsun, nasıl işler yapıyorsun?
3. İş hayatındaki iletişimin öneminden bahseder misin?
4. İş hayatındaki iletişim becerilerini nasıl değerlendiriyorsun?
5. Çalıştığın kişilerden bahsetmiştin. Bunlar arasından en çok vakit geçirdiğin, çalıştığın kişi kimdir?
6. B'nin iş hayatındaki iletişim becerilerini nasıl değerlendiriyorsun?
7. B kendi iletişim becerilerini nasıl değerlendiriyordur?
8. Peki, sence B senin iş hayatındaki iletişim becerilerin hakkında neler düşünüyordur?
9. İş ortamında kimi zaman insanlarla tartışma yaşıyorsundur. Tartışma ortamındaki iletişim engelleri hakkında neler düşünüyorsun?
10. Peki, B tartışma ortamındaki iletişim engelleri hakkında neler düşünüyordur?