

GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ * LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

HALKLA İLİŞKİLER VE TANITIM ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

**STEREOTİPLERİN KİŞİLERARASI İLETİŞİME ETKİSİNİN ÖN YARGILAR
BAĞLAMINDA İNCELENMESİ: GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Fadime GÜÇLÜ

TEMMUZ-2021

GÜMÜŞHANE



GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ * LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

HALKLA İLİŞKİLER VE TANITIM ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

**STEREOTİPLERİN KİŞİLERARASI İLETİŞİME ETKİSİNİN ÖN YARGILAR
BAĞLAMINDA İNCELENMESİ: GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Fadime GÜÇLÜ

TEMMUZ-2021

GÜMÜŞHANE



GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ * LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

HALKLA İLİŞKİLER VE TANITIM ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

**STEREOTİPLERİN KİŞİLERARASI İLETİŞİME ETKİSİNİN ÖN YARGILAR
BAĞLAMINDA İNCELENMESİ: GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Fadime GÜÇLÜ

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Gülsüm ÇALIŞIR

TEMMUZ-2021

GÜMÜŞHANE

BİLDİRİM

Yüksek Lisans Tezi olarak hazırlamış olduğum “**Stereotiplerin Kişilerarası İletişime Etkisinin Ön Yargılar Bağlamında İncelenmesi: Gümüşhane Üniversitesi Örneği**” isimli bu çalışmanın, tamamen kendi çalışmam olduğunu, her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve alıntı yaptığım tüm çalışmaların kaynakçada yer aldığını taahhüt eder, tezimin kâğıt ve elektronik kopyalarının Gümüşhane Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım.

Lisansüstü Eğitim-Öğretim yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca gereğinin yapılmasını arz ederim.

14/ 07/ 2021

Fadime GÜÇLÜ

ÖNSÖZ

“Stereotiplerin kişilerarası iletişime etkisinin ön yargılar bağlamında incelenmesi: Gümüşhane Üniversitesi Örneği” adlı bu çalışmada kişilerarası iletişim kavramı çerçevesinde etki oluşturan unsurlar üzerinde durulmuştur. İçinde bulunduğumuz çağın iletişim çağı olması gerekçesiyle iletişim ve özellikle de kişilerarası iletişimin insan ilişkilerinde ne oranda etkili ve önemli olduğu ortaya koymakta fayda vardır.

Bu bağlamda tez çalışmasında iletişim ve kişilerarası iletişim ile ilgili olan unsurlara yer verilerek kişilerarası iletişimi olumsuz anlamda etkilediği düşünülen ön yargı ve stereotip kavramları incelenmiştir. Stereotiplerin kişilerarası iletişim engellerine olan etkisi, ön yargı kavramı çerçevesinde üniversite öğrencileri örneklemini üzerinden değerlendirmeye alınmıştır. Bu çalışma üç bölümden oluşmaktadır. İlk iki bölümde konuyla ilgili kavramlar çerçevesinde literatürde yer alan bilgilere, üçüncü bölümde ise çalışma örnekleminde yer alan kişilerle, görüşme tekniklerinden biri olan yarı yapılandırılmış görüşme tekniği ile elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Daha sonrasında ise bu bulgulardan elde edilen bilgiler dahilinde bir değerlendirme yapılarak sonuca bağlanmıştır.

Tez çalışmasına yönelik verilen bilgilerin yanı sıra yüksek lisans ders ve tez dönemi boyunca her anlamda desteğini eksik etmeyen, gelişimime sonsuz katkıları olan, kişisel olarak her yönden örnek alabildiğim ve her daim bilgi ve tecrübelerinden yararlanabildiğim saygıdeğer danışmanım Doç. Dr. Gülsüm ÇALIŞIR'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım. Yüksek lisans döneminde, ders dönemi boyunca keyifle derslerine katıldığım, tez çalışmasında en büyük motivasyon kaynağımdan biri olan ve her zaman beni destekleyen değerli hocam Dr. Öğr. Üyesi Ersin DİKER'e ve bir aile kadar yakın hissettiğim Öğr. Gör. Dilek DİKER'e, ayrıca üniversitede bulunduğum süre boyunca gerek akademik, gerekse sosyal hayatımda her durumda varlığının etkilerini pozitif anlamda hissettiğim kıymetli hocalarım Dr. Öğr. Üyesi M. Akif GÜNAY, Öğr. Gör. Serkan DURMUŞ ve Doç. Dr. Emre Ş. ASLAN ve Öğr. Gör. İhsan TÜRKAL hocalarıma canı gönülden teşekkür ederim. Tanıdığım günden itibaren bir

akademisyenden fazlası olarak desteğini gördüğüm, lisansüstü eğitimimde ailem kadar desteği olan bir diğer motivasyon kaynağım olan değerli Öğr. Gör. Mahmut ŞAYLIKAY hocama teşekkürü bir borç bilirim.

Eğitim ve öğretim hayatım boyunca maddi ve manevi her anlamda beni destekleyen ve bana olan inancını hiç kaybetmeden başta ablam Özlem DEMİR olmak üzere annem Meryem GÜÇLÜ ve babam Seyfettin GÜÇLÜ'ye ve bütün aileme sonsuz şükranlarımı sunarım. Son olarak manevi anlamda desteklerini benden esirgemeyen ve hayatımda oldukları için sonsuz mutluluk duyduğum değerli arkadaşlarım Dicle KAYA YAĞMUR'a ve Şeyma KARA'ya da bana gösterdikleri destek ve anlayış için çok teşekkür ederim.

Tez çalışmamın daha iyi bir dünya idealine katkı yapması dileğiyle.

Gümüşhane-2021
Fadime GÜÇLÜ

ÖZET

GÜCLÜ, Fadime. Stereotiplerin Kişilerarası İletişime Etkisinin Ön Yargılar Bağlamında İncelenmesi: Gümüşhane Üniversitesi Örneği, Yüksek Lisans Tezi, 2021, (XVIII+158)

İnsanlığın varoluşunun ilk dönemlerinden itibaren insanların bir arada yaşama çabaları birbirleriyle iletişim kurma zorunluluğunu getirmiştir. Bu zorunlu iletişim kurma şekilleri zamanla gerekliliğini farklı yönler yöneltmiş olsa bile aynı gereklilikle, hatta daha fazla ölçüde devamlılığını korumaktadır. Özellikle bilgi çağı olarak nitelendirilen 21. yüzyılda gerek rekabet yarışından gerekse her alanda bilgi alışverişi yapılması bakımından iletişimin gerekliliği daha çok üzerinde durulan kavram olmaktadır. Bir başka deyişle bu yüzyılın en büyük aracına “iletişim” demek yanlış olmayacaktır.

İletişimin bu derece önemli ve değer gören bir kavram olması, bu kavrama yönelik çalışmaların da önemini ortaya koymaktadır. Bir anlamda iletişimin sürekli olarak iyileştirilmesine yönelik çalışmalar da gerçekleştirilmektedir. Aynı zamanda iletişim ve özellikle kişilerarası iletişim sürecinde yer aldığımız günlük hayatta da iletişime önem verilmektedir. Fakat bazı durumlarda ilişkilerimizi geliştirmek için başvurduğumuz kişilerarası iletişim süreci bilinçli ya da bilinçsiz bir şekilde birtakım olumsuz etkenlere maruz kalarak tahribe uğramaktadır.

Kişilerarası iletişim sürecinde etkileşime giren taraflar, kendilerinden farklı olana karşı stereotiplerin ve ön yargıların etkisi altında kalmaktadırlar. Diğerlerine karşı sergilenen olumsuz tutum ve davranışlar, yanlış anlamalara neden olmakta ve etkili iletişimin önündeki engellere dönüşmektedir. Bu engeller bireylerin birbirleri ile iletişim kurmasını zorlaştırmakta ve iletişim sürecini de olumsuz etkilemektedir. Bu bağlamda çalışmanın konusu Stereotiplerin kişilerarası iletişimi engelleyen sebeplerden biri olan ön yargılar üzerinde nasıl bir etki oluşturduğu ve bu etkilerin kişilerarası iletişimi nasıl etkilediği ile ilgilidir.

Bireyler iletişim halindeyken farkında olarak ya da farkında olmadan karşıdakine yönelik ön yargı ve stereotip içeren tutum sergilemektedirler. Toplumumuzda bulunan stereotiplerin neler olduğunu ve bunların kişilerarası iletişim sürecini nasıl etkilediğini bilmekte fayda vardır. Kişilerarası iletişim sürecinin olumlu anlamda değişiminin ilk adımı, bireylerin ön yargılı ve stereotip içeren tutumumların bilincinde olmasıdır. Bu bilinci bireylere kazandırmak için gerek bireysel gerekse toplumsal bağlamda kişilerarası iletişime yönelik eğitimin sağlanması gerekmektedir.

Bu çalışmanın amacı, kişilerarası iletişim engellerinden birisi olan ön yargı kavramını ele alarak bunu oluşturan veya etkileyen unsurlardan stereotip (kalıpyargı) kavramı dâhilinde inceleme yapılmasıdır. Çalışmanın yönteminde ise yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Çalışmanın örneklemini Gümüşhane Üniversitesi'nde okuyan kadın ve erkek öğrenciler arasından farklı coğrafyalardan gelen (Karadeniz, Ege, Doğu, Marmara vb.) ve rastgele seçilmiş olan 25 öğrenci oluşturmaktadır.

Bu çalışmada kişilerarası iletişim sürecinde daha bilinçli bir ilişki ve etkileşim sağlayacak bilgiler ortaya koymak hedeflenmektedir. Bu çalışmadan elde edilecek olan bulgular, daha sonraki yapılacak olan çalışmalara ışık tutmak açısından önem arz etmektedir.

Anahtar Kelimeler: İletişim, Kişilerarası İletişim, Ön Yargı, Stereotip (Kalıpyargı).

ABSTRACT

GÜCLÜ, Fadime. Examining the Effect of Stereotypes on Interpersonal Communication in the Context of Prejudices: The Case of Gümüşhane University, Master's Thesis, 2021, (XVIII +158)

Since the first periods of humanity's existence, the efforts of people to live together have brought about the necessity of communicating with each other. These obligatory forms of communication maintain their continuity with the same necessity, even more so, even if they are directed in different directions over time. Especially in the 21st century, which is characterized as the information age, the necessity of communication is the concept that is more emphasized in terms of both competition race and information exchange in every field. In other words, it would not be wrong to call "communication" the greatest tool of this century.

The fact that communication is such an important and valued concept reveals the importance of studies on this concept. In a sense, studies are also carried out for the continuous improvement of communication. At the same time, communication is given importance in the daily life we take part in the communication and especially interpersonal communication process. However, in some cases, the interpersonal communication process that we use to improve our relationships is destroyed consciously or unconsciously by being exposed to some negative factors.

The parties interacting in the process of interpersonal communication are under the influence of stereotypes and prejudices against those who are different from them. Negative attitudes and behaviors towards others cause misunderstandings and turn into obstacles to effective communication. These obstacles make it difficult for individuals to communicate with each other and negatively affect the communication process. In this context, the subject of the study is how stereotypes affect prejudices, which is one of the reasons that prevent interpersonal communication, and how these effects affect interpersonal communication.

Individuals, consciously or unconsciously, display prejudices and stereotyped attitudes towards the other person while communicating. It is useful to know what the

stereotypes in our society are and how they affect the interpersonal communication process. The first step in a positive change in the interpersonal communication process is the awareness of individuals' prejudiced and stereotyped attitudes. In order to bring this awareness to individuals, it is necessary to provide education for interpersonal communication in both individual and social contexts.

The aim of this study is to examine the concept of prejudice, which is one of the barriers to interpersonal communication, within the concept of stereotype, which is one of the factors that creates or affects it. In the method of the study, semi-structured interview technique was used. The sample of the study consists of 25 randomly selected students from different geographies (Black Sea, Aegean, East, Marmara etc.) among male and female students studying at Gümüşhane University.

In this study, it is aimed to reveal information that will provide a more conscious relationship and interaction in the interpersonal communication process. The findings to be obtained from this study are important in terms of shedding light on future studies.

Keywords: Communication, Interpersonal Communication, Prejudice, Stereotypes.

İÇİNDEKİLER

DIŞ KAPAK

İÇ KAPAK

KABUL VE ONAY	III
BİLDİRİM	IV
ÖNSÖZ.....	V
ÖZET.....	VII
ABSTRACT	IX
İÇİNDEKİLER	XI
TABLO LİSTESİ.....	XVI
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	XVII
KISALTMALAR LİSTESİ.....	XVIII
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

1. İLETİŞİM VE KİŞİLERARASI İLETİŞİM.....	4-44
1.1. İletişim Kavramı ve Tanımları.....	4
1.2. İletişimin Amacı ve Önemi	7
1.3. İletişim Sürecinin Temel Öğeleri.....	8
1.3.1. Kaynak (Gönderici).....	9
1.3.2. Mesaj (İleti)	11
1.3.3. Kodlama ve Kod Açma	12
1.3.4. Kanal (Araç).....	12
1.3.5. Hedef (Alıcı).....	13
1.3.6. Geri Bildirim (Feedback)	14
1.3.7. Gürültü.....	16
1.4. Kişilerarası İletişim Kavramı	16

1.4.1. Kişilerarası İletişimin Özellikleri	18
1.4.2. Kişilerarası İletişimin Boyutları	20
1.4.3. Kişilerarası İletişim Teorileri.....	21
1.4.3.1. Fonksiyonel Teori	21
1.4.3.2. İlişkisel İletişim Teorisi.....	22
1.4.3.3. Karşılıklı Anlam Yönetimi.....	23
1.4.3.4. İletişim Yeterliliği Teorisi.....	24
1.4.3.5. Belirsizlik Azaltma Teorisi	24
1.4.4. Kişilerarası İletişim Türleri.....	26
1.4.4.1. Sözlü İletişim	26
1.4.4.2. Sözsüz İletişim	27
1.4.4.3. Yazılı İletişim.....	29
1.4.5. Kişilerarası İletişimi Etkileyen Temel Faktörler.....	30
1.4.5.1. Kişilerarası İletişimde Kişisel Özelliklerin Rolü	30
1.4.5.2. Kişilerarası İletişimde Algının Rolü	31
1.4.5.3. Kişilerarası İletişimde Duyguların Rolü	32
1.4.5.4. Kişilerarası İletişimde Tutumların ve Benliğin Rolü.....	33
1.4.5.5. Kişilerarası İletişimde Kültürün Rolü	34
1.4.5.6. Kişilerarası İletişimde Çevrenin Rolü.....	35
1.4.5.7. Kişilerarası İletişimde Eğitimin Rolü.....	36
1.4.6. Kişilerarası İletişim Engelleri	37
1.4.6.1. Sosyo-Kültürel Farklardan Kaynaklanan Engeller	38
1.4.6.2. Görüş Farklılıklarından Kaynaklanan Engeller	39
1.4.6.3. Algılama Farklılıklarından Kaynaklanan Engeller (Algıda Seçicilik)...40	
1.4.6.4. Tutum ve Davranışlardan Kaynaklanan Engeller	40
1.4.6.5. Kişilerarası Çatışmalardan Kaynaklanan Engeller	41
1.4.6.6. Kişisel Etkenlerden Kaynaklanan Engeller	42
1.4.6.7. Kanaldan Kaynaklanan Engeller.....	42
1.4.6.8. Psikolojik Engeller.....	43
1.4.6.9. Gürültüye Dayalı Engeller	43
1.4.6.10. Ön yargıya Dayalı Engeller	44

İKİNCİ BÖLÜM

2. ÖN YARGILAR VE STEREOTİPLER (KALIPYARGILAR)	45-86
2.1. Ön Yargı Kavramı	45
2.2. Ön Yargının Özellikleri	48
2.3. Ön Yargının Bileşenleri	49
2.4. Ön Yargının Boyutları	50
2.5. Ön Yargıyı Açıklayan Yaklaşımlar	51
2.5.1. Tarihsel Yaklaşım	52
2.5.2. Sosyo- Kültürel Yaklaşım	52
2.5.3. Durumsal Yaklaşım	53
2.5.4. Psikodinamik Yaklaşım	53
2.5.5. Fenomenolojik (Olgusal) Yaklaşım	54
2.5.6. Uyarın Nesneyi Temel Alan Yaklaşım	54
2.6. Ön Yargının Nedenleri Açıklayan Kuramlar	55
2.6.1. Otoriter Kişilik Kuramı	55
2.6.2. Dogmatik Kişilik Kuramı	56
2.6.3. Engellenme ve Saldırganlık Kuramı	57
2.6.4. Sosyal Öğrenme Kuramı	58
2.7. Stereotipler (Kalıpyargılar)	58
2.7.1. Stereotiplerin İçeriği	62
2.7.2. Stereotiplere Yönelik Bileşenler	63
2.7.3. Stereotiplerin Özellikleri	64
2.7.4. Stereotiplerin Yaygınlığı ve Ayırt Ediciliği	65
2.7.5. Stereotiplerin İşlevleri	66
2.7.5.1. Stereotiplerin Bireysel İşlevleri	66
2.7.5.2. Stereotiplerin Toplumsal İşlevleri	67
2.7.6. Stereotiplere Yönelik Kuramsal Yaklaşımlar	68
2.7.6.1. Bilişsel Yaklaşım	68
2.7.6.2. Güdusel Yaklaşımlar	69
2.7.6.3. Psikodinamik Yaklaşım	70
2.7.6.4. Sosyo-Kültürel Yaklaşım	70

3.7.6. Stereotiplerin ve Ön Yargıların Oluşum Sürecinde Kültürel Farklılıkların Rolü	114
3.7.7. Farklı Kültüre Sahip Bireylerin İletişimini Engelleyen Stereotipler	116
3.7.8. Stereotiplerin Kişilerarası İletişimde Daha Çok Ön Yargı Oluşturduğu Ortaya Konulduğunda, Bu Farkındalığın İletişim Sürecinin İyileştirilmesindeki Rolü	122
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME.....	129
KAYNAKÇA	138
EKLER	
EK 1. Etik Kurulu Onay Formu.....	160
EK 2. Yarı Yapılandırılmış Görüşme Soruları	163
ÖZGEÇMİŞ.....	164

TABLO LİSTESİ

Tablo 1. Görüşmeye Katılan Öğrencilerin Demografik Bilgileri	92
--	----



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. İletişim Sürecinin Temel Öğeleri.....	9
Şekil 2. Ön Yargıyı Açıklayan Teorik ve Yöntemsel Yaklaşımlar.....	51



KISALTMALAR LİSTESİ

TÜRKÇE		İNGİLİZCE	
çev.	çeviren	trans.	translator
ed.	editör	ed	editor
vd.	ve diğerleri	et. al.	and other people
vb.	ve benzeri	etc.	et cetera
vs.	Vesaire	etc.	et cetera

GİRİŞ

Her insan dünyaya geldiği anda, içinde bulunduğu çevre ile ilgili hiçbir bilgiye sahip değildir. Süreç ilerledikçe insanların duygu, düşünce ve inançları bulunduğu çevrenin kültürel yapısına göre şekillenmektedir (Coşgun, 2004: 2). İletişim, insanın kendine özgü olan toplumsallaşmasının bir yansımasıdır (Nazik ve Bayazıt, 2004: 97). Bireylerin bu sosyalleşme sürecinde birbirleri hakkında ön bilgiye, izlenime ya da düşünceye sahip olmadan, sıfır noktasından iletişime başlaması ve iletişimi devam ettirmesi mümkün değildir. Bir başka deyişle iletişim sürecine katılan taraflar, birbirleri hakkında rastlantısal ya da deneyime dayalı olarak elde ettikleri bilgilerin ve izlenimlerin etkisi altında etkileşime girerler. Söz konusu izlenimler karşı tarafa nasıl yaklaşılabileceğini, davranışların yönünü ve beklentilerini belirleyerek, iletişim sürecini olumlu ya da olumsuz şekilde etkilemektedir.

Stereotipler ve ön yargılar, kişilerarası iletişimde insanların etkileşime girmek istemedikleri durumlarda birbirleri hakkındaki boşluğu doldururken grup üyelerinin bireysel farklılıklarının göz ardı edilmesine ve iletişim sürecinde çeşitli problemler yaşanmasına neden olmaktadır. Kişilerarası iletişimin, bireylerin hayatındaki etkisi göz önünde bulundurulduğunda dikkatler bu kavrama daha fazla yönelmektedir. Günlük hayatta kurduğumuz iletişimleri düşündüğümüzde, bu süreçte ilişkilerimizi sürdürmek anlamında bireysel benliğimizi nasıl ortaya koyduğumuz ve karşıdaki bireylerden de nasıl ve ne yönde etkilendiğimiz önem arz etmektedir. İnsanlarla kurduğumuz iletişimin boyutu değerlendirildiğinde, iletişim kavramının hayatımızdaki yerini daha iyi anlayabiliriz. Bu anlamda bireylerin birbirleri ile olan ilişkilerine ve iletişimlerine her durumda rastlamak mümkündür. Bu doğrultuda bireylerin karşılıklı iletişim ve etkileşimlerinde başarı göstermeleri yaşamlarını sürdürürken daha mutlu olabilmelerine yönelik inançlar bulunmaktadır (Kaya, 2017: 3). Kişilerarası ilişkilerde ve toplumsal çevrede oluşan olumsuz durumların çözüme kavuşturulmasında eğitim ve iletişim, önemli bir rol oynamaktadır. Çağdaş bir toplumsal yapı oluşturabilmek için temelde bu gibi sorunlara çözüm sağlamak için toplumda yer alan bireylerde iletişim becerileri geliştirmek gerekmektedir (Çağdaş, 2003: 6).

Bu çalışmada kişilerarası iletişim sürecinin etkin olarak sürdürülmesinde engel oluşturan ön yargı ve stereotip (kalıpyargı) kavramları incelenmiştir. Öncelikle iletişim ve kişilerarası iletişim kavramlarına dair bilgiler ve ardından kişilerarası iletişimi etkileyen ve engelleyen etkenlerin neler olduğuna ilişkin bilgiler literatüre dayandırılarak aktarılmıştır. Kişilerarası iletişime etki eden unsurların önemi vurgulanmıştır. Stereotiplerin kişilerarası iletişime olan etkisi ön yargılar bağlamında Gümüşhane Üniversitesi öğrencileri ile yapılan yarı yapılandırılmış görüşme tekniği ile değerlendirilmiştir.

Çalışma Gümüşhane’de gerçekleştiğinden çalışmanın evrenini Gümüşhane Üniversitesi öğrencileri oluştururken, örneklemi ise Gümüşhane Üniversitesi’nde ön lisans, lisans ve yüksek lisans öğrenimi görmekte olan rastgele seçilmiş 25 öğrenci oluşturmaktadır. Bu çalışmada yöntem olarak yarı yapılandırılmış görüşme tekniği uygulanmıştır. Araştırma doğrultusunda hazırlanan araştırma soruları demografik bilgilerin yanı sıra 7 sorudan oluşmaktadır. Hazırlanan araştırma soruları uzman görüşler (Doç. Dr.) dahilinde düzenlenmiştir. Araştırma çerçevesinde kadın ve erkek bireylerden seçilmiş olan 25 kişi ile 5-25 Mart 2021 tarihleri arasında yapılan yüz yüze görüşmeler, pandemi nedeniyle uygulanamadığı için Skype uygulaması üzerinden online (çevrim içi) görüşme yapılarak gerçekleştirilmiştir. Yapılan online görüşmeler kayıt altına alınarak deşifre edilmiştir. Görüşme sırasında, önceden hazırlanan araştırma soruları bireylere yöneltilmiş, gerek duyulduğu durumlarda ara sorular eklenerek, elde edilen veriler değerlendirilmiştir.

Çalışmanın birinci bölümünde, kavramsal olarak iletişim ve kişilerarası iletişim kavramlarına yönelik tanımsal ve kuramsal bilgilere yer verilmiştir. Bunun yanında ilk bölümün devamında kişilerarası iletişimi etkileyen birtakım unsurlar üzerinde durulmuştur. Ardından konunun asıl içeriğini oluşturan kişilerarası iletişim engelleri bağlamında bilgiler aktarılmıştır. Çalışmanın ikinci bölümünde ise kişilerarası iletişimde engel oluşturan ön yargı ve stereotip kavramlarıyla ilgili literatürden elde edilen bilgiler aktarılmıştır. Bu bağlamda ön yargı ve stereotip kavramlarının bu engelleri nasıl oluşturduğu üzerinde durulmuştur. Daha sonra söz konusu olumsuz etkilerin nasıl çözüme kavuşturulacağı ile ilgili bilgilere yer verilmiştir. Çalışmanın son bölümü olan araştırma kısmında ise stereotiplerin ve ön yargıların kişilerarası iletişime nasıl bir etki ettiği, yarı yapılandırılmış görüşme sonrasında elde edilen bulgular

doğrultusunda değerdendirilmiştir. Bu bağlamda, kişilerarası iletişime olumsuz etki eden unsurların etkisini aza indirmek ve kişilerarası iletişimin etkin olarak sürdürülebilmesi için öneriler sunulmuştur.



BİRİNCİ BÖLÜM

1. İLETİŞİM VE KİŞİLERARASI İLETİŞİM

Bu bölümde öncelikle iletişim kavramı ile ilgili genel bilgiler verilmiştir. Daha sonra kişilerarası iletişim kavramına yönelik tanımlar ve kişilerarası iletişimin amacı, önemi, boyutları ve teorileri gibi bilgiler aktarılmış ve ardından da konuyla ilgili olarak kişilerarası iletişim bağlamında etki ve engel oluşturan unsurlar detaylı bir şekilde aktarılmaya çalışılmıştır.

1.1. İletişim Kavramı ve Tanımları

İletişim kavramına yönelik bazı tanımlara bakıldığında iletişimin, insanları fark ettiğimiz andan itibaren başlayabileceğini belirtenlerle, iletişimin yalnızca bilinçli ve niyetli yapılabileceğini de savunanlar olduğu görülmektedir. İletişimin niyetli olarak gerçekleştirilebileceğini ifade eden Kağıtçıbaşı' na göre (2016: 180) göre insanların elde ettiği bütün başarıların temelinde iletişim yeteneği yatmakta olup bireyler kendilerindeki bu yetenek sayesinde soyut düşünebilme becerileriyle hayatı daha yaşanabilir bir hale dönüştürme olanağına sahip olmaktadır. Bu gerekçeye dayanarak iletişimin bilinçli gerçekleştirilmesi sonucunda istenilen etki ve davranış değişikliğinin yaratılacağı savunulmaktadır.

İletişim bağlamında ele alınan kavramlar derinlemesine araştırıldığında, önceleri iletişimin aktarılmasını sağlayan araçların üzerinde durulduğu, ilerleyen süreçlerde ise bunun biraz daha dışına çıkılarak insan ilişkilerine dikkatlerin çekildiği görülmektedir (Aral ve Şahin, 2012: 56). Çalışır (2015: 109)'a göre iletişim, insanların birbirleri ile anlaşma ve birbirlerini anlama noktasında başvurdukları ve en sık kullandıkları bir yöntemdir. Konunun içeriği ne olursa olsun, herhangi bir problemi çözebilmek için bütün insanların iletişim kurması gerekmektedir. Bu anlamda iletişim hem kişisel hem de toplumsal bir yapıyı işaret edip psiko-sosyal bir süreci temsil etmektedir (Cüceloğlu, 2000: 12-13). İletişim kavramı Latince kökenli olup “Cominunis” kelimesinden türemiştir. Kavram çıkış noktasından itibaren değişik şekillere evrilerek kullanılmıştır. Bu bağlamda Batı'ya özgü dillerin birçoğunda “communication” olarak kullanılmaktadır (Akman, 2011: 13).

İnsanı diğer varlıklardan ayıran en önemli özelliklerinden iki tanesi konuşma ve düşünme yeti ve yeteneğine sahip olmalarıdır (Işık, 1999: 70). Uygarlık olarak gelişim göstermemiş olan toplumlarda konuşma ve karşılıklı düşünce paylaşımı olmamasına rağmen ilgili toplumların kendilerine özgü etkileşimleriyle iletişim kurdukları bilinmektedir (Cüceloğlu, 2000: 12). İletişim, insanın varoluşunun ve insana özgü olayların bir ürünü olup insanların hayatta kalma yöntemlerinin değişimi ve gelişimiyle birlikte farklılık göstermektedir. İletişim, toplumun temelini oluşturan sistemdir. Böylelikle iletişim, organizasyonun ve içinde bulunulan yapının normal çalışmasını sağlamak için bir araç; bireysel davranışı etkilemek için teknoloji, sosyal süreçler için temel bir bilim ve sosyal çevreye uyum sanatı olarak tanımlanmaktadır (Erol, 2012: 10).

İletişime yalnızca gönderici ve hedef arasındaki bilgi paylaşımı olarak bakıldığında, kavram tam olarak karşılığını bulamayacaktır. Bu düşünceden hareketle içerisinde mesaj bulundurabilen her türlü iletiye, iletişim demek yanlış olmayacaktır (Çalışır, 2015: 113). İletişim kavramına ilişkin yapılan bütün tanımlar, tanımı ortaya koyan insanların çalışma alanlarına göre değişiklik göstermesinden dolayı kavramın birçok alana yönelik farklı anlamlarda açıklaması dikkat çekmektedir. Kavram, insanların kişisel anlamda gelişmesine ve adı geçen gelişim sayesinde sosyal ve kültürel çevredeki diğer insanlarla olan etkileşimine katkı sağlamaktadır (Çetintaş, 2019: 10).

İletişim gerek sözel olarak gerekse diğer iletişim kurma yöntemlerinin biriyle gerçekleştirildiğinde yalnızca bir noktadan diğerine bilgi alışverişi yapmakla kalmayıp bunlarla birlikte ilgili taraflar arasında bir ilişki ve etkileşim oluşmasına zemin hazırlamaktadır. İletişim, kişilerin eylemlerinin bütün yönleriyle ve içsel koşullarıyla bağlantılı olan bir yapıya sahip olmaktadır. Bu sayede insanlar düşünmekte ve bilgi üretimi gerçekleştirmektedirler. Bunların yanı sıra belirli bir grup üzerinde nüfuz oluşturma ve ilgili grubu ikna etme noktasında da iletişim kavramı devreye girmektedir. İletişim kurmanın ne zaman ve nerede başladığı bilinmemekte; fakat yaşamın zorunlu bir faaliyeti olmasından dolayı toplumsal anlamda güçlü bir etki yaratmaktadır (Erdoğan; 2011: 29-67).

Koçyiğit (2017: 22-23)'e göre iletişim, tarihsel süreçte tek bir anlam içerisinde kalmayıp kullanılan alanlara, kullanım amaçlarına ve kullanan kişilere göre birçok anlama sahip olmaktadır. Buna göre “iletişim; duygu, düşünce veya bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılması, bildirişim, haberleşme ve

telekomünikasyon”dur (TDK, <https://sozluk.gov.tr/>, 2020). Genel itibariyle iletişim kavramının mesaj gönderme ve alma anlamında kullanıldığını ifade eden Zıllıoğlu (2010: 21) insanların simgeler oluşturarak duygu, düşünce ve deneyimlerini iletişim aracılığıyla birbirlerine aktardığını belirtmektedir.

Bu tanımların yanı sıra kavram üzerindeki asıl çalışmaları yapan kişilerin iletişim kavramını nasıl tanımladıkları ile ilgili bazı örnekler de şu şekildedir: En genel anlamıyla iletişim; simgesel, yoruma dayalı, bağlamsal bir süreci ifade etmektedir (Lunsting ve Koester, 1999: 13). Diğer bir ifadeyle iletişim, iki insan arasında gerçekleşen bir etkileşimdir (Gürüz ve Eğinli, 2014: 54). Söz konusu etkileşim sonrasında anlamlar üretilmekte, karşılıklı aktarım yapılmakta ve böylelikle iletişim süreç haline dönüşmektedir. Bir başka değerlendirme de Mutlu (2004: 208-209), iki insanın doğal olarak iletişimde bulunduğunu ve iletişim sürecindeyken ortak alanı kullanmaları sonucunda karşılıklı ileti paylaşımı yaptıklarını ifade etmektedir.

İçinde bulunduğumuz yüzyılın gerek teknoloji gerekse kültürel anlamda hızlı bir değişim göstermesinden dolayı yapılan iletişim tanımları yetersiz kalmakta olup bu gelişmeler sonucunda kavram üzerinde yapılan tanımlar da değişim göstermektedir (Koçyiğit, 2018: 22). İletişim temel anlamında mesajları aktarmanın dışında kamusal alandaki ilişkileri de bünyesinde barındırmaktadır. İletişimi sadece bu anlamda kullanmak onun diğer anlamlarını geri plana atarak kullanım alanını daraltmaktadır. Bundan hareketle iletişimin bir kültürden başka bir kültüre ve kuşaktan kuşağa değerlerin aktarılması gibi görevleri de bulunmaktadır (Koçyiğit, 2017: 21). Bir başka deyişle, insanların hayatlarına devam etme şeklinin bir ürünü olup insanların bu süreçteki değişim ve gelişimlerini anlatan bir olgudur (Eroğlu, 1996: 275). İletişim, insanlar açısından sadece gazete, radyo ve televizyon gibi kanallardan bilgi edinmek değildir. Zira insanlar dünyaya gözlerini açtıklarından itibaren ölünceye kadar geniş bir iletişim yelpazesi içerisinde yaşamlarını sürdürmektedirler. Ayrıca bu süreç içerisinde iletişim halinde olan insanlar, bilgi alışverişi yapmakta ve gerek fiziksel gerekse ruhsal yönden iletişimden son derece faydalanmaktadırlar (Gönenç, 2007: 88).

İletişim kurmak demek yalnızca duygu ve düşüncelerin dil aracılığıyla ifade edilmesi anlamına gelmemektedir. Keza insanlar sözel ifadelerin yanı sıra sözel olmayan ifadelerle; diğer bir deyişle beden dili dediğimiz bir diğer iletişim kurma yönteminden de faydalanmaktadırlar. İletişimle ilgili yapılan bütün tanımlardan ortak

bir sonuç çıkarılacak olursa insanlar arasında gerçekleşen bir etkinliğin iletişim olarak kabul edilebilmesi için öncelikle taraflar arasında duygu düşünce ve bilgi akışının karşılıklı olması gerekmektedir. Kaynaktan alıcıya aktarılan mesajın tek yönlü olduğu durumda; yani alıcıdan bir geri bildirim sağlanamıyorsa bir iletişimden değil, yalnızca enformasyon aktarımından söz edilmektedir (Işık ve Biber, 2010: 10-11). Bu tanımların ortak bir diğer yönü de paylaşmaktır. Paylaşım sürecinde en önemli durum davranıştır. İnsanlar iletişime dayalı sosyal ilişkiler yoluyla içinde bulundukları çevrenin oluşmasını sağlayan anlamlar yaratmaktadırlar. Bu anlamlar, insanların çevresini ve dış dünyadaki gerçekliği anlamalarına olanak tanımaktadır. İletişim, bu süreçteki anlamların gelişimini sağlamakta ve söz konusu gelişim sosyalleşme yoluyla gerçekleşmektedir (Erol, 2012: 15).

1.2. İletişimin Amacı ve Önemi

İnsan doğası gereği sosyal bir varlık olduğu için yalnız yaşayamadığı için toplumsal yapı içerisinde diğeriyle birlikte yaşamaktadır. Bu toplumsal yapı içerisinde insanlar, yaşamlarını sürdürebilmeleri açısından bir şekilde birbirleri ile ilişki içerisinde olmak zorundadırlar. İletişimin amaçlarından biri de bu zorunlu yaşamı daha katlanılabilir hale dönüştürmektedir. Bir arada yaşayan insanlar paylaşmadan ve yardımlaşmadan ortaklık kuramazlar, karşılıklı anlayış oluşturamaz ve bu bağlamda da toplumsal onay sağlamış olamazlar. İletişim bu noktada devreye girerek bilgi, duygu, düşünce ve fikir paylaşımı amacı taşımaktadır. (Sabuncuoğlu ve Gümüş, 2008: 6). Bir insan herhangi bir amacı ya da sebebi olmaksızın başka bir insanla iletişimde bulunmak gereksinimi duymaz. Buna bağlı olarak bir kişi iletişimde bulunmak için mesaj hazırlıyor ise bunun nedeni önceden belirlenmiş bir amacı gerçekleştirmektir (Erdoğan, 2011: 68). Bu amaçlardan biri de kişinin kendisi ile içinde yaşadığı toplum çerçevesindeki ayrılmaz bağları farklılaştırmak ya da kişiyi dış dünyaya ait herhangi bir gücün hedefi olmaktan kurtararak, kendi kendine etkin bir güç konumuna erdirmektir (Berlo 1960'dan aktaran Aral ve Şahin, 2012: 55-56).

İletişimin temel amaçlarından bir diğeri insanların birbirleri ile olan iletişim ve ilişkilerinin sağlanmasıdır. Etkili bir şekilde kurulan iletişim, göndericinin aktarmak istediği mesajın alıcı tarafından doğru bir şekilde alınıp, göndericinin ulaşmak istediği hedefe yönelik alıcının uygun bir geri dönüşte bulunması anlamına gelmektedir (Eroğlu, 1996: 276). Kişiler iletişim sayesinde başkaları üzerinde etki oluşturma amacı güderken

aynı anda kendileri de başkalarından etkilenmektedirler. Bununla birlikte elde etmek istenen etkilerin oluşması için iletişim içeriğinin doğru planlanması gerekmektedir (Fidan, 2011: 28). İletişimin birçok yönden amaçlarını belirttikten sonra en önemli ve en yeni amaçlarından biri de etkileme ve yönlendirme amacıdır. İçinde bulunduğumuz bilgi ve teknoloji çağı iletişimin geleneksel amaçları dışında bambaşka bir amaca hizmet etmesine neden olmaktadır. Bu amaç, rekabet piyasalarının etkisinden kaynaklı olup, avantaj sağlama bakımından ulaşılmak istenilen insanlar üzerinde etki ve yönlendirme gereksinimini barındırmaktadır.

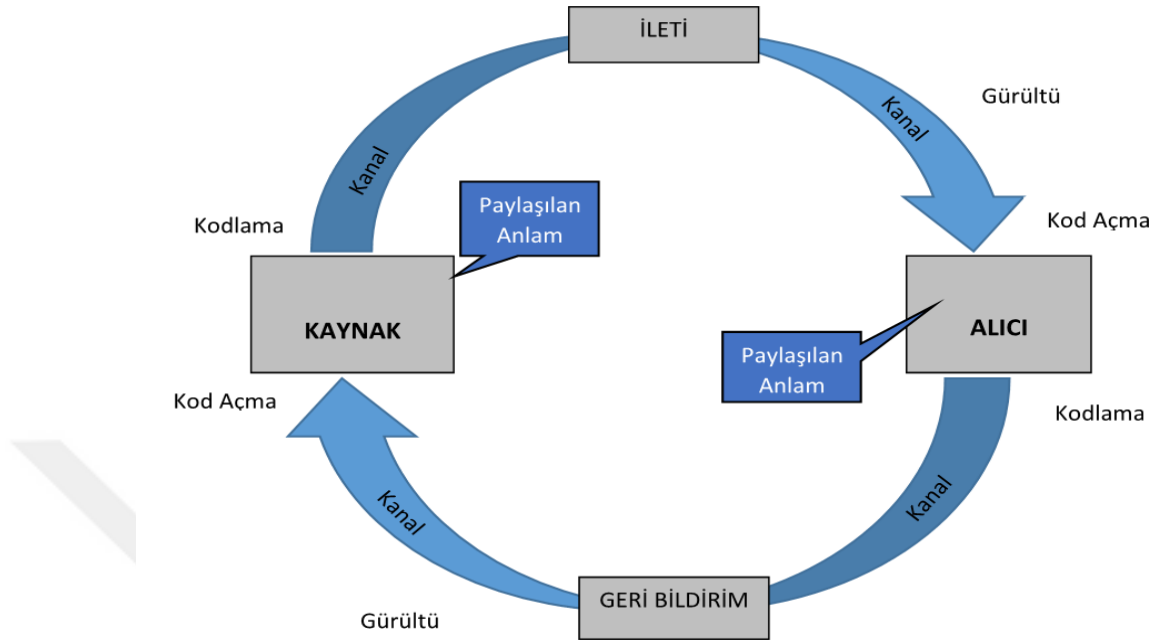
İletişim öncelikle insan olma ve varoluş itibarıyla kendini gerçekleştirme ihtiyacı bakımından önem taşımakta olup insanların akıllarındaki düşünceleri iletişim kurma yoluyla dışarıya aktarma olanağına sahip olmaktır (Ertürk, 2016: 11). İnsanların birbirleriyle olan ilişkilerinde güven ve samimiyet olgusunun varlığı iletişimin önemini ortaya çıkartmaktadır (Deveciler, 2014: 5).

İletişimin gerçekleştirildiği bütün kültürel yapılarda, o kültüre ait kurallar bütünü, değerler, yargılar ve düşünme şekilleri vb. gibi unsurlar iletişim sürecinin işleyişine ya da iletişimin oluşturulmasına katkı sağlamaktadır (Çetintaş, 2019: 17). Tarih boyunca insan hayatında önemli bir yere sahip olan iletişim, günümüzde bu önemini daha da ön plana çıkarmaktadır. İletişim gerek bireysel gerekse toplumsal anlamda olsun sorunların çözümünde ve bilgi alışverişinde insan hayatının vazgeçilmez bir parçası olmaktadır (Işık vd., 2010: 13). İletişim bir diğer ifadeyle insanlar açısından önemli olduğu kadar kurumların, farklı toplumsal yapıların ve farklı coğrafyaların birbirleriyle olan ilişkisinde de önem arz etmektedir (Çetintaş, 2019: 16). İletişim, sosyo-kültürel değerlerin sonraki kuşaklara aktarılması açısından da oldukça önemlidir (Koçyiğit, 2018: 22). Toplumsal hayatın her noktasında iletişim olgusu yer almakta olup insanların günlük hayatında önemli işlevlerine tanıklık etmekte ve basit işlerin yürütülmesinde de önemli bir rol oynamaktadır (Baduroğlu vd., 2016: 20). İletişim, insan hayatının sürekliliği ile birlikte yaşamın anlamlı hale gelmesinde başat bir öneme sahiptir (Alban, 2020: 22).

1.3. İletişim Sürecinin Temel Öğeleri

İletişim sürecini oluşturan temelde sekiz unsur bulunmaktadır. Bunlar; kaynak (gönderici), mesaj (ileti), kodlama ve kod açma, kanal (araç), hedef (alıcı), geri bildirim (feedback) ve gürültü olmaktadır (Yağcı ve Uçar, 2018: 144).

Şekil 1. İletişim Sürecinin Temel Öğeleri



Kaynak: (Küçük, 2012: 9).

İletişim süreci içerisinde yer alan unsurlardan tümü, sürecin işleyişi açısından önemlidir. Bu noktada herhangi bir unsurun eksik kalması demek gerek iletişim gerekse kişilerarası iletişim sürecinde aksaklıklar yaşanması anlamına gelmektedir (Ünal, 2019: 7). Adı geçen iletişim süreci unsurlarına aşağıda kısaca değinilmiştir.

1.3.1. Kaynak (Gönderici)

İletişim sürecinde, sürecin çıkış noktasında daima süreci başlatan birisinin olması gerekmektedir. Bu sürecin başlamasına sebep olan bir kişi, grup, kurum veya bir kuruluş olmaktadır. Kaynak; aktarmak istediği duygu, düşünce ya da davranışı, kısaca iletmek istediği mesajı çeşitli şekillerde kodlayarak, mesaja uygun araçlarla alıcısına iletmektedir (Akman, 2011: 14). Kaynak, iletmek istediği mesajı kendisi üretmenin yanı sıra var olan bir iletiyi de alıcıya aktarma görevi üstlenmektedir (Işık vd., 2010: 199).

İletişimin etkili bir şekilde sürdürülmesi için süreci başlatan unsur olan kaynağın özellikleri genel olarak güven veren, saygın bir kişiliği ve fiziksel çekiciliği olan, empati kurabilen bir yapıya sahip olması gerekmektedir (Yatkın, 2003: 46-48). Kaynak,

iletmek istediği mesajın içeriği hakkında bilgi sahibi olmalıdır. Kaynağın iletişim süreci içerisinde iletişimin başlamasını sağlamak ve iletişim sürecini yönlendirmek gibi iki ana görevi bulunmaktadır (Gökçe vd., 2001: 62). Kaynağın, alıcıya sunduğu bilgiler ve bu bilgilerin sağlamlığı ile onda oluşturduğu tutum ve davranış değişikliği, herhangi birinin oluşturduğu etkiden daha fazladır (Ertürk, 2016: 12).

Kaynak, mesajı uygun bir şekilde kodlama özelliğine sahip olmalıdır. Kaynağın alıcıya aktaracağı mesajı ne şekilde kodlanacağını, kodlama yapacağı söz ya da işaretlerin anlamlarını bilmesi gerekmektedir. Kodlama sırasında yanlış kodlama ya da yetersiz kodlama, alıcıda etki yaratmayacağı gibi tersi bir etki de yaratabilmektedir. Kodlama özelliği gelişmiş olan bir kaynak, alıcı ile kültürel anlamda bağ kurarak, mesajı daha etkili şekilde iletebilmektedir (Koçyiğit, 2018: 29).

Kaynağın etki gücünü gösteren en önemli unsurlardan biri güvenilir olmasıdır. Güvenilir olmayan kaynağın gönderdiği mesaj, inandırıcılığını yitirmektedir (Koçyiğit, 2018: 28). Kaynağın mesaj iletmesinde bilgilendirme, ikna etme, yönlendirme ya da etki etmek istediği kitlede davranış değişikliği oluşturma gibi birtakım amaçlar bulunmaktadır. Kaynağın güvenilir olmadığı durumlarda iletilen mesaj alıcıda bir anlam ifade etmemekle birlikte, iletilmek istenen mesajın tersi yönünde de bir algı oluşturabilmektedir. Bu anlamda kaynağın öncelikle etki etmek istediği hedef üzerinde güven inşa etmesi gerekmektedir. Bunun yanında kaynak eğer bir kurum adı altında bir mesaj iletimi gerçekleştirecekse, o kurum adına da güven sağlaması gerekmektedir (Işık vd., 2010: 20).

Kaynak, bilinmelidir. Alıcının kendisine gelen mesajı değerlendirirken kaynağı tanıyıp tanımadığı durumuna göre mesaja verdiği tepki şekli değişiklik gösterebilmektedir. Kaynak, alıcısı tarafından ne oranda tanınma özelliğine sahipse aradaki iletişimin doğası da o oranda etkin olmaktadır (Koçyiğit, 2018: 30).

Kaynak, empati yeteneğine sahip olmalıdır. Öncelikle empati, kişinin kendini başkalarının yerine koyarak onların gözüyle bakabilme ve düşünebilme yeteneği olarak tanımlanmaktadır. Bu açıdan bakıldığında kaynağın mesaj oluştururken, kendisini alıcı konumuna koyup, ulaşmak istediği kitlenin mesajı nasıl algılayacağını düşünmesi, ona uygun şekilde bilgi üretilip ileteceği kanalı da aynı doğrultuda düşünerek seçmesi gerekmektedir (Işık vd., 2010: 25).

Kaynağın saygın bir kişiliğe sahip olması ve alanında uzman olması beklenmektedir. Mesajı alan tarafın kaynağa karşı saygı duymasını gerektirecek temel etken, kaynağın prestij sahibi bir yapıda olması zorunluluğunu kapsamaktadır (Koçyiğit, 2018: 29).

1.3.2. Mesaj (İleti)

İletişim süreci içerisinde sürecin başlamasını sağlayan kaynağa verilen önem kadar gönderilen mesaja, bu mesajın içeriğine ve ne şekilde iletileceğine de aynı derecede önem verilmesi gerekmektedir (Alban, 2020: 8). İletişim sürecinde mesaj aktarımı yapılırken içerik ve ilişki boyutu olmak üzere iki boyut üzerinde durulmaktadır. İçerik boyutunda mesajda aktarılacak olan bilgi ön plana çıkarken ilişki boyutunda, kaynağın alıcı üzerinde nasıl bir algı bırakması gerektiği ön plana çıkmaktadır (Koçyiğit, 2018: 33). İletişim süreci içerisinde anlamlar değil, iletiler taşınmakta ve bu anlamlar gönderilen iletilerde değil, iletilen hedef bünyesinde bir anlam ifade etmektedir (Çalapkulu, 2018: 138).

Mesaj; iletilmek istenen duygu, düşünce ya da bilginin sözlü ya da sözsüz bir anlatım ile kodlanarak aktarıldığı sembollerdir. Kaynaktan alıcıya aktarılmak istenen mesajın duyu organları tarafından algılanabilir olması gerekmektedir. Mesaj, ne kadar çok duyu organına hitap ederse aktarılmak istenen ileti ve anlatım da o kadar güçlü olmaktadır. Bunlarla birlikte gönderilen mesaj ile alınan mesaj içeriği birbirine ne kadar yakın ve uyumlu ise iletişim süreci de aynı doğrultuda başarılı bir şekilde sürdürülecektir (Akman, 2011: 16). Buna ek olarak mesaj, hedefi ne oranda etkilerse ve bununla beraber mesaj iletilecek kanal da hedef ile ne oranda uyumlu ise süreç de o oranda etkili olacaktır (Mısırlı, 2003: 2). Ayrıca mesaj, çeşitli simge ve sembollerden meydana gelmekte ve bu sembollerin anlamları farklı toplumsal gruplarda ve farklı kültürlerde değişiklik göstermektedir (Çetintaş, 2019: 12). Bu bilgiler ışığında kaynak, iletmek istediği mesajı dikkat çekici ve ilgi uyandırıcı bir şekilde üretmelidir.

Aktarılmak istenen duygu ve düşüncelerin anlaşılır bir üslupta olması gerekmektedir. Mesajda anlaşılabilirlik, şekil ve içerikte açıklığı temel almaktadır. Anlaşılabilirliği olmayan mesajda kod çözümü ve algılanma düzeyinin olmaması, beklenen bir sonuçtur (Koçyiğit, 2018: 32). Kaynak, alıcıdan ne istiyorsa onu açık bir şekilde belirtmelidir. Mesaj, kaynakla beraber alıcısının da sahip olduğu ortak bilgilerin anlamı

bozulmayacak şekilde kodlanıp istenilen şey net ifadelerle belirtilerek aktarılmalıdır (Ertürk, 2016: 15). Her iletişim sürecinde mesaj aktarımının belirli bir zamanı bulunmaktadır. Zamanından önce ya da sonra aktarılan mesaj, etki gücünü kaybetmektedir. Bundan dolayı mesaj iletiminde doğru zaman seçimi önemli olmaktadır (Koçyiğit, 2018: 32).

1.3.3. Kodlama ve Kod Açma

Kod, bir kültürel yapıya ait olan bireylerin birbirleriyle paylaştıkları ortak anlamlar topluluğudur. İletişim süreci içerisinde kodlamalar sembollerin bir araya getirilerek nasıl işleneceğine yardımcı olmaktadır (Fiske, 2014: 94). Kodlama; duyguların, düşüncelerin ve bilgilerin kişilerarası iletişim sürecine uygun duruma getirilmesidir (Yüksel, 2013: 4). Diğer bir tanıma göre kodlama; duygu ve düşüncelerin simgeler haline getirilerek iletme hazır halde dönüştürülmesidir (Gökdağ, 2016: 46).

İletişimde ve özellikle kişilerarası iletişimde tarafların bir noktada karşılıklı uzlaşabilmesi için ortak anlamlar kurabilmesi ve mesajların kodlanarak işlenmesi gerekmektedir (Koçak, 2020: 23). Kod açımı ise gönderenin iletilere attığı anlam ve ifadeleri mesajı alan kişinin çözümlemesi olarak belirtilmektedir (Güngör, 2018: 27). Kaynak ileteceği mesajı kodlarken; kendi duygu, düşünce, fikir ve deneyimleriyle mesajı simgeler haline dönüştürmektedir (Gülenç, 2017: 12).

Kodlama, iletişimin sözlü ve sözsüz öğelerinin kullanılarak hedeflenen kişiye gönderime uygun hale getirilmesini ifade ederken kod açımı, hedefe ulaşan iletilerin alıcı tarafından değerlendirilip yorumlanması olarak tanımlanmaktadır (Gürel, 2015: 33). Diğer bir deyişle kaynağın zihinsel anlamda oluşturduğu bilgileri, mesajı aktaracağı hedefin algılayabileceği düzeye göre semboller oluşturarak ileti haline dönüştürmesine “kodlama” denilmektedir. Hedef tarafından algılanan iletilerin değerlendirilerek, çözümlenmesine ise “kod açma” adı verilmektedir (Liman Kaban, 2014: 6).

1.3.4. Kanal (Araç)

İletişim süreci içerisinde kaynağın kodlayıp alıcıya göndereceği mesajın gönderildiği ortam ya da araçtır. Bu süreç içerisinde sözlü, sözsüz, yüz yüze ya da kitle iletişiminde iletilmek istenen her türlü mesaj, bir kanal yoluyla alıcısına gönderilmektedir. İletişimin yüz yüze gerçekleştirileceği durumlarda kişinin yüz

ifadeleri, beden dili, giysileri ve sesi kanal olarak adlandırılmaktadır. Bunun yanında iletişimin kitlesel boyutu ele alındığında gazete, radyo, televizyon, telefon ve internet gibi araçlar kanal olarak nitelendirilmektedir (Işık vd., 2010: 26).

Kanalın belirlenmesinde alıcı dikkate alınmaktadır. Bu bağlamda kaynağın alıcıya mesajı ulaştırabileceği en uygun kanalı seçerek göndermesi gerekmektedir. İletişimin amacı, mesajın hangi zamanda gönderileceği, alıcının özellikleri gibi etkenler mesajın iletileceği ortamın seçiminde etkin rol oynamaktadır (Çetintaş, 2019: 13). Buna ek olarak iletişim sürecinde kanal belirlenirken değişen sosyo-kültürel yapı ile birlikte teknolojik gelişmelerin de takip edilerek söz konusu gelişmelerin, insan ihtiyaçlarını da etkilediği göz önünde bulundurulmalıdır (Koçyiğit, 2018: 34).

Mesajın sağlıklı bir şekilde iletilebilmesi için gönderilecek olan kanalın sağlam olması, bunun yanında bir gürültü olmaması gerekmektedir (Akman, 2011: 17). Ayrıca kanal seçiminde dikkat edilmesi gereken bir diğer nokta da alıcının kişisel özelliklerinin yanı sıra sosyo-ekonomik ve eğitim durumuna ilişkin göstergelerdir.

İletişimde mesajın iletilmesi için kullanılan kanalların her biri birer araç sayılmaktadır. Bu araçların gerek sözlü gerekse sözsüz iletişimin işleyişinde kullanılan görsel, işitsel, kitle iletişim araçları ya da doğal iletişim araçları olduğu dikkat çekmektedir (Yılmaz, 2003: 20). Bu bilgiler ışığında iletişim sürecinde aktarılacak istenen mesajın kodlanması sonucunda bu kodların aktarılması ve aktarıldıktan sonra hedefe ulaşan ve hedefin yaptığı geri bildirimin aktarılması da bir kanal aracılığıyla gerçekleşmektedir (Güz, 2012: 128).

1.3.5. Hedef (Alıcı)

Bir iletişim sürecinde hedef ya da diğer bir adı ile alıcı, kaynaktan kodlanarak gelen mesajı aldıktan sonra onu çözümleyip yorumlayarak bu mesajlara gerek sözlü gerekse sözsüz biçimde olumlu ya da olumsuz tepki gösteren kişi ya da kişilerdir (Akman, 2011: 18). İletişimin çift yönlü olmasındaki en önemli etkenlerden biri kaynaktır. Bu bağlamda süreç içerisinde mesaj oluşturmaya verilen önem bir anlamda alıcıya daha çok verilmelidir. Mesaj kodlama aşamasında mesajın nitelikleri ile beraber iletilecek olan alıcının özellikleri de ön planda tutulmalıdır. Buradan hareketle iletişim, mesaja yönelik olmaktan çok alıcıya yönelik olmalıdır (Ertürk, 2016: 19).

İletişim sürecinde kaynak her ne kadar sürecin etkili işlemesi için çaba harcarsa da genel anlamda alıcı, bu süreçte kendi gereksinimine yönelik bir bakış açısı sergileyerek mesajda yalnızca görmek ve duymak istediği şekilde algılama özelliği geliştirmektedir (Çalapkulu, 2018: 138).

İletişim sürecinde kaynağın olduğu kadar alıcının da benzer şekilde iletişim becerisine sahip olması, bu sürecin başarılı bir şekilde gerçekleşmesine olanak tanımaktadır. Alıcının dinleme, düşünme, okuma, yazma, algılama ve bilgi düzeyi bunlarla birlikte toplumsal yapı içerisindeki konumu, iletişim sürecinin işleyişine doğrudan etki etmektedir (Işık vd., 2010: 30). Mesaj iletilen kişi bir diğer adıyla hedef, bir insandan oluşabileceği gibi bir grup ya da bir kurum ve kuruluştan da oluşmaktadır (Çetintaş, 2019: 14). Mesajın iletimi sırasında kodlama yapılırken alıcının deneyim, yaşantı ve referans alanına girmeyen sembollerle kodlandığında ve soyut kavramların somut kavramlara tercih edilmesi durumunda iletişimin kalitesi düşmektedir (Çalapkulu, 2018: 138). Bu nedenle her durumda alıcı göz önünde bulundurularak, sürecin her aşamasına özen gösterilmek gerekmektedir.

Kaynağın alıcıya karşı olan birtakım sorumluluklarından söz edilmektedir. Fakat iletişim sürecinin sağlıklı bir şekilde sürmesi için yalnızca kaynağın sorumluluklarına değinmek, sürecin işleyişi açısından yeterli olmayacaktır. Bu doğrultuda alıcının da kaynağa karşı birtakım sorumluluklarından söz etmek mümkündür. Adı geçen sorumlulukların gereği alıcının, kaynağın ilettiği mesajı sürece uygun bir şekilde dönüştürmesi ve kaynağa karşı bir empati geliştirerek, ön yargısız bir şekilde sürecin işlemesine yardımcı olması gerekmektedir (Alban, 2020: 10).

Kişilerarası iletişim süreci içerisinde gönderici ve alıcı birbirleriyle sürekli bir ilişki halinde oldukları için birinin olmaması halinde öteki de süreçte var olamayacağı, olsa bile bir anlam ifade etmeyeceği için bu iki unsuru süreç içerisinde birlikte değerlendirmekte fayda vardır (Ciğerci, 2019: 17).

1.3.6. Geri Bildirim (Feedback)

İletişim sürecinde kaynak tarafından gönderilen mesajın alıcıya ulaştıktan sonra alıcının bu mesajı yorumlayıp kaynağa verdiği her türlü tepki geri bildirim olarak tanımlanmaktadır. Bu süreçte kaynak, alıcısına gönderdiği mesajın ulaşp ulaşmadığını, eğer ulaştıysa hedefin bu mesajı doğru bir şekilde algılayıp algılamadığını ve iletilen

mesaj karşısında istediği etkinin oluşup oluşmadığını alıcının kendisine gönderdiği geri bildirim sayesinde anlamaktadır (Ünal, 2019: 12).

Hedefe ulaşan mesajın alınıp yorumlanmasından sonra sözlü ya da sözsüz bir şekilde geri bildirimde bulunmasıyla kaynak mesajı tekrar düzenleyerek, yeniden iletme olanağına sahip olmaktadır (Çetintaş, 2019: 14). Alıcının kaynağa aktardığı geri bildirim sözel olabileceği gibi susma, baş çevirme ve bulunduğu yerden ayrılma gibi bedensel tepkilerle de geri bildirimde bulunabilmektedir (Güz, 2012: 137). Alıcının kaynağa ilettiği geri bildirimin kalitesi, iletişim sürecinin yönü ve devamlılığı açısından önem arz etmekte olup, geri bildirimden alınacak en kaliteli sonuç ise yüz yüze iletişimle elde edilmektedir (Koçyiğit, 2018: 38). Bu bağlamda geri bildirim, mesajı kaynaktan alıcıya aktardıktan sonra sürecin bitmesine sebep olan tek yönlü pasif bir süreç olmaktan kurtararak, alıcının da duygu ve düşüncelerini ifade edebildiği çift yönlü aktif bir süreç olmasını sağlamaktadır (Erdem, 2012: 128).

Alıcı kendisine gelen mesajı ya kabul eder ya karşı tepkide bulunur ya da var olan durumunu koruma anlamında her şekilde geri bildirimde bulunmaktadır. Buna bağlı olarak geri bildirimin yararını ve iletişimdeki etkisini anlamada yardımcı olmaktadır (Ertürk, 2016: 20-22). Geri bildirim aracılığıyla süreç boyunca mesajda ya da diğer unsurlarda herhangi bir yanlışlık olduğu durumlarda düzeltilme olanağına sahip olunmaktadır (Yağcı ve Uçar, 2018: 146). Bu durum çift yönlü iletişim için geçerli olmaktadır; fakat iletişim sürecinin tek taraflı olduğu durumlarda mesaj alıcıya aktarıldıktan sonra süreç sona ereceği için geri bildirimden söz edilmemektedir (Türk, 2018: 180). Geri bildirim unsuru açıklanan alana göre anlamsal değişkenlik göstermektedir. Buradan hareketle psikoloji alanında yapılan geri bildirim tanımı “enformasyon çıktısı” şeklinde belirtilmektedir (Alparslan ve Yastioğlu, 2017: 367).

Akman (2011: 19-20)’a göre geri bildirim üç şekilde sağlanmaktadır, bunları şu şekilde aktarmak mümkündür:

1. Olumlu Geri Bildirim: Alıcının kaynak tarafından gönderilen mesajı doğru bir şekilde algılayıp, kaynağın alıcı üzerinde oluşturmaya istediği duygu, düşünce ya da davranışa olumlu bir şekilde tepki vermesi durumudur.
2. Olumsuz Geri Bildirim: Kaynağın alıcı üzerinde oluşturmak istediği etkinin başarılı olmaması durumudur.

3. Tepkisiz Geri Bildirim: Kaynağın mesajı gönderdikten sonra alıcının mesajı alıp almadığını ya da ona ne tepki verdiğini öğrenemediği durumlarda ortaya çıkmaktadır. Bununla birlikte mesajı alan kişinin olumlu ya da olumsuz bir geri dönüşte bulunmaması durumudur.

1.3.7. Gürültü

Gürültü, iletişim süreci boyunca kişisel ya da çevresel sebeplerden kaynaklanarak mesaj aktarımında bilgi kaybına yol açıp, sürecin olumsuz etkilenmesine ya da başarısız olmasına sebep olan her türlü olumsuz etkidir. Süreci etkileyen gürültü unsurlarının dikkat dağınıklığı, işitme sorunu, algı güçlüğü, isteksizlik, yanlış kodlama ve kod açımı, kanaldan kaynaklanan sorun ve çevreden kaynaklanan sorunlardan meydana gelmesiyle bazı durumlarda bu gürültü unsuru bilinçli bir şekilde gerçekleştirilirken bazen ise farkında olmadan ortaya çıktığı görülmektedir (Çetintaş, 2019: 14). Bir anlamda gürültü, iletilen mesaj ile alınan mesaj arasındaki uyumsuzluktur (Güz, 2012: 135). İletilen ve alıcıya ulaşan mesaj arasında anlam farklılığının ortaya çıkmasıyla oluşan gürültü, iletişim sürecini başarısızlığa uğratmaktadır (Yaylagül, 2006: 48).

İletişim kavramı ve iletişim sürecinin öğelerini ifade ettikten sonra sürecin kişilerarası iletişim bağlamında da büyük bir önem taşıdığını belirterek kişilerarası iletişim kavramının ne olduğunu, kavrama yönelik ne gibi tanımlara yer verildiğini, aynı şekilde iletişim kavramının kişilerarası iletişimde neden önem arz ettiğini daha iyi anlayabilmek için kişilerarası iletişim kavramı ile ilgili bilgilere aşağıda yer vermek uygun görülmüştür.

1.4. Kişilerarası İletişim Kavramı

En az iki kişi arasında gerçekleşen bu iletişim türünde süreç, sözlü ya da sözsüz olarak işlemekle birlikte yüz yüze iletişim olarak da ifade edilmektedir. Usluata (1994: 46-48) kişilerarası iletişimi, bireylerin zihinlerinde oluşturdukları birtakım anlamları, diğerleriyle paylaşma süreci olarak yorumlamıştır.

Kişilerarası iletişimde oluşturulan ilişkiler, birbirleri ile duygusal anlamda bağları olan çok sayıda olmayan kişilerin paylaşımları sonucunda oluşmaktadır (Karaca, 2016: 633). Bireyler birbirleri ile iletişim faaliyetlerini gerçekleştirmeden hem kendi

duygu ve düşüncelerini aktarma noktasında hem de toplumsal sürece katılma noktasında eksiklik hissetmektedirler (Eskiyörük, 2015: 15).

İnsanın varoluşuyla birlikte gelen eksikliklerin tamamlanması amacıyla birtakım ihtiyaçların karşılanması bağlamında adımlar atılmıştır. Varoluşla gelen bu ihtiyaçlara fizyolojik ihtiyaçlar da denilmektedir. Bunun yanında insanın bir diğer özelliği de sosyal bir varlık olmasıdır. İnsanlar tıpkı fizyolojik ihtiyaçlar gibi sosyal anlamda da sevmek, sevilme, paylaşmak ve başkalarıyla iletişim kurmak gibi birtakım gereksinimlere ihtiyaç duymaktadırlar. Bu gereksinimlerin karşılanması amacıyla sosyal ilişkiler kurularak yaşama dair oluşan sorunlara çözüm getirilmeye çalışılmaktadır. Söz konusu çözümün gerçekleşmesi ise kişilerarası iletişim sürecinde gerçekleştirilen karşılıklı etkileşimin niteliğine ve sürekliliğine bağlı olmaktadır (Çalışır vd., 2019: 65).

Kişilerarası iletişimde sözel ifadeler kadar sözel olmayan ifadeler de kullanılmaktadır ve kişiler arasında bir etkileşim sağlanması noktasında ikisi de önemli rol üstlenmektedir. Kişilerarası iletişim, iki yönlü bir süreci ifade etmesi bakımından geri bildirim olanağı sağlayan bir yapıya sahiptir (Çalışır, 2015: 117-118). Kişilerarası iletişim çoğu zaman aynı ortamda yer alan bireyler arasında gerçekleşmektedir (Özodaşık, 2013: 34-35). Kişilerarası iletişimde sayı olarak en az iki kişinin varlığı ile başlayan ve bu kişilerin birbirlerine hislerini, fikirlerini ve hayata dair tecrübelerinden elde ettikleri bilgileri çeşitli yöntemlerle aktardıkları psiko-sosyal süreç olarak tanımlanmak da mümkündür (Kaya, 2017: 28).

Bireylerin karşısındaki kişilerin duygu, düşünce ve eylemlerini yönlendirme amacıyla başvurdukları kişilerarası iletişim, süreç içerisinde kişilerin kendilerini huzurlu ve güvenli hissedebilmeleri adına önem taşıyan bir kavramdır (Ertürk, 2016: 13). Kişilerarası iletişim sürecinde taraflar, farkında olarak ya da farkında olmaksızın duygu ve düşünce alışverişinde bulunmakta ve bilgi paylaşımını iki yönlü aktarım yorumlayarak iletişim sürecini daha etkin hale getirmektedirler (Çalışır vd., 2019: 1247).

Birbiriyle iletişim halinde olan kişilerin, karşısındakine aktaracağı mesajı kendi kişisel dünyasına göre dönüştürmesi ve sağlıklı bir kişilerarası iletişim süreci oluşabilmesi için kendi kendisiyle sağlam bir iç iletişime sahip olmaları gerekmektedir (Erdoğan, 2011: 174-176). Ünlü (2019: 245) de kişilerarası iletişim sürecinde birbirleriyle etkileşime giren bireylerin, bu süreç içerisinde ait oldukları sosyo-kültürel

yapının etkisiyle tutum ve davranış sergilediklerine dikkat çekmektedir. Bu doğrultuda kişilerarası iletişim, kişinin kendisiyle iletişimi şeklinde başlayarak daha sonra diğer insanlarla kurduğu iletişimi de onun üzerine eklemektedir (Ülker, 2020: 30).

Kişilerarası iletişim, genel anlamda yüz yüze yapılan ileti alışverişi olarak bilinmesine rağmen sürecin yalnızca bundan ibaret olmadığı da bilinmektedir. Buna göre kişilerarası iletişimin aynı fiziksel alanın paylaşıldığı durumlarda bile yüz yüze olmadan da gerçekleştirilebileceği ve farklı kanallar (telefon, mektup vs.) aracılığıyla da sürecin devam edebileceği savunulmaktadır (Ünal, 2019: 9).

Işık vd. (2010: 33)'ne göre bir iletişim sürecinin kişilerarası iletişim olarak kabul edilmesi için gerekli olan unsurları şöyle ifade etmek mümkündür: İlk olarak iletişime giren tarafların mekânsal olarak bir yakınlık derecesinde bulunmaları ve yüz yüze olmaları gerekmektedir. İkinci olarak ise, iletişimde bulunan taraflar arasında gerçekleşen mesaj alışverişinin tek yönlü değil çift yönlü olması ve mutlaka geri bildirimin bulunması gerekmektedir. Üçüncü unsur ise mesajın niteliğini temel almaktadır. Bu durumda iletilerin sözel ifadelerle aktarılabilmesinin yanı sıra sözel olmayan ifadelerle de aktarılması hedeflenmektedir.

1.4.1. Kişilerarası İletişimin Özellikleri

İletişimde bulunan gönderici ve alıcının insan olduğu iletişim türüdür (Özodaşık, 2009: 29-30). Kişilerarası iletişim, aile üyeleri, üç veya dört kişilik arkadaş grupları veya iş arkadaşları gibi küçük insan gruplarını temsil etmektedir (Devito, 2017: 125). İnsanlar birbirlerini tanıdıkça ve paylaşılan deneyimler geliştirildikçe kişilerarası iletişimin doğası ve insan ilişkisi de aynı oranda gelişim göstermeye başlamıştır (Lustig ve Koester, 1999: 19). Kişilerarası iletişimde aynı zamanda kişilerin yer aldıkları ortam, yaş ve sosyal statüleri de karşdakine yönelik tutumları belirleyici olmaktadır (Fidan, 2011: 68).

Kişilerarası İletişimin bilgi oluşturma, aktarma, anlam yükleme ve etkileşim sağlama gibi özellikleri bulunmaktadır (Orta, 2009: 42-43). Stenly (2019: 4)'ye göre kişilerarası iletişim, birtakım yetenekleri ele alan kişisel değerlendirme ve etkileşimden meydana gelmektedir. İnsanlar kişilerarası iletişim kurmadaki yetenekleri sayesinde öncelikli olarak öz kimliklerinin farkına vararak duygu ve düşüncelerini net bir şekilde kavradıktan sonra aktarmak istedikleri bilgileri karşıya iletmektedirler.

Kişilerarası iletişim her yerdedir. Kişilerarası iletişim, günlük hayatımızın hemen her anında başvurduğumuz bir iletişim türüdür (Çalışır, 2015: 117). Gürüz ve Temel Eğinli, (2014: 54)'ye göre kişilerarası iletişim sürecine ve bu sürecin işleyişine ait temel özellikler şu şekildedir:

- Kişilerarası iletişim, karşılıklı bir etkileşim sürecidir.
- Kişilerarası iletişim, bir süreçtir.
- Kişilerarası iletişim unsurları, birbirine bağlıdır.
- Kişilerarası iletişim, kaçınılmazdır.
- Kişilerarası iletişim, tersine çevrilemez ve tekrarlanamaz.
- Kişilerarası iletişim, kültür temellidir.
- Kişilerarası iletişim, bir düzenleme sürecidir.
- Kişilerarası ilişkiler, simetrik ve tamamlayıcıdır.
- Kişilerarası iletişimlerde içerik ve ilişki boyutları bulunmaktadır.

Kişilerarası iletişim, bir süreç olarak işlemekle birlikte sürekli ve devingen bir yapıya sahiptir. (Bıyık Çalışkan, 2019: 21). Cüceloğlu (2013: 45-46) kişilerarası iletişimin özelliğini, bireylerin paylaştığı karşılıklı anlamların olduğu her durumda iletişimin var olabileceği şeklinde açıklamıştır. Karşılıklı etkileşim halinde olan bireylerin geçmişteki hayatı, değer ve yargıları, iletişim sürecindeki ruhsal durumu ne oranda benzeşirse, iletileri ortak anlamlandırma oranları da aynı ölçüde şekillenmektedir (Gürüz ve Eğinli, 2014: 54).

Bıyık Çalışkan (2019: 21) ise kişilerarası iletişimin özelliklerini şu başlıklar altında ele almaktadır: Kişilerarası iletişim süreci içerisinde kişiler tektir ve bir anlam alışverişidir. Kişilerarası iletişim, ortak referans alanının genişliği ile doğru orantılıdır, sözlü ve sözsüz iletilerin değişimini içerir. Kişilerarası iletişim, iletişimin tüm öğelerinin kullanıldığı bir iletişim türüdür ve farklı formlarda karşımıza çıkabilir. Kişilerarası iletişim, çevremizi değiştirmektir, kullandığımız bir araçtır ve çok kanallı bir süreçtir.

Yukarıda verilenlerden anlaşıldığı gibi kişilerarası iletişimin özelliklerine bakıldığında insan hayatının her aşamasında kişilerarası iletişimin yer aldığı görülmektedir. Bundan dolayı kişilerarası iletişimin özellikleri insan ilişkilerinin işleyişinde büyük önem arz etmektedir. Ayrıca insan ilişkilerinde iletişimin önemini

kavramak için kişilerarası iletişimin boyutlarına değinmekte fayda vardır. Buradan hareketle kişilerarası iletişimin boyutlarına yönelik bilgiler aşağıda aktarılmıştır.

1.4.2. Kişilerarası İletişimin Boyutları

Kişilerarası iletişimde tarafların etkileşiminden daha fazla sürecin gidişatı ve tarafların kurduğu iletişimin seçeneklerini büyüten yöntemler üzerinde durulmaktadır. Bununla birlikte kişilerarası iletişim, bilişsel ve duygusal boyutu ele almaktadır. Aynı zamanda kişilerarası iletişim boyutları incelenirken beşerî ve davranış biliminin yanı sıra öteki bilimlerden de fayda sağlanmaktadır (Bıyık Çalışkan, 2019: 21).

Watzlawik, Beavin ve Jackson'ın ilişki ve içerik boyutu adı altında iki tür fikir öne sürmüşlerdir. İlişki seviyesi, içerik seviyesini anlamak için bir kalıp oluşturan ve içerik seviyesinden yüksek bir aşamayı belirtmektedir. İçerik ise birbirleriyle ilişkisi olan bireylerin ilişki boyutuna göre şekillenmektedir (Cüceloğlu, 2000: 21-22). Başka bir ifadeyle içerik boyutunda, mesajın içeriği bireyler doğrultusunda beklenti oluşturan eylemlerin betimsel şekli ifade edilmektedir. İçerik boyutu ise bireylerden beklenen bu eylemlerin ne şekilde tanımlanması gerektiği sorusuna verilen yanıtları kapsamaktadır. Bu düşünceden hareketle ilişki ve içerik boyutu, kişilerarası iletişimde üretilen anlamların değiş tokuş yapılması olarak değerlendirilmektedir (Küçük vd., 2012: 13).

Bir diğer boyut da dışarıya dönük ve içeriye dönük algı olmaktadır. Dışarıya dönük algıda, bireyin başkalarıyla ilişkisine dair becerileri belirtilirken içeriye dönük algıda ise kişi, iletişim içerisinde olduğu bireylere karşı uzaklık seviyesini azaltma çabası olarak belirtilmektedir. Bu iki etkenin tamamlayıcıları olarak iletişim, kendi kendini kandırma, sosyal cazibe ve cinsiyete yönelik ölçekler bağlamında çalışmalarla değerlendirmeye alınmıştır. Bu çalışma sonucunda dışarıya dönük algı unsurunun kişilerin algılama kabiliyetini etkilediği görülmüştür. İçeriye dönük algının ise kişilerin iletişimde bulunma arzusunu ve iletişim kurma kabiliyetini etkilediği görülmüştür (Campell ve Ataş Akdemir, 2016: 859).

Kişilerarası İletişim Envanterine (ICI) göre kişilerarası iletişimin diğer boyutları ise bireylerin kendilerine yönelik enformasyonları dışarıya aktarmasını belirten kendini açma davranışı, bireyin kendini karşısındakinin yerine koyarak düşünmesini ifade eden empati unsuru, geri bildirimin yorumlanması ve onaylanması, iletişim esnasında ilgi oluşturma şeklinde ifade edilen farkındalık unsuru, duygu kontrolü, şeffaflık olgusu ve

farklılıkların kabulü şeklinde ifade edilmektedir (Bienvenu 1971'den Aktaran, Şerbetçioğlu, 2019: 36). Son olarak bu unsurlara kişilerarası iletişimin gidişatına yönelik gösterilen özen ve nüfuz oluşturma gibi boyutlar da eklenmektedir (Campell ve Ataş Akdemir, 2016: 859).

Kişilerarası iletişimin boyutlarını oluşturan unsurlara yönelik verilen bilgilerin daha detaylı anlaşılması için bu unsurların nedenlerinin bilinmesinde fayda vardır. Bu nedenleri kişilerarası iletişime yönelik yapılan teorik açıklamalarda bulmak mümkündür. Söz konusu teorilere ilişkin bilgilere aşağıda yer verilmiştir.

1.4.3. Kişilerarası İletişim Teorileri

Kişilerarası iletişim bağlamında ortaya konulan birtakım teoriler bulunmaktadır. Erdoğan, (2011: 202) kişilerarası iletişim alanında ortaya konulan teorilerin genelinin “Enformasyon Teorisi Modeli” ve “psikolojik denge” görüşüne göre şekillendiği bilgisini aktarmaktadır. Kişilerarası iletişime yönelik geliştirilen teorilerden bazıları kişilerarası iletişimin fonksiyonunu, bazıları kişilerarası iletişimin boyutunu, bazıları ise kişilerarası iletişimde anlamların nasıl oluşturulduğunu ve değerlendirildiği üzerinde geliştirilmiştir (Gürüz ve Eğinli, 2014: 77). Bu bilgiler ışığında kişilerarası iletişim teorileri ile ilgili bilgiler aşağıda aktarılmıştır.

1.4.3.1. Fonksiyonel Teori

Carl Lanson ile Franck Dance'ın ortaya koymuş olduğu fonksiyonel teoride, bireylerin herhangi sebepten ötürü iletişimde bulunmaya gereksinimlerinin olduğu vurgulanmaktadır (Abbasigil, 2019: 22). Fonksiyonel teoriye göre birey daha çok iletişimde kendisi odaklı yaklaşım sergilemektedir. Bu doğrultuda birey, kendi yapısını inceleme noktasında iç iletişim seviyesi iyi bir durumda olmaktadır. Aynı zamanda bireyin kendine yönelik farkındalığı bulunmakta ve bu farkındalığa yönelik de kendi içinde geri bildirim sağlamaktadır. Kendi içinde farkındalığı eksik olan birey, iletişim içerisinde karşısındaki bireye yönelik bilgi toplama temayülü göstermektedir (Kasar, 2011: 39).

Bu teorinin fonksiyonel olarak bağlantı kurma fonksiyonu, anlam oluşturma fonksiyonu ve düzenleme fonksiyonu şeklinde 3 kategorisi bulunmaktadır. Bağlantı kurma fonksiyonu bireylerin etrafındaki kişilerle etkileşim sağlamasını ele almaktadır

(Dizdar, 2018: 59). Bu doğrultuda bireyler iletişim vasıtasıyla kendilerinin ve başkalarının hareketlerini etkileme olanağına sahip olmaktadır (Gürüz ve Eğinli, 2014: 77). Birbirleriyle iletişim kurmak isteyen kişiler genellikle demografik ve sosyal anlamda benzer yapıda olan başka insanlarla etkileşim kurma yoluna girmektedirler (Micheal, 1976: 29). İnsanlara özgü bir gereksinim olan sosyal ihtiyaç, kişilerin iletişim sırasında birbirleri göz göze gelmek, fiziksel ve duygusal yakınlıkta bulunma ve temas kurma gibi etkileşimlerin gerçekleştirilmesini sağlamaktadır (Şerbetçioğlu, 2019: 7).

Bir başka fonksiyon ise karşılıklı anlam üretimidir. İletişim halinde olan taraflar birbirleriyle etkileşime girdikleri zaman birtakım anlamlar üretmektedirler. Bu anlamlar semboller vasıtasıyla, sözlü, sözsüz ya da yazılı şekilde üretilerek aktarılmaktadır. Bireyler, öz kimliklerini içinde bulunduğu çevreden ve bu çevrede yer alan diğer bireylerle sürdürdüğü iletişim çerçevesinde yaratmaktadır (Erdoğan, 2011: 75).

Son fonksiyon da düzenleme fonksiyonu olarak belirtilmektedir. Burada bireyler, karşılarındaki kişi üzerinde ne şekil bir etki oluşturmak istediklerini kendileri belirleyebilmektedirler. Bu etkilerin kabul görmesi için yalnızca insanlarla iletişim kurmak yetersiz kalacaktır. Bununla birlikte bireyin kendisi ile de iletişim kurmayı bilmesi gerekmektedir (Gürüz ve Eğinli, 2014: 78). Ayrıca kişilerin, eylemleri vasıtasıyla karşısında algı yaratabilmesi durumu iletişim içindeki her bireyler söz konusu olmaktadır. Yani her iki tarafın bilinçli eylemleri karşısındaki diğer bireyin de eylemlerini etkilemektedir (Dizdar, 2018: 59).

1.4.3.2. İlişkisel İletişim Teorisi

Bu kuramı oluşturan Edna Rogers-Millar ve Frank Millar, kişilerarası iletişim üzerinde yaptıkları çalışmada bireylerin birbirleriyle olan ilişkilerinin belirlenip daha sonrasında bunların karşılaştırılma noktasına varıldığını belirtmektedirler (Şerbetçioğlu, 2019: 8). İnsan ilişkilerinin karışık durumları içerdiğini belirten Cığerci (2019: 17) bu karışık insan ilişkilerini değerlendirmek amacıyla kontrol, samimiyet ve güven adı altında üç farklı boyutun gerekliliğini ve bu karmaşıklığı giderme yolunda bu üç boyutun yeterli olacağını vurgulamaktadır.

Kontrol boyutu, iletişim halindeki bireylerin haklarının tanımlanmasını temel almaktadır. İlişkide kontrolün ve gücün taraflar arasında dağılma şeklini ifade etmektedir. Bu anlamda iletiler kontrollü sağlanmakta ve iletilerin maksadı hâkimiyet

oluşturmaktır. Bir diğer ifadeyle kişilerarası iletişimde aktarılan iletiler, eylem düzenleme fonksiyonuna sahip olmaktadır. Böylelikle iletişimde yer alan düzenleyici iletilerin aktarıldığı kişinin hareketi, iletiyi kabul edip etmemesine yönelik tutumunda farklılık göstermektedir. Bu düzenleyici etkiye sahip kontrol iletilerini kabul eden bireylerin ilişkileri sürdürülebilirlik taşıırken kabul edilmediği durumlarda ise ilişkiler simetrik bir yapı göstermektedir (Gürüz ve Eğinli, 2014: 78).

Güven boyutu, bireyin karşısındakinin ilerideki hareketlerini, bağlılığını ve ilişkilerindeki kesin duygularını öngörebilmesi yoluyla belirsizlik hissini aradan çıkarması şeklindedir. Güven duygusu, bireylerin ilişkilerinde oluşan bağı güçlendirmektedir. Samimiyet boyutu ise bireylerin duygularındaki mesafenin yakın ve uzaklığını belirlemektedir. Samimiyet olgusu bireylerin iletişimde karşısındakinin bireyde ne uyandırdığına göre farklılaşmaktadır (Şerbetçioğlu, 2019: 8-9).

1.4.3.3. Karşılıklı Anlam Yönetimi

Bu teori 1980 yılında Pearce ve Cronen tarafından kişilerarası iletişim süreci içerisinde oluşturulan anlamların nasıl düzenlendiği ve yönetildiği üzerine düşünmek amacıyla ortaya konulmuştur. Böylelikle anlamların ne tür bir bağlamda ne çeşit bir dil kullanıldığını ve ne tür anlamlar yaratıldığını ele alarak kişilerarası iletişimin etkililiği üzerinde durulmaktadır. Bu teoride üzerinde durulan temel nokta, bireyler iletişim halindeyken aktarımı yapılacak olan mesajın içeriğinin ne şekilde düzenlendiğini ve bunun nasıl yönetilmesi gerektiğini göstermektir. Adı geçen yönetim ise mesajın nasıl bir alanda üretildiği, içeriğinde kullanılan dilin ne olduğu ve mesajın kendisiyle ne tür fikir oluşturulmak amaçlandığına dair süreç kontrolünü kapsamaktadır (Şerbetçioğlu, 2019: 9).

Bu teori etkileşim halindeki kişilerin karşılıklı olarak tercih, güdü eylemlerini örnek alarak karşısındakinin tecrübesine göre veya bu tecrübeleri etkileyerek eylemde bulunmak olarak da bilinmektedir (İmamaoğlu, 2008: 34). Bu bilgiler ışığında teorisinin kişilerarası iletişim etkinliklerine vurgu yaptığını belirtmek mümkündür. Başka bir ifadeyle bireyler, diğer insanlarla iletişim kurduklarında sosyal anlamda bir etkileşim ortaya koymaktadırlar. Bu ortak etkileşim, gündelik eylemlerin yanı sıra ileride topluma da yayılarak bir düzen ya da yapı meydana getirmektedir (Çitil Gürel, 2015: 22).

İletişim kurmakta olan kişiler sosyal anlamda kendilerine biçilen rolleri üstlenirler ve kültürel etki sonucunda kendilerinden beklenen davranışları sergileme eğilimi gösterirler. Bir diğer önemli konu ise iletinin içeriğinin sözlü ya da sözsüz şekilde kullanılması ile gerçekleşen ilişkilerin kültürel boyutudur. İletişimde bulunan bireylerin sahip oldukları kültürel bağlamlar iletişimde anlam yönetimine şekil vermektedir. Sonuç olarak karşılıklı ilişkiler, birtakım kurallar çerçevesinde şekil almaktadır (Gürüz ve Eğinli, 2014: 80-81).

1.4.3.4. İletişim Yeterliliği Teorisi

Bu teori 1984 yılında B.H. Spilzberg ve W.R. Cupach tarafından bireyin iletişim kurma şeklini tercih edebilme kabiliyetinin, o kişinin iletişim kurma becerisini sağlayıp sağlayamadığını belirlemek amacıyla ortaya konulmuştur (Gürüz ve Eğinli, 2014: 80-81). İletişimde bulunan tarafların yeterlilik düzeyi, tarafların kurdukları sözel ya da sözel olmayan iletişim hakkında herhangi bir bilginin olup olmadığını ifade etmektedir (Mutlu, 2004: 106). Bu teorinin temel mantığı, iletişim halindeki bireylerin içinde yer aldıkları şartlar bağlamında duruma uygun olan iletişim türünü tercih etmeleri ve seçilen yönetime göre de iletişim becerisinin şekillenmesidir (Şerbetçioğlu, 2019: 10).

Adı geçen teoriye göre kişilerin iletişim alanındaki yetkinliğini dört yöntemle ele almak mümkündür. Aryge (1976: 103) bu yöntemleri şöyle açıklamaktadır: Öncelikle bir bireyin iletişime girebilmesi için gerekli olan motivasyona sahip olması gerekmektedir. Böylelikle kurulan iletişimin etkisi daha içten olacaktır. Bir diğeri de insanın karakteristik özelliklerinin oluşmasına etki eden genetik yapıdır. Kişilerin iletişim sürecinde sosyal veya içine kapanık olması ile ilgilidir. Sosyal yapıya sahip bireyler iletişim kurma konusunda diğerlerine göre daha istekli olmaktadırlar. Üçüncü nokta ise “algısal” ve “bilişsel” olgudur. Bu durumda birey, dışarıdan gelen sözlü ya da sözsüz iletiler aracılığıyla hareketlerini düzenleme yoluna girmektedir. Son olarak da kültürel yapı bakımından değişik özellikteki kişiler, ortak kurallar doğrultusunda dahi farklı şekilde iletişim kurabilmektedirler.

1.4.3.5. Belirsizlik Azaltma Teorisi

Bu teoride kişilerarası iletişimde meydana gelen belirsizlik oluşturan etmenleri azaltmak ya da olası etkilerini en aza indirmek için birtakım bilgiler sunulmuştur

(Gürüz ve Eğinli, 2014: 81). Söz konusu teori, iletişim süreci içerisinde yer alan ve birbirini tanımayan insanların iletişim kurduğu durumlarda sürecin yapısını incelemek amacıyla Charles Berger ve Richard Calabrese tarafından 1975'te ortaya konulmuştur. Bununla ilgili yapılan bir çalışmadan elde edilen bilgiye göre, birbirini tanımayan insanlar iletişimde bulunurken bir müphemlik ortaya çıkmakta, kişiler süreçten nasıl bir beklentide olmaları gerektiğini bilememektedirler. Fakat kişilerin arasındaki ilişki devamlılığı sağladıkça ortaya çıkan bu müphemlik de yavaş yavaş ortadan kalkmaktadır (Şerbetçioğlu, 2019: 10-11).

Bu bilgilerin daha anlaşılabilir olmasını sağlamak amacıyla ele alınan müphemlik bir diğer adıyla belirsizlik kavramını ele almak gerekmektedir. Belirsizlik; bir kavramın, anlatım ve ölçümün anlamca kapalı ya da çokanlamlı olmasıdır. Başka bir deyişle bir olaya, duruma ya da nesneye yönelik tahmin edilemez bir durumun ortaya çıkması halinde çokça alternatifin bulunması ve bunlar arasında tercih yapılamaması durumudur (<https://kelimeler.gen.tr>, 2020). Buna göre kişiler yalnızca süreç içerisinde karşılarındaki kişiye dair belirsizlik duymaz, nasıl bir hareket sergilemesi gerektiğini bilemediğinde de belirsizlik yaşamaktadır.

Bireylerin iletişiminde bu belirsizliği azaltmak için bilgi edinme yoluyla birtakım farklı öneriler geliştirilmiştir. Bunlardan ilki “etken bakış açısı”dır. Etken bakış açısında bireyler karşılarındaki kişileri tanımak için bazı sorular yöneltmektedir. Bu sorular çoğunlukla geçmişe yönelik deneyimler ve bireylerin demografik özelliklerini ele almaktadır. Bu noktada bireylerin karşılarındaki kişiden güvenilir cevaplar alabilmesi için öncelikle bu soruları kendilerinin cevaplaması önerilmektedir. Bilgi edinmenin bir diğer yöntemi de edilgen bakış açısı olarak ifade edilmektedir. Edilgen bakış açısında bireyler diğer insanları gözlemleyerek onlarla ilgili fikir sahibi olmaktadır (Dizdar, 2018: 50).

İletişimde karşılarındaki bireyi tanımaya yönelik çok fazla soru sorulduğunda, aradaki ilişki resmi bir boyut kazanmaktadır. Sorulan soru karşısında alınan yanıtların kabulü, yanıt veren bireyin güven sağlayıcı bir yapıda olduğunu göstermektedir. Bu anlamda bireyler karşılıklı olarak samimi ve şeffaf bir şekilde kendini diğerine açarsa, aradaki ilişkinin karşılıklı anlayış çerçevesinde şekilleneceği düşünülmektedir (Kasar, 2011: 40-41).

1.4.4. Kişilerarası İletişim Türleri

Sözlü ve sözsüz unsurları kapsayan kişilerarası iletişim etkinliklerinin bütün hepsi, şahısların sosyal çevreye uyum sağlamaları amacıyla öğrenme yoluyla ve medya mesajları yoluyla aktarılmakta ve beraberinde şahısların yetiştiği çevreye ve kültürel yapıya uyumlu bir şekilde yaşamlarını devam ettirmeleri beklenmektedir (Poyraz, 2018: 99). Bununla birlikte kişilerarası iletişim süreci hem sözlü hem de sözsüz iletişim bir arada kullanılarak gerçekleştirildiğinde daha etkin sonuçlara ulaşılmaktadır (Geçikli, 2013: 274).

1.4.4.1. Sözlü İletişim

Sözlü iletişimin temel unsurunu dil oluşturmaktadır. Dil ögesi, kişilerarası iletişimde sözlü ya da sözsüz ifadelerin kodlanarak mesaj aktarımı bakımından önemli bir yere sahip olmaktadır (Yaylagül, 2006: 18). İletişim, yüz yüze bir alanda sözlü olarak gerçekleştirildiğinde buna “dil iletişimi” adı verilir. Dil ötesi iletişimde sesin özellikleri ön plana çıkmaktadır (Erdem, 2012: 49). Dilin en çok tercih edildiği iletişim türü konuşma dili olup insanlar sözel anlamda iletişim kurarken konuşma dilini kullanmaktadırlar (Çetintaş, 2019: 22). Yüz yüze yapılan görüşmeler ve bu bağlamda kaynak ve hedef arasında geçen bütün sözel ifadeler sözlü iletişim kapsamına girmekte olup yüz yüze yapılan konuşmalar ya da telefon vb. ile yapılan konuşmalar da sözlü iletişim bağlamında değerlendirilmektedir (Ertürk, 2016: 9). Sözlü iletişimin temel faktörleri olan dil ve söz ile üretilen anlamın aktarılmasındaki temel amaç, toplumsal ilişkilerin sürekliliğini sağlamaktır (Yaylagül, 2006: 11).

Kişiler iletişim kurma noktasında sözcükler ya da harfler aracılığıyla mesaj alışverişi yapmaktadırlar. Bu iletişim türünde ses tonu, hızı, kelimelerin vurgusu ve mesajın içeriğinin yanı sıra mesajın aktarılma şekli önem taşımaktadır. Bununla beraber ses ile ilgili hususlar kişinin psikolojik durumu hakkında bilgi vermektedir. Bazı durumlarda kişinin ne söylediğinden çok, nasıl söylediği ön plana çıkmaktadır (Işık vd., 2010: 34). Uzun yıllar boyunca insanlar, sözcüklerle anlatabildikleri her türlü duygularını karşılarındakine aktarır, bununla beraber yaşadıkları süre boyunca biriktirdikleri kültürel miraslarını, kendilerinden sonraki kuşaklara aktarma noktasında sözlü iletişimi taşıyıcı olarak kullanmışlardır (Çalışır ve Demiray, 2018: 269). Ülker (2020: 30)’e göre sözlü iletişim, kelimelerin aktif olarak kullanılabildiği en yaygın dil

olan konuşma dili ve dil ötesi anlamları içeren ifadelerin kullanımı olarak tanımlanmaktadır. Böylelikle dil ile ilgili ifadelerle bireyler diğerlerine bilgi aktarmaktadır. Ayrıca sözlü iletişimde dil ötesi öğeler, ses tonu, sesin tınısı ve hızı, yapılan vurgular olup, iletilerde ne aktarıldığından daha çok bunun nasıl aktarıldığı önem taşımaktadır.

Ertürk (2016: 10)'e göre kişilerarası iletişimde sözlü ve sözsüz iletişim türlerinden en etkilisi sözlü iletişim olmaktadır. Bunun en büyük nedeni ise bu süreçte bireyler karşılıklı olarak hem ne söylendiğini anlamakta hem de söylenilen şeyin etkisi bedensel ifadelerden alınan sonuç ile ölçümlenebilmektedir (Tutar vd., 2003: 54). Bu bilgiler ışığında daha çok sözsüz iletişim kapsamında değerlendirilen bedensel ifadeler denilen jest ve mimiklerin, kişisel mesafelerle birlikte giysilerin de sözlü iletişim kapsamında da değerlendirilmesi gerektiği bilinmektedir.

Ses vasıtasıyla somut bir anlam kazanan sözcükler, sözlü kültüre önem veren şahıslar için önemli bir güç sayılmakta ve bu gücün etkisi kişilerarası iletişim sürecinde kendini göstermektedir (Batuş vd., 2006: 181).

1.4.4.2. Sözsüz İletişim

Bu iletişim türünde sözlü ifadelerden ziyade sözsüz ifadeler tercih edilmektedir. Bu iletişim türünde insanların neyi söylediklerinden çok, nasıl bir davranış gösterdiklerinin üzerinde durulmaktadır (Çetintaş, 2019: 22). Sözsüz iletişim, sözlü ve yazılı iletişim unsurlarının kullanılmadığı bir iletişim türüdür (Dökmen, 2005: 28-34). Buna ek olarak sözsüz iletişim, kişilerin hareket ya da davranışları ile iletişim kurdukları bir kişilerarası iletişim yöntemidir (Işık, 1999: 72). Jest ve mimikler, beden duruşu, kişilerarası mesafe sözsüz iletişimin belirleyici unsurları arasında yer almaktadır. Sözlü iletişime destek olarak ifade edilen bu iletişim türü, bazı durumlarda sözlü iletişimden daha etkin bir rol üstlenmektedir. Kısaca sözel ifadelerle aktarılamayan mesajlar bazen beden dili aracılığıyla daha anlaşılabilir ve etkili olmaktadır. Sözsüz iletişim ile bazı duygular daha net anlatıldığı için iletişim dolaysız olarak gerçekleşmektedir (Cüceloğlu, 2000: 34). Günlük yaşantımızda hem sözlü iletişimi hem de sözsüz iletişimi birlikte kullanmaktayız. Fakat sözsüz iletişimi genel olarak bilinçsiz bir şekilde gerçekleştirmekteyiz (Karadere, 2014: 16).

Sözsüz iletişimde geri bildirimin yokluğundan söz edilemez. Bireyler karşısındakilere sözel olarak yanıt vermemelerine rağmen, bireylerin sessiz kalmaları bile gerek duruştan gerekse bir yüz ifadesinden karşısındakine bir anlam ifade ederek geri bildirimde bulunmaktadır (Ertürk, 2016: 16). İnsanın her hareketi, sözü, jest ve mimikleri iletişim içinde olduğu kişiye, kişilere veya çevreye bir mesaj iletmektedir (Tutar vd., 2003: 34). Kişilerarası iletişimde sözsüz ifadelerle iletişim kurulması durumunda, kaynak, jest, mimik ve beden hareketi dediğimiz genel olarak beden dili diye adlandırılan bu dili kullanarak mesaj aktarımındaki akıcılığı güçlendirmenin yanı sıra alıcının da beden dilini okuyarak hakkında fikir sahibi olmaktadır (Işık, 1999: 72). Beden diline ilişkin ifade sayılan yüz hareketleri Freedman vd., (2003: 122)'ne göre sözsüz iletişim alanına yönelik unsurlar arasında yer almaktadır.

Kişilerarası iletişimde bulunan tarafların fiziksel görünüşü iletişimin etkinliği bakımından önem taşımaktadır. Giyim şekli, beden duruşu ve saç yapım tarzı bireylerin kişisel özellikleri hakkında karşısındakine birtakım bilgiler sunmakta olup bu doğrultuda özellikle kişilerarası iletişimde ilk izlenimin oluşması açısından da bu bilgilerden yararlanılarak ilişkilerin işleyiş boyutu şekillenmektedir (Alban, 2020: 21).

Sözsüz iletişim kapsamında değerlendirilen bazı unsurlar her kültürde değişiklik göstermesi itibarıyla yalnızca benzer kültürel değerleri olan yapılar çerçevesinde bir anlam ifade etmektedir. Buradan hareketle sözsüz iletişimi sadece bedensel ifadelerle tanımlamak doğru olmamakla birlikte bu ifadelere ek olarak renk kullanımı, aksesuarlar, koku gibi unsurları da bu bağlamda değerlendirmek gerekmektedir (Ertürk, 2016: 11). İnsanlar iletişim kurarken çevresel kaynakların yanı sıra farklı kaynaklardan da yararlanmaktadırlar. Bu kaynaklara örnek olarak insanda var olan beş duyu örnek verilmektedir (Karaçay, 2012: 40).

Sözsüz iletişimin belirleyici unsuru olan beden hareketleri, kişilerarası iletişim bağlamında günlük yaşamın her noktasında kendini göstermektedir. Kişiler bu süreçte hiç konuşmadan beden dili ile duygu ve düşüncelerini karşısındakine net bir şekilde aktarabilmektedir (James, 2013: 47). Bu düşünceden hareketle iletişimin etkili olmasının ön koşulu ise sözsüz iletişim unsuru olan beden dilinin her iki taraf açısından da doğru bir şekilde okunup algılanması gerekmektedir. Kişilerarası iletişim içerisinde sözsüz iletişimin çok önemli bir yere sahip olduğunun vurgulanmasının ardından bu önemin gerekçelerini de kavrama yönelik yapılan tanımlar doğrultusunda bulmak

mümkündür. Bu önemi desteklemek amacıyla sözsüz iletişimin bedensel unsurların nasıl olması gerektiğini belirtmekte fayda vardır. Buradan hareketle süreç boyunca kişilerin anlatmak istediği şey ile bedensel hareketleri arasında benzerlik olması gerekmektedir ve aynı zamanda bedensel ifadelerin etkili kullanılması, iletişimin kalitesinin etkinliğini de artıracaktır (Yüksel Şahin, 2019: 55).

1.4.4.3. Yazılı İletişim

Bilgi çağı olarak bilinen yirmi birinci yüzyılda yazılı iletişim çok sık başvurulmuş bir yöntem haline gelmektedir (Çağlar ve Kılıç, 2011: 22). Bu bağlamda yazılı iletişim, günlük hayatta kullanımından daha çok iş hayatında kullanılan resmî yazışmalar ya da gönderilen epostalar (mailler) doğrultusunda sıklıkla başvurulmuş bir kişilerarası iletişim türü olmaktadır (Küçük, 2017: 129-130).

Yazılı iletişimde mesaj, yazı dili ile aktarılacak olan sembollerin de yazı dili ile ifade edilmesi durumu söz konusudur. Burada iletişimin etkili olup olmaması, tarafların okuma, yazma ve anlama yeteneği ile doğrudan ilişkili olması ile açıklanmaktadır (Çetintaş, 2019: 22). Bir diğer ifadeyle yazılı iletişim, yazılı olarak iletmek istenilen duyguların, düşüncelerin veya izlenimlerin ifadesi olarak tanımlanmaktadır (İleri, 1998: 11).

Yazılı iletişimin şekli iletişim kurulduğu kişiye bağlıdır. Yazılı iletişim, hataları düzeltmek ve iletişim aşamasından önce entelektüel faaliyetlere daha uzun zaman ayırmak açısından sözlü iletişimden fazla ön plana çıkmaktadır (Yücel, 2011: 70). Yazılı iletişimde en önemli durumlardan bir diğeri de alıcıya ulaştırılmak amacıyla hazırlanan mesajda olası bir hata ya da eksikliğin tespiti halinde iletim sürecinden önce kontrol edilerek düzeltilme şansının olmasıdır. Bir diğer önemli sebep ise yazılı iletişimle gerçekleştirilen iletilerin kalıcı ve saklanabilir olması, ilerleyen süreçlerde tekrar kullanıma ihtiyaç duyulması halinde hazır bir belge niteliği sunmasıdır (Gürüz ve Gürel, 2009: 342).

Kişilerarası iletişimin sözlü, sözsüz ve yazılı biçimde gerçekleştirildiği yukarıda verilen bilgilerle belirtilmiştir. Bununla beraber kişilerarası iletişimde hem sözlü hem sözsüz hem de yazılı bir şekilde etkileşime giren bireylerin bu iletişim kurma yöntemlerine şekil veren veya bu yöntemlere etki eden bazı faktörler bulunmaktadır. Bu faktörleri aşağıda belirtilen etkenlerle ifade etmek mümkündür.

1.4.5. Kişilerarası İletişimi Etkileyen Temel Faktörler

Bireyler yaşadıkları süre çerçevesinde birden fazla şeyden etkilenmektedirler. Bireylerin düşünce ve hisleri içinde var oldukları toplumsal yapının değerleri doğrultusunda oluşmakta ve şekil almaktadır. İnsanlarda oluşan bu düşünce yapıları diğer bireylerle olan ilişkilerini de etkilemektedir. Şöyle ki bireyin içinde bulunduğu duygusal durumu ve yaşadığı kültürel çevrenin değerleri, kişilerarası iletişimi her anlamda etkileyebilmektedir (Özdemir, 2012: 58). Kişilerarası iletişime etki eden faktörler aşağıda açıklanmaktadır.

1.4.5.1. Kişilerarası İletişimde Kişisel Özelliklerin Rolü

İnsanlar sahip olduğu bireysel özellikleri sayesinde hem kendisinin diğer bireyleri hem de diğer bireylerin kendisini algılamasına yardımcı olmaktadır. Aynı zamanda söz konusu özellikler bir ilişkinin başlangıcını, devamlılığını ve nasıl sonlanacağını da belirlemektedir (İmamoğlu, 2008: 51).

Bireylerin kendini değerlendirme biçimi ve başkalarının bireyi değerlendirme biçimi iletişimi şu anlamda etkilemektedir: Bireysel olarak öz farkındalığı yüksek kişilerin ilişkileri daha pozitiflik içermektedir. Bu anlamda bireyin kendini onaylaması demek daha özgüvenli bir yapıda olması, benlik algısının da yüksek olması ve daha sağlam bir iletişim kurması anlamına gelmektedir. Özgüveni yüksek olmayan bireyler daha geri planda kalarak sağlam ilişkiler kuramamaktadırlar (Devito, 2017: 66).

Bireylerin kişilik yapıları, nevrotiklik/nevrotik olmama ve içedönüklük/dışadönüklük olarak değerlendirilmektedir (Telman ve Ünsal, 2005: 63). Bununla birlikte bireyin fiziksel özellikleri, cinsiyeti, kişisel özelliği, davranış kalıpları ve sahip olduğu deneyimlerin tümü kişisel özellikler bağlamında ele alınmaktadır. Bu doğrultuda kişilerarası iletişim sürecinde bireyin kişisel özellikleri önemli bir rol oynamaktadır. Bir diğer ifadeyle kişilerin birbirleriyle olan ilişkilerinde yaş ve cinsiyet gibi özelliklerin yanı sıra fiziksel özellikleri de gerçekleştirilen iletişim faaliyetinin işleyişinde önemli olmaktadır (Deveciler, 2014: 7). Aynı zamanda insanların sosyal ve ekonomik anlamdaki konumları da iletişimde bulunduğu kişilerle olan ilişkilerinde belirleyici rol üstlenmektedir (Gürüz ve Eğinli, 2014: 280-281).

İletişim durumunda olan tarafların biyolojik, psikolojik ve kültürel yapıdaki özellikleri kişilerarası iletişimde gönderici ve alıcı arasındaki ilişkileri belirlemede

önemlidir (Güz, 2012: 127). Kişilerarası iletişimin gerçekleşebilecek en iyi halini sağlayabilmek için kişilerin kendi yapısal özelliklerini tanımalarının yanı sıra iletişimde bulunacağı kişinin de yapısal özelliklerini kavrama becerisine sahip olmalıdır (Bıçakçı, 2006: 69). Kişilerarası iletişimde bulunan tarafların ifade edilen yapısal özellikleri, bireylerin sosyal ve psikolojik kimlikleri, toplumsal rolleri, beceri ve kabiliyetleri olarak belirtilmektedir (Tekmen, 2019: 7-8).

1.4.5.2. Kişilerarası İletişimde Algının Rolü

Bir kişi iletişim kurduğu bireyin sözel ve sözel olmayan mesajlarını, kendi algılama çerçevesinde yorumlanmakta ve uygun bir geri bildirimde bulunmaktadır. Algı kavramı bireylerin, sosyal çevrenin, nesnelerin, olayların ve olguların gözlemlenmesi sonucunda yapılan kişisel değerlendirmeler sonucunda bir anlam kazanmaktadır (Odabaşı ve Barış, 2009: 128). Algı, bireylerin gün içerisinde duyu organları aracılığıyla fiziksel çevreden gelen unsurları algılayarak değerlendirmelerini kapsamaktadır (Eren, 2000: 69). Bu doğrultuda kişilerarası iletişimde birey, dış ve iç uyarıcıları birlikte algılayarak değerlendirmede bulunmaktadır (Yıldız, 2005: 136).

Algılama eylemi belirli bir zemin üzerinde oluşmaktadır. Bu zemin, psikolojik ve sosyal olaylar çerçevesinde şekillenmektedir. Buna göre kişiler, algıladıkları nesneyi veya olayı fark ederken bunların zemininin; yani bu algılama olayını etkileyen unsurun farkına varamazlar. Böylece kişilerarası iletişimde farklılaşmalara ve doğruluk içermeyen değerlendirmelere neden olmaktadır (Cüceloğlu, 2017: 32-37).

Algıya yönelik diğer bakış açılarının özeti yaklaşık olarak ne gördüğümüz, gördüğümüz şeyleri nasıl değerlendirdiğimiz ve bunlara karşın ne tür eylemler sergilediğimiz şeklinde ifade edilmektedir. Buradan hareketle algı faktörüne yönelik bir diğer etken de sosyal algıdır. Sosyal algı, bireylerin beklenti ve davranışları sonucunda elde ettiği enformasyon ve diğer bireylerin davranışlarını bir arada değerlendirerek ortaya koyduğu algı anlamına gelmektedir. Bu algılama türünde kullanılan ifadeler, beden dili, giyim kuşam ve ortama yönelik algı durumu söz konusu olmaktadır (Şerbetçioğlu, 2019: 32). Böylelikle bireyin etrafından topladığı ve bir kategoriye soktuğu bilgiler içinde bulunduğu dünya ile ilgili birtakım düşünceler geliştirmesini ve eylemde bulunmasını sağlamaktadır. Buradan hareketle duyuşal anlamda bir engeli bulunmayan bütün bireyler aynı düzeyde algılama eğilimi göstermektedirler. Fakat

sosyal ve psikolojik olarak algılama eylemi her bireyde farklılaşmaktadır (İnceoğlu, 2011: 86-90).

Cüceloğlu (2017: 33)'na göre algı farklılığını etkileyen zemin unsurlarına kültürel değerler şekil vermektedir. Aile, arkadaşlar ve okul gibi unsurlar bireylerin yer aldığı kültürel yapıları kapsamaktadır. Bu bağlamda algılar, kültürden kültüre de değişim göstermektedir. Bir kültürde olumlu olarak algılanan bir durumun başka bir kültürde olumsuz olarak algılanması o kültürün öğretilerine bağlı olarak gelişmektedir.

Bireylerin tutumları ve eylemleri kendi algılamalarının bir çıktısıdır (Başaran, 2008: 106). Bu açıdan bakıldığında algılama eylemi, gerçek hayatta yaşanan durumları yeniden biçimlendirme eylemi olarak bilinmektedir (Telman ve Ünsal, 2005: 50). Bu doğrultuda bireylerin kullandığı ortamsal ve bağlamsal faktörler, onun algılama şekline yön vermektedir (Robbins ve Judge, 2012: 168). Algılama faktörünün bireyden bireye değişkenlik göstermesi, kişilerarası iletişimde etkili olan kişilik faktörü ile iç içe geçmiş şekilde değerlendirilmektedir (Usal ve Kuşluvan, 2002: 73).

1.4.5.3. Kişilerarası İletişimde Duyguların Rolü

Kişilerarası iletişim süreci içerisinde yer alan bireylerin o anda var olan duygu durumu iletişim kurma şekillerine etki etmektedir (Deveciler, 2014: 8). Duygular öğrenme sonucunda oluşmakla birlikte düşünme ve eylemde bulunma tarzlarının algıda şekillenmiş halidir (Sakallı Uğurlu, 2018: 23). Bununla birlikte bir kişinin, düşünce veya cisimlere yönelik zihinsel, duygusal ve davranışsal yönelim belirten sistematik yapısıdır (Freedman vd., 2003: 338).

Duygu kavramı, bireye içerden ya da dışarıdan gelen uyarıcılar sonucunda bireyde oluşan olumlu ya da olumsuz ruh hali oluşturan bir olgudur (Başaran, 2008: 17). Bu uyarıcılar sonucunda bireyde oluşan bir davranışa yönelik istek, bireyin kendisini güçlü hissettiren ve deneyim kazandığı durumlar sonrasında oluşan ruh halinin dışa vurumu şeklinde kendini göstermektedir (Hökelekli, 2013: 95; Adler, 2017: 37).

Bireylerin duygusal anlamda taşıdığı nitelikler kişiden kişiye farklılaşsa bile iletişim sürecindeki etkisi yadsınamaz bir gerçeklik kazanmıştır. Bireydeki duygu durumunun baskınlığı, bireysel niteliklerin yanı sıra etkileşimde bulunulan diğer kişi ile samimiyet derecesine göre de değişkenlik gösterebilmektedir (Pınarbaşı, 2017: 20). Bu düşünceden hareketle pozitif ve negatif duyguların dışarıya yansıtılması birbirinden

farklılık göstermektedir. Yansıtılmak istenen negatif duyguların daha temkinli ve tersi anlam çıkmayacak şekilde aktarılması gerektiği düşünülmektedir. Karşıdaki bireye yönelik olumsuz bir etki oluşturmamak adına bireylerin, sosyal yapı içerisinde negatif tutum içeren duyguları pozitif duygulara göre daha az yansıtılmaktadır (Gürüz ve Eğinli, 2014: 275).

1.4.5.4. Kişilerarası İletişimde Tutumların ve Benliğin Rolü

Benlik kavramı çoğunlukla bireyin kendi kendine sorduğu “ben kimim?” sorusuna verilen yanıtları kapsamakta olup (Myers, 2015: 39), kişinin öz yapısına dair oluşturduğu özellikleri ele almaktadır (Hortaçsu, 2012: 240). Bununla birlikte bireyin sahip olduğu kişiliğe yönelik inançları ortaya koymaktadır (Taylor vd., 2007: 105).

Bireyleri diğer varlıklardan ayıran en önemli özellikleri, eylemlerini ve hareketlerini düşünce süzgecinden geçirebilme yetenekleridir. Birey bu noktada kendini algılama eğilimi göstermektedir. Kendini algılama kuramına göre ise bireyler öz etkinliklerini farklı biri tarafından gözlemler gibi değerlendirebilmektedir. Böylelikle bireylerin kendi düşünce ve eylemlerinin farkında olmaları kişilerarası iletişimde de önem arz etmektedir (Hartley, 2014: 161-162).

Bireye özgü olan benlik kavramı, kişiliğe dair öznel ve nesnel yargıların bütününe yansıtmaktadır (İmamoğlu, 2009: 67). Kişiler hem kendileri ile ilgili düşünce ve hislerin somut halinin (Deniz, 2020: 33) hem de sosyal çevrede elde edilecek tecrübelerin yolunun başkalarıyla ilişkiler kurarak elde edileceğini bilmektedirler (Mead, 2017: 165). Kişilerarası iletişime etki eden bir diğer etken de tutumlardır. Tutumlar, şahısların bir olguya ve cisme karşı duygusal ve düşünsel eğilimleri olarak tanımlanmaktadır (Deniz, 2020: 35).

Kişilerarası iletişimde bulunan kişilerin eylemleri ve kullandıkları dilsel ögeler, sahip oldukları tutum çerçevesinde oluşmaktadır. Diğer bir ifade ile bireylerin kendi hayat görüşlerinin dışarıya aktarılmasıdır (Gürüz ve Eğinli, 2014: 259). Bireyin sahip olduğu tutumlar, olumlu ve olumsuz anlamlar içermektedir. Aynı zamanda tutumlarda, herhangi bir grup, olay ya da duruma veya bir nesneye yöneltilme durumu söz konusu olmaktadır. Bununla birlikte bireylerin duygu, düşünce ve eylemsel faaliyetleri tutumlarla benzerlik göstermekte ve böylelikle tutumların bilişsel, duygusal ve davranışsal boyutu ortaya çıkmaktadır (Kağıtçıbaşı ve Cemalcılar, 2016: 132).

Tutumların bilişsel boyutunda stereotipler, duygusal boyutunda ön yargılar ve davranışsal boyutunda ise ayrımcılık faktörü yer almaktadır (Jones, 2002: 4).

1.4.5.5. Kişilerarası İletişimde Kültürün Rolü

Kültür, hayatın vazgeçilmez bir yapı taşıdır (Uyar, 2015: 4). Kişilerarası iletişim kurma şekilleri her kültüre göre farklılık göstermektedir. Bununla birlikte yaşanan kültürel ortamın etkileri kişilerarası iletişime her yönüyle yansımaktadır. İletişim kurmadaki farklılıklar kaynağın ilettiği mesajı alıcının istenilenin aksine kendine göre yorumlaması iletişimin gidişatını etkilemektedir (Deveciler, 2014: 8). Kişilerarası iletişimde büyük bir anlama sahip olan kültürün çok yönlü olması nedeniyle belli bir alana sığdırılıp tanımlanması zordur (Kaya, 2012: 23). İletişimde mesajı kodlayan ve mesajı alıp yorumlayan kişi, kodlama ve kod açma işleminin kendi kültürel değerleri çerçevesinde inşa edeceği için iletişimde bazı sorunlar oluşabilmektedir (Gürüz ve Eğinli, 2014: 284).

Bireylerin gerçekleştirdiği kişilerarası iletişim, sosyal anlamda bireylerin birbirleri ile yakınlaşmasını sağlamakla birlikte bazı durumlarda ise bu bireylerin birbirlerinden uzaklaşmalarına da neden olabilmektedir (Gümüş ve Sezgin, 2012: 118). Kişilerarası iletişim sürecinde yer alan tarafların birbirleri hakkındaki oluşabilecek herhangi bir düşünce yapısı, yaşadıkları kültürel yapının özellikleri ile doğrudan ilişkilidir. Böylece kişilerarası iletişimde benzer kültürel değerlere sahip olan kişilerin iletişimi kolaylaşmaktayken, kültürel değerleri farklılaşan kişilerin iletişimi ise zorlaşmaktadır (Eskiyörük, 2015: 162).

Kültür unsurunun bir diğer önemli etkeni de egemen iletişim kurma yönteminin nasıl olması gerektiğinin belirlenmesiyle ilgili bir durumdur. Toplum içerisinde kültürel anlamda hakîm olan iletişim kurma yöntemi, pozitif ya da negatif tutum içerebilmektedir (Kaya, 2012: 23). Bu anlamda bütün toplumlar benimsedikleri kültürel değerler çerçevesinde eylemde bulunmakta ve ona göre iletişim yöntemi tercih etmektedir. Böylece iletişimin açık ya da örtülü olarak gerçekleştirilmesi, kültürel değerlerle ilişkilendirilmektedir (Geçikli, 2013: 269).

Toplumsal olarak özgür düşünceye sahip kültür yapısı içeren bir çevrede yaşayan kişiler, duygu ve düşüncelerini kolay bir şekilde açığa vurabilirken daha baskıcı kültür içeren çevrede yaşam sürdüren kişiler duygu ve düşüncelerini açığa

vuramamaktadırlar. Bunun yanında baskıcı kültürde yaşayan kişilerin genel olarak bireysel düşünceleri mevcut olmamaktadır (Pınarbaşı, 2017: 23). Başka bir ifadeyle kişilerarası iletişimde karşılıklı beklentiler, kişilerin ait oldukları kültürde yer alan değerler ve koşullar doğrultusunda oluşmaktadır. Bireyselliğin ön plana çıktığı kültürel yapılarda gerçekleşen iletişim çoğunlukla kişisel ihtiyaçları gidermek amacı taşımaktadır. Yaygın değerler içeren kültürel yapılarda gerçekleşen iletişim ise çoğunlukla tarafların birbirinden memnun olması ve karşıdaki kişiyi bir bütün içerisinde benimsemesi ile gerçekleşmektedir (Dizdar, 2018: 22).

1.4.5.6. Kişilerarası İletişimde Çevrenin Rolü

Her iletişim süreci fiziki ve sosyal çevrenin içinde geçmekte ve mutlaka bir bağlama sahip olmak zorundadır. İletişime nasıl yön verileceği içinde bulunulan bağlama göre şekillenmektedir (Hartley, 2014: 161-162). İletişim sürecinde yer alan fiziki çevre, iletişim ortamını anlamak ve kolaylaştırmak amacıyla başvurulmuş bir yoldur. Bu doğrultuda iletişim sürecinin işlediği fiziki çevre, etraftaki eşyaları, iletişimin kurulduğu ortamı, iletişimin ne zaman başladığını ve ortamın özellikleri gibi faktörleri ele almaktadır (Deveciler, 2014: 8).

İnsanlar bir fiziksel mekân çerçevesinde iletişim kurmaktadır. Bununla birlikte çevre faktörü yalnızca fiziki ortamı ifade etmemekle birlikte, sosyal çevreyi de kapsamı içerisine almaktadır. Bahsi geçen bu fiziki ve sosyal çevre bireylerin kurduğu iletişimin şekil almasında etkin rol oynamaktadır (Gürüz ve Eğinli, 2014: 52). Bu düşünceden hareketle benzer fiziksel ve sosyal çevrede yaşayan bireylerin, duygu, düşünce, deneyim ve algılama gibi özelliklerinin de benzerlik gösterdiği bilinmektedir. Bu benzerlik, aynı çevrede yaşayan insanların kurduğu iletişimde olumsuz etkilerin olabildiğince azalmasına olanak sağlamaktadır (Tekmen, 2019: 10).

Başka bir ifadeyle bireyler toplumsal bir çevrede diğer bireylerle belli başlı koşullarda etkileşim gerçekleştirmektedir. Bu zorunlu etkileşim bireylerin birincil ve ikincil ihtiyaçlarını gidermesi noktasında fiziksel ve sosyal çevreden yararlanmaktadır. Bu noktada bireylerin hayatını bir düzen içinde ilerletmesi, diğer kişilerle ilişki kurması ve bu ilişkilerin de sağlam bir temele oturtulması önemlidir (Pınarbaşı, 2017: 23).

1.4.5.7. Kişilerarası İletişimde Eğitimin Rolü

Eğitim, bir kişinin hayatının başından sonuna kadar tecrübe ettiği ve öğrendiği her şeye yön veren faaliyettir (Yıldırım, 2010: 13). Başka bir ifadeyle eğitim faaliyeti, eğiten ve eğitilenlerin etkileşim halinde olması sonucunda ortaya çıkan yön verme etkinliğidir (Çelikkaya, 2011: 14). Bu doğrultuda eğitim sayesinde hedeflerin ve kültürel anlamda oluşturulan zenginliklerin transferi sağlanmaktadır (Gardner, 2006: 26). Eğitimin genel geçer amacı toplumsal yapı içerisinde değişkenlik sağlanması ve gelişim gösterilmesi (Özer, 2018: 92) iken eğitimin bireysel anlamdaki amacı ise fiziki ve sosyal anlamda var olan kişisel beceri ve yeteneklerin daha fazla geliştirilip onlardan yararlanılmasıdır (Şişman, 2008: 27).

Eğitim ve iletişim, insan yaşamının her aşamasında yer alan önemli faktörlerdir. Bireyler dünyaya geldiği zaman ve devamında yer alan süreçte çevreleriyle etkileşim kurmakta, yer aldığı toplumsal yapının normlarını kavramakta ve her daim eğitim almaktadır. Öğrenmiş olduğu her bilgiyi ise yaşadığı süre boyunca hayatın her alanında kullanmaktadır. Bu anlamda iletişim, eğitim aracılığıyla sahip olunan dil terminolojisi ile devam ettirilmektedir. Aynı zamanda eğitim, iletişimi şekillendirerek insanlar için çoğu işin iyi bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlayan beceri unsurudur (Telman ve Ünsal, 2005: 72-75).

Çalapkulu, (2015: 56) eğitim faktörü ile ilgili etkeni bir örnek üzerinden değerlendirmektedir. Ona göre iyi bir eğitim almış ve birden çok dile hâkim olan aynı zamanda her konuda bilgi sahibi olan bir birey ile hiç eğitim almamış bir birey iletişimde ve etkileşimde bulunabilir. Bu anlamda iletişim kuran bu bireyler ilerleyen zamanlarda ortak bir yaşayış çerçevesi oluşturabilecek ve bu ortak alan sonrasında ise etkili bir iletişim gerçekleştirebileceklerdir. Diğer bir ifade ile ilk kez kurulan iletişimin gidişatını bireylerin ortak yaşam alanında oluşturduğu samimi ilişkiler belirlemektedir.

İletişim kurmakta olan bireylerin hiçbir unsurdan etkilenmeden başkalarıyla etkileşimde bulunması mümkün olmamaktadır. Şöyle ki kişilerarası iletişim kuran bireyler bir şekilde içsel veya dışsal bazı unsurların etkisi altında kalmaktadırlar. Buradan hareketle kişilerarası iletişimde etki unsuru oluşturan etmenlerin yanı sıra kişilerarası iletişimde engel oluşturan bazı etmenler de yer almaktadır. Bu etmenlerden bazıları hem kişilerarası iletişimi etkilemede hem de engel oluşturmada ortaklık yaratmaktadır. Söz konusu kişilerarası iletişim engellerine aşağıda yer verilmiştir.

1.4.6. Kişilerarası İletişim Engelleri

İletişim engelleri, iletişim sürecinde insanlar arasındaki duvarlar gibidir. Bu duvarlar çoğunlukla bilinçli olarak bazen ise bilinçsiz bir şekilde iletişim sürecinin muhatapları tarafından inşa edilmektedir. Bilinçsiz inşa edilen düşünce yapıları kişilerarası iletişim süreci için daha tehlikelidir; çünkü taraflar inşa ettikleri olgunun farkında değildirler. Bu nedenle iletişimin sağlıklı olması için arada oluşan duvarı ortadan kaldırma gücüne sahip olamamaktadırlar (Parlak, 2014: 15).

Kişilerarası iletişimi engelleyen birden çok unsur bulunmaktadır. Bu unsurları iletişim kuran tarafların kişisel özellikleri, iletişimde bulunulan fiziksel mekân, iletilerin değeri ve anlamı, bireylerin arasındaki sosyal ve kültürel farklılıklar olarak belirtmek mümkündür. Bahsi geçen bu unsurlar kişilerarası iletişimi engelleme bağlamında oldukça yaygın bir etki oluşturmaktadır (Korkut Owen ve Bugay, 2014: 52).

Korkut (1996: 18)'a göre kişilerarası iletişim ve ilişkiler, temelde iletişim kavramına dayanmaktadır. Bu noktada kişilerarası iletişimde karşılaşılan engellerin tümü, iletişim kavramına yönelik olmaktadır. Bu nedenle kişilerarası iletişim sürecinin sağlam bir şekilde devam etmesi bireyler açısından tatmin edici etkiler sunarken, iletişimin sağlıklı olmaması ise tarafların birbirlerini anlamamalarına neden olarak iletişim sürecinde istenmeyen sorunların ortaya çıkmasını kaçınılmaz hale getirmektedir.

Kişilerarası iletişim kurma biçimleri şahısların özelliklerine, yaşadığı sosyal çevreye, istek ve beklentilerine, kişisel değerlerine ve ruhsal durumlarına göre değişiklik göstermektedir. Bu değişiklikler kişilerarası iletişim kurmakta olan bireylerin ileti oluşturma, kanal belirleme ve mesajı anlamlandırma aşamalarının her birinde birçok engelle karşılaşmakta ya da bu unsurların farklılıkları engelin kendisini

oluşturmaktadır (Mısırlı, 2003: 21). Bazı araştırmacılar kişilerarası iletişime engel olan unsurları, iletişim sürecinde yer alan tarafların fiziksel ve bilişsel özelliklerinden kaynaklanan engeller ve iletişim sürecine dış dünyaya ait uyarıcılar nedeniyle oluşan engeller olarak belirlemektedirler (Açıkgöz, 2005: 69). Buna bağlı olarak kişilerarası iletişim engelleri genel anlamda, iletişimde bulunan tarafların karşılıklı olarak etkili bir şekilde iletişimde bulunmalarına engel olan her faktörü kapsayan bir durum olarak belirtilmektedir (Gürüz ve Eğinli, 2014: 209).

İletişim engellerinin temelinde toplumların iletişim kurma becerilerinin zayıf olması yer alırken bu iletişim becerilerindeki zayıflık ise insanların çekingenliği ve asabi tavırları nedeniyle iletişim kurmanın nasıl yapılması gerektiğini kestirememelerinden kaynaklanmaktadır (Ersanlı ve Balcı, 1998: 7-12). Bu düşüncüyü destekleyen Tutar vd., (2003: 57)'ne göre kişilerarası iletişimi engelleyen faktörler, bireylerin iletişim kurma ihtiyaçlarının farkında olmamaları, iletişimin öneminin bireyler tarafından kavranamaması ve iletişim halinde olan tarafların nasıl iletişim kurulacağını bilmemelerinden ileri gelmektedir. Bu bağlamda kişilerarası iletişimin sosyo-kültürel farklılıklarından kaynaklanan engellerine ilişkin bilgiler aşağıda verilmektedir.

1.4.6.1. Sosyo-Kültürel Farklardan Kaynaklanan Engeller

Kültür; bireylerin inanç, duygu, düşünce ve davranışlarını şekillendirmektedir. Bununla birlikte her kültürde farklı anlamlara gelen simgeler bulunmaktadır. Buradan hareketle kültür, bir toplum içerisinde yer alan kişilerin zamanla öğrenip faaliyete geçirdiği eylemler olarak belirtilmektedir (Küzeci, 2018: 114).

Kültürel engeller, giderek küçülen bir dünyada yaşamının sonucunda olumsuz bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. İster bir ırkın toplumsal kültürü isterse sadece bir şirketin çalışma kültürü olsun, farklı kültürlerin çatışması sonucunda iletişimin engellenmesi kaçınılmaz hale gelmektedir (Parlak, 2014: 18). Kişilerarası iletişimde bulunan şahısların kültür farklılığından kaynaklanan uyumsuzluk durumu, gerçekleştirilen iletişim faaliyetinde empati kurma noktasında da birtakım engellerin oluşmasına zemin hazırlamaktadır (Çiftçi, 2018: 2234).

Sosyo-kültürel yapısı aynı olmayan bireyler kişilerarası iletişim süreci içerisinde bulunduğu durumlarda genel olarak birbirleri hakkında bilgi sahibi olmamalarından

dolayı mesaj oluşturma ve czmleme aşamasında birtakım yanlışlıklar yapabilmektedirler. Bireylerin arasındaki bu tarz farklılıklar sonucunda kişilerarası iletişim süreci zarar görerek başarısızlıkla sonuçlanmaktadır (Elgünler ve Fener, 2011: 37). Kültürel anlamda yapısal farklılık gösteren bireyler birlikte iletişim süreci başlattıklarında, iletileri oluştururken kodlama ve kod aımı aşamasında yorum uyumazlığı yaşamaları durumunda iletişimin olumsuz anlamda etkilenmesine neden olabilmektedirler (Sarioğlu, 2017: 60).

1.4.6.2. Görüş Farklılıklarından Kaynaklanan Engeller

Karşılıklı iletişimde bulunan kişiler, benzer düşünce yapılarını paylaşmadıkları ve büyük oranda düşünce farklılıkları yaşadıklarında iletişim süreci bu durumdan olumsuz etkilenmektedir. Söz konusu düşünce farklılıkları daha ck dini görüş ve kanaatler crçevesinde oluşan bir durum ise kurulan iletişimin sorunsuz olması gibi bir durumdan bahsetmek yanlış bir düşünce olmaktan öteye geçmemektedir (Eren, 2000: 344).

Görüş farklılığından kaynaklanan bir diğer örnek ise X ve Y kuşağı arasındaki düşünce farklılığıdır. X kuşağı ve Y kuşağı birbirinden ayrı düşünce yapılarına ve isteklere sahip olan kuşaklardır. Buna göre Y kuşağı farklı düşünceler benimsemiş bireylerle aynı ortamda bulunduğunda X kuşağına göre daha istekli bir tutum sergilemektedir. Buradan hareketle X kuşağı ve Y kuşağı arasında iletişim kurma noktasında bazı engeller bulunmaktadır (Sarioğlu, 2017: 57).

İletişim halinde olan bireylerin birbirleriyle olan ilişkilerinin ana yapısı, içinde yaşadıkları toplumun görünmeyen yüzü olan farklı cinslere karşı sergilenen bakış açısından veya kişiler hakkındaki verilen peşin hükümlerden ayrılamamaktadır. Bu düşünce yapısına göre aynı şartlar altında olmayan kişiler iletişim kurduklarında, kaynağın aktardığı iletinin alıcıya gitmemesi veya mesaj alıcıya iletirse bile amaçlanan beklentiye ulaşılamadığında oluşturulan iletişim etkinliğinin sonuçları farklılaşmaktadır (nl, 2019: 246). Bunun yanında teknolojiye yaşanan hızlı değişim ve gelişim de iletişim kurma biçimini ve düşünme tarzlarını etkilemekte ve bu etkiler iletişimi olumsuz şekilde yönlendirmektedir (Tayfun, 2014: 20).

1.4.6.3. Algılama Farklılıklarından Kaynaklanan Engeller (Algıda Seçicilik)

Bireylerin algılarında oluşan farklılıklar iki türde meydana gelmektedir. Birinci durumda kişiler, değer yargıları ve ilgi duydukları bir durum karşısında olaylara ve olgulara daha istekli ve ilgili bir yaklaşım sergilemektedirler. İkinci durumda ise kişiler, benzer veya aynı olayları ya da durumları değişik biçimlerde algılama özelliğine sahiptirler. Bu algılama farklılıkları kişilerarası iletişim süreci içerisinde engeller oluşturarak bireylerin birbirleri ile ilişkilerini zayıflatmaktadır. Bu bilgiler doğrultusunda mesajı alan bireyin algı farklılığı sebebiyle kendisine gelen iletiyi, gönderen kişiden soyutlayarak algılaması sonucunda vereceği geri bildirim de bu seçici algı doğrultusunda oluşmaktadır (Sarioğlu, 2017: 58). Böylelikle iletişimden elde edilen genel çıktılar ise alıcının ya da kaynağın iletilerden neyi anladığı ile doğru orantılı olmaktadır (Sabuncuoğlu ve Gümüş, 2008: 180).

Algılama eylemi belirli bir ortamda meydana gelmektedir. Bu ortam psikolojik ve sosyal olgularla şekil almaktadır. Bireyler algılama eylemini gerçekleştirirken hangi ortamda hangi etki ile bu eylemi gerçekleştirdiklerinin bilincinde olmayabilirler. Bunun sonucunda kişilerarası iletişim süreci içerisinde farklı anlayışlar ortaya çıkarak kusurlu bir iletişim haline dönüşmektedir (Şerbetçioğlu, 2019: 33).

1.4.6.4. Tutum ve Davranışlardan Kaynaklanan Engeller

Tutum kavramı; yaygın olarak bir kişiyi diğer bireyler, objeler, olaylar ya da olgular karşısında eylemler sergilemeye iten yönelimler şeklinde tanımlanmaktadır. Bu doğrultuda herhangi bir olay, olgu ya da kişiye karşı sergilenen tutumların olumlu olduğu durumlarda verilen kararlar da olumlu olurken olumsuz olduğu durumlarda da benzer şekilde olumsuz olmaktadır (Erdoğan, 2013: 3).

Kişilerarası iletişim sürecinde aktarılmak istenen iletiler, mesajı aktaranda veya alanda herhangi bir ilgi oluşturamadığı durumlarda ya da iletiye karşı olumsuz tutum sergilenen durumlarda, taraflar arasında kurulan iletişimin başarısızlığa uğraması kaçınılmaz olmaktadır. Bununla beraber tarafların birbirlerine karşı olan tutumlarının olumlu veya olumsuz olması da aynı doğrultuda iletişimin gidişatını doğrudan etkilemektedir. Bu durumda tutumların güç derecesi iletişim içerisinde dikkat çekmektedir. Örneğin tarafların birbirlerine karşı sürdürdükleri olumsuz tutumların

değişmesinin zor olacağı düşüncesinden hareketle, iletişim sürecinin büyük bir engelle karşılaşması durumu kaçınılmaz bir sonudur (Sabuncuoğlu ve Gümüş, 2008: 181).

Tutumların etkisiyle meydana gelen iletişim engellerini Ertürk (2012: 95-100) aşağıdaki gibi açıklamaktadır:

Bireyin Kendine Karşı Sergilediği Tutum: Birey, kendine karşı olumsuz bir tutuma sahipse, bu tutum iletişime de yansiyarak iletileri gönderme ve alma doğrultusunda sorunlarla karşılaşabilmektedir.

Bireyin Bir Konu Hakkındaki Sergilediği Tutum: Kişilerarası iletişim sürecinde oluşturulan mesajın içeriğine karşı ilgili olmayan ya da mesaja karşı olumsuz bir tutum sergileyen bireylerin kurduğu iletişim başarısızlıkla sonuçlanmaktadır.

Tarafların Birbirlerine Karşı Sergilediği Tutum: İletişim içerisindeki gönderici ve alıcının birbirlerine karşı sergilediği tutum iletişimin gidişatına etki etmektedir. Buna göre Sabuncuoğlu ve Gümüş'ün (2008: 181) tutumlar için, tarafların birbirlerine karşı tutumu olumlu ise mesaj aktarımı daha kolay olurken bu tutumların olumsuz olması sonucunda hem mesaj hem de iletilen kanallar olumsuz etkilenecek iletişim başarısız olur, şeklindeki açıklamaları durumu özetlemesi bakımında değerli kabul edilmektedir.

1.4.6.5. Kişilerarası Çatışmalardan Kaynaklanan Engeller

Kişilerarası iletişimi engelleyen unsurlardan biri olan kişilerarası iletişim çatışması farklı durumlarda ve alanlarda kendini göstermektedir (Kamışoğlu, 2013: 23). Çatışma unsuru, birden fazla alan üzerinden değerlendirildiği için yapılan tanımlar da bu doğrultuda değişkenlik göstermektedir. Psikoloji alanına göre, rekabet eden kişilerin içsel ya da zihinsel durumları olarak ifade edilmektedir. Sosyoloji alanına göre ise, gözlemlenebilen eylemlerin tümü olarak belirtilmektedir. Bu tanımlara ek olarak günlük kullanıma göre çatışma kavramı; kavga, tartışma ve güç gösterisi yapma olarak tanımlanmaktadır (Karadere, 2014: 23).

Kişilerarası iletişim süreci içerisinde kaynağa gelen geri bildirim sonrasında istenilen amacın elde edilememesi durumu kişilerarası çatışmalara yol açmaktadır (Çamdereli, 2008: 90). Çağlar ve Kılıç (2011: 100) kişilerarası iletişimin engellenmesine ve olumsuz etkilenebilmesine neden olan kişilerarası çatışma unsurlarını; anlamadaki güçlükler, algı seçiciliği, dinlemeden kaynaklı sorunlar ve iletişimin yetersizliği şeklinde ifade etmektedirler.

Uluçınar (2004: 84) çatışma kavramını, iki bireyin ya da herhangi bir grubun arasında farklı sebeplerden dolayı ortaya çıkan düşünce uyumsuzluğu şeklinde belirtmektedir. Bir diğer kişilerarası çatışma nedeni ise bireylerdeki engellenme sonrasında ortaya çıkan çatışma durumu sebebiyle insanların gereksinimlerinin sınırsızlaşmaya başlaması ve bireylerin içinde bulunduğu olumsuz durumlarla savaşarak kendilerini tehlikelerden uzak tutmak anlamında savunma mekanizmalarını ortaya çıkarmaları olarak belirtilmektedir (Aytaç, 2017: 166). Özetle kişilerin arasında oluşan çatışmaların sebeplerini; düşünce farkları, algı farkları, tutum ve eylemler, sosyo-kültürel farklar ön yargılı düşünce ve empati eksikliği olarak örneklendirmek mümkündür (Sarıoğlu, 2017: 57).

1.4.6.6. Kişisel Etkenlerden Kaynaklanan Engeller

Kişilerarası iletişimde alıcı konumunda olan bir bireyin mesajı algılamadan önce mesaj hakkında yorumda bulunması sonrasında mesajı kendisine iletene karşı olumsuz yanıt vermesi veya kendisine ulaşan mesajı doğrudan reddetmesi, kişilerarası iletişimin işleyişine bir engel oluşturmaktadır. Bununla beraber mesajda kodlanan anlamların çözümlenememesinden kaynaklanan durum veya kelimelerin anlamının tam olarak bilinmemesi de iletişim engeli oluşturmaktadır (Orta, 2009: 124).

Bireylerin gerek fiziksel gerekse toplumsal anlamda farklı özelliklere sahip oluşu ve sosyal çevrede meydana gelen hızlı değişimler, kişilerarası iletişimi birtakım engellere maruz bırakmaktadır (Orta, 2009: 123). Şahısların bireysel olarak sahip oldukları nitelikler, kendini ve başkalarının onu değerlendirmesinde biçiminde büyük bir etkidir. Bununla birlikte bireylerin arasındaki etkileşimin ve iletişimin başlangıcında, ilerleyişinde ve bitişinde bu bireysel nitelikler büyük rol oynamaktadır (İmamoğlu, 2008: 50).

1.4.6.7. Kanaldan Kaynaklanan Engeller

Kişilerarası iletişim süreci içerisinde kanal görevi üstlenen birçok unsur yer almaktadır. Buna göre kanallar, fiziksel ve teknolojik araçlardan oluşan kanallar ve sosyo-psikolojik nitelikteki kanallar olarak ifade edilmektedir. Fiziksel ve teknolojik araçlardan kaynaklanan kişilerarası iletişim engelleri, iletilmek istenen mesajın aktif

işleyişine müdahale ederek gürültü unsurunu oluşturmaya ve iletişim sürecinin sekteye uğramasına sebep olmaktadır (Orta, 2009: 125).

İletişim kurulan ortamda mesajı iletmeye elverişli kanalın tercih edilmesi, iletilerin sağlıklı bir şekilde aktarılması bakımından gereklilik arz etmektedir. Bu doğrultuda iletilerin aktarılacağı kanalın uygun olmaması iletişimin işleyişine olumsuz anlamda etki etmektedir (Tutar vd., 2003: 76). Yatkın ve Yatkın (2006:106)'a göre iletişim bağlamında kullanılan araçların iyi seçilememesi ve seçilen araçların da iyi değerlendirilememesi, iletişimin etkin olarak işleyişine engel oluşturmaktadır.

1.4.6.8. Psikolojik Engeller

Kişilerarası iletişimde alıcı konumunda olanın psikolojisi, iletileri anlamlandırma biçimini etkilemektedir (Kamışoğlu, 2013: 22). Bireylerin duygusal durumlarındaki değişkenlikler iletişimde sorun teşkil etmektedir. Bu sorun sadece mesaj iletimi ile sınırlı kalmamakta, hedef tarafından da hatalı algılamalara neden olmaktadır (Akman, 2011: 38). Bireyin kızgın olduğu durumlarda söylediklerinin farkına varmaması bu duruma örnek gösterilmektedir (Alban, 2020: 25).

Bireye aktarılan mesajlar onun inanç ve değerleri ile uyuşmadığında, mesajı alan birey onu doğrudan reddedebilmektedir. İletişimin engellenmesindeki bir diğer psikolojik sebep ise bireylerin fiziksel olarak iletişim ortamında var olması; fakat algısal ve psikolojik olarak farklı bir dünyada var olmasıdır. Bireylerin algısal olarak iletişim ortamında bulunmaması, geri bildirim oluşumunu da engellemektedir. Psikolojik engel oluşturabilecek bir örnek de bireylerin dikkatlerinin dağınık olmasıdır. Şöyle ki iletişim kurmakta olan bireylerin kendilerine aktarılan iletiye karşı odaklanma ve algılama sorunu var ise mesaj kendisine ulaşsa da bir mesajın değerinin varlığından söz edilememektedir (Orta, 2009: 125).

1.4.6.9. Gürültüye Dayalı Engeller

İletişim kurmakta olan bireylerin karşılıklı olarak kendilerini sağlıklı bir şekilde ifade edebilmeleri ve diğerini iyi bir şekilde anlayabilmeleri için iletişim kurulan ortamın şartlarının uygun olması gerekmektedir. Bu şartlardan en önemlilerinden biri ise ortamda gürültü unsurunun bulunmamasıdır (Dumlu, 2019: 11-13). Gürültü unsurunun olduğu bir iletişim ortamında bireyler birbirlerini anlama noktasında sorunlar

yaşamaktadırlar. Bu sorunlara söyleneni duymama veya anlamama gibi örnekleri eklemek mümkündür (Güngör, 2015: 35).

Gürültü unsurundan kaynaklanan engeller hem iletişimi hem de kişilerarası iletişimi doğrudan etkilemektedir. Örneğin toplantı halinde olan birkaç kişinin var olduğu bir ortamda aniden bir telefon sesinin duyulması gürültü unsurunu ortaya çıkartmaktadır. Söz konusu gürültü, bireylerin dikkatlerini dağılmasına yol açmakta ve toplantı konusunu oluşturan mesaj içeriğinin anlaşılmasına engel olmaktadır (Orta, 2009: 126). Bu durum da sağlıklı iletişimin gerçekleşmesine izin vermemektedir.

1.4.6.10. Ön Yargıya Dayalı Engeller

Herhangi bir kişi ile ilgili sahip olunması gereken bilginin eksikliğinden kaynaklı olarak kişinin kendi özelliği ve ihtiyaçları doğrultusunda karşısındakini değerlendirdiği, gerçekliğe bağlı olmayan olumlu veya olumsuz düşünceleri barındıran olgulardır (Ünlü, 2018: 186).

Ön yargılar bireylerin diğer kişi veya grupları stereotipler doğrultusunda kategorilere ayırmasına, toplumsal anlamda aralarına mesafe koymasına ve düşmanca hislerin ortaya çıkmasına yol açmaktadır (Güney, 2015: 154). Ön yargı kavramının birey ya da sosyal gruplar ile ilgili algılanmış kalıp düşünceler olarak açıklanması, kişilerarası iletişimde sürecin engellenmesi doğrultusunda bireylerin bir kategoriye ayrılmasının gerekçelerinden biri olarak yorumlanmaktadır. Bu doğrultuda ön yargılar, kişiler ve topluluklar çerçevesinde bir mesafe oluşturmakta ve çocukluktan başlayarak yaşam boyunca kişilerarası iletişim sürecini etkilemektedir (Gürüz ve Eğinli, 2014: 284).

Kişilerarası iletişim sürecinde kaynak nasıl kendi değerleri doğrultusunda mesaj kodlaması yaparsa alıcı da aynı şekilde kendi değerlerine göre mesajı yorumlamaktadır. Buradan hareketle iletişim sürecinde alıcı, kendi beklentileri doğrultusunda mesaj ile karşılaşmadığında görmek ve duymak istediği şekilde mesajı algılar ve böylelikle ön yargılı tutum sergilemiş olur (Orta, 2009: 88). Bununla birlikte insanların birbirlerine karşı ortaya koydukları ön yargılı tutum ve davranışlar, bireysel kökenli olmanın yanı sıra ırksal, dinsel ve cinsiyet kökenli de olabilmektedir (Yang, 2000: 116).

İKİNCİ BÖLÜM

2. ÖN YARGILAR VE STEREOTİPLER (KALIPYARGILAR)

Bu bölümde kişilerarası iletişim sürecinde engel oluşturan ön yargı ve stereotip (kalıpyargı) kavramları ile ilgili bilgilere yer verilmiştir. Bu kavramlar ile ilgili bilgiler aktarılırken öncelikle kavramların çıkış noktasına, ne gibi etkenler dahilinde oluştuğuna, sürdürüldüğüne ve kişilerarası iletişimdeki olumsuz etkilerinin nasıl değişebileceğine ilişkin bilgilere değinilmiştir. Ayrıca bu iki kavramın kişilerarası iletişim sürecindeki etkileri incelenirken, ön yargı ve stereotip kavramlarının birbirleri ile olan ilişkilerine de yer verilmektedir.

2.1. Ön Yargı Kavramı

Kavramsal olarak ön yargı, geçtiğimiz yüzyılda akademik bağlamda psikoloji bilimi içinde değerlendirilmiştir (Duckitt, 2001: 253). Ön yargı kavramı, İngilizce ifadesiyle prejudice, Latince'den gelen “praejudicium” kelimesinden türetilmiştir. Tarihsel süreçte kavrama farklı anlamlar yüklenerek varlığı devam ettirilmiştir. Kelime, antik devirde “önceki kararlara ve deneyimlere bağlı olarak verilmiş hüküm” anlamına gelmektedir. Sonraları bu kavrama İngilizce dilinde “gerekli araştırma yapılmadan ve üzerinde düşünülmeden verilmiş hüküm” anlamı yüklenmiştir. En sonunda ise “dayanaksız ve peşinen oluşturulmuş hüküm” anlamına gelen pozitiflik-negatiflik boyutu da eklendiğinde günümüzdeki anlamı ile kullanılmaya başlanmıştır (Allport, 1993: 6). Gerrig ve Zimbardo (2016: 528) ön yargıları, alıcı kimliğindeki unsurlara atfedilen, sonradan öğrenilen bir tutum olarak ifade etmektedirler.

Baron ve Bryne (1984: 185) ön yargıların kökeninin insanları kategoriye ayırma yoluyla oluşabileceğini vurgulamaktadırlar. İnsanların sosyal ilişkilerinin şekil almasını adı geçen kategoriler belirlemekte olup iletişimde bulunan grupların da bu doğrultuda ayrıştırılarak iç ve dış grup şeklinde değerlendirilmesi söz konusu olmaktadır. Birey bu noktada ait olduğu grubu iç grup olarak değerlendirirken kendi grubunun dışındaki diğer bütün grupları da dış grup olarak görmektedir. Bu nedenle kişiler kendilerine ait olmayan bir grup üyeleriyle iletişime girdiklerinde, ait olduğu grubu öteki gruplardan

üstün tutma yoluna girerek iletişim süreci içerisinde ön yargı faktörünün oluşmasına zemin hazırlamaktadırlar.

Allport (1935: 47) ön yargı kavramını; bir bireyin ait olduğu gruptan yola çıkarak o bireye karşı sergilenen negatif tutumlar olarak tanımlamaktadır. Budak (2000: 572) ön yargıyı; ırk, etnik, din, cinsiyet, meslek, eğitim seviyesi vs. gibi unsurlarla ifade edilen bir gruba ait kişilerin hakkında düşünülen negatif betimlemeler olarak yorumlamaktadır. Ön yargı kavramını, belirli bir topluluğa yönelik olarak aslı olmayan düşünceleri içeren stereotipler olarak da tanımlamak mümkündür (Paker, 2012: 42). Bu stereotipleri destekleyen kuvvetli inançlar var olmaktadır. Bu doğrultuda ön yargıya yönelik yapılan kavramsal yorumlar, zihinsel ve duygusal tutumları içermektedir (Cüceloğlu, 2015: 543).

Ön yargıya dayalı geliştirilen düşünce yapılarının birçoğu temelde Freud'un kuramlarından yola çıkmaktadır. Buna göre Freud ön yargı olgusuna yönelik iki temel düşünce ortaya koymaktadır. Bunları; bir bireyin ait olduğu grubun dışında kalan diğer gruplara yönelik düşmanca tutumlar sergilenmesi ve bireyin ait olduğu gruptaki üyelerin arasındaki bağları güçlendirerek birlik olma çabası şeklinde ifade etmek mümkündür (Gürses, 2005: 145). Ön yargılar, çoğunlukla insan grupları ile ilgili sert ve haksızlık içeren düşünce yapılarından ilham almaktadır (Horzum, 2020: 328).

Ön yargılar insan hayatının ayrılmaz bir uzantısı haline gelmiştir. İnsanlar çoğu zaman fikir ve eylemlerinde ön yargılı tutumları bilinçsiz olarak yansıtmaktadırlar. Bireyler bazı durumlarda ön yargılı eylemlerde bulunduğu farkına varsa bile bu etkiyi yok etme çabaları bazen başarısız olmakta ya da uzun bir uğraşı gerektirmektedir (Cüceloğlu, 2015: 543). Ön yargı kavramı, birey ya da topluluğa yönelik benimsenmiş kalıp düşünceleri ifade etmektedir. Bu kalıplaşmış düşünce yapıları kişilerarası iletişim sürecini olumsuz etkilemektedir. Bununla birlikte tarafların birbirleri hakkındaki eksik bilgileri, yanlış yorum ve değerlendirme yapılmasını kaçınılmaz kılarak sürecin engellerle karşılaşmasına olanak vermektedir (Özodaşık, 2012: 40). Ön yargılar ve ön yargıların kalıplaşmış modeli olan stereotipler, bireyin kendi yaşama biçimine tanıdık olmayan başka bir bireye veya gruba dair oluşturduğu kanaatleridir (Ulağlı, 2006: 103-104). Başka bir ifadeyle ön yargılar, stereotiplerin kalıplaşması, kökleşip yerleşik hal almasıyla ortaya çıkmaktadır (Erdoğan, 2013: 5).

Bireylerin kendi karakteristik niteliklerinden ziyade o bireylerin ait olduğu grup doğrultusunda yorumlanıp ve ona göre fikir üretilmesinden kaynaklı olarak ön yargılara maruz bırakılmaktadırlar (Bozoğlan, 2019: 26). Ön yargı sadece kişisel bakış açısıyla değerlendirildiğinde psikolojik süreç bağlamında değerlendirilmesi sonucunda sosyal anlamda bir cevabı bulunamamaktadır. Bu sebeple ön yargıyı kavramına psikolojik bakış açısıyla değerlendirme yoluna gidildiğinde, psikolojik düzeyde ele alınmış olmaktadır (Şerif ve Şerif, 1996: 664).

Sosyal süreçte öğrenilen ön yargılar çocukluk çağında aile içerisinde ve özellikle doğup büyüdüğü kültür içerisinde öğrenilmektedir. Bir çocuk kendisine sorulan kimlik sorusuna, içinde bulunduğu etnik ve kültürel özellikler doğrultusunda cevap vermektedir. Bu doğrultuda çocuk büyüme aşamasında da aynı şekilde sosyal çevreden etkilenmeye devam etmektedir. Bireyin etrafındaki kişilerin olumsuz anlamda kullandığı kelimeler ve uyguladığı davranış biçimleri ön yargıların oluşmasına zemin hazırlamaktadır (Gürses, 2005: 149). Bu düşünceye destek olarak Ayhan'ın (2011: 342) ön yargılarla ilgili görüşünü vermek mümkündür. Buna göre ön yargılar yalnızca aile içinde öğrenilerek var olamaz. Sosyal çevre unsurları olarak adlandırılan öğretmen, arkadaş çevresi ve medya gibi etkenlerin varlığı da ön yargıların oluşmasına etki etmektedir. Bunun yanında şahısların iletişim kurduğu kişilerde ön yargılı düşünceler mevcut ise, bireyin karşısındakinin ön yargılı düşüncelerinden de etkilenme olasılığı mevcuttur.

Ön yargılar ile ilgili derinlemesine yapılan araştırmaların sonuçları, ön yargıların hem olumlu hem olumsuz tutumlar sergilediğini ortaya koymaktadır. Alman milletinin çalışan insanlar olarak ifade edilmesi stereotiplerin olumlu tutumlar da barındırdığına dair yerinde bir örnek olarak ifade edilmektedir (Erdoğan, 2013: 24). Fakat sosyal bilimciler ve diplomatlar ön yargıların daha çok olumsuz yönleriyle ilgilenmektedirler. Ön yargıların olumsuz anlamda etki ettiğı konuların başında ırk, din, cinsiyet ve ekonomik yapılar gelmektedir (Aydın, 2011: 342). Ön yargı kavramı hem pozitif hem de negatif tutumlar içermesine rağmen genel olarak diğer insanlara yönelik negatif duyguları temsil etmektedir (Aronson vd., 2012: 751). Ön yargı kavramına yönelik akla gelen ilk düşüncenin olumsuz olarak algılanması, birey ya da durumlara karşı bilinçsizce oluşan düşünceler sonucunda yapılan yorumlardan kaynaklanmaktadır (Sağıroğlu, 2014: 76). Bununla beraber farklı grupların birbirleri ile iletişim ve

etkileşim zayıflığı, birbirlerine karşı olan mesafeleri çoğaltarak ön yargıların negatif yönde güç kazanmasına neden olmaktadır (Gürkaynak, 2012: 257).

2.2. Ön yargının Özellikleri

Ön yargıda düşünmeden yargılama gibi bir durum söz konusu olmaktadır. Düşünmek rasyonel süreci gerektirmektedir. Bu durumda ön yargılar, rasyonel bir sınava gerek duyulmaksızın başvurulmuş bir yöntem olmakla birlikte sezgi ve içgüdü gibi zihin öncesi süreçleri içermektedir (Bilgin, 2001: 172). Ön yargılı tutumların, sezinlenebilir ve dışarıya yansıtılabilir bir olgu olduğu dikkat çekmektedir. Bu tutumlar bir bireyin direkt olarak kendisine doğrultulmasının yanı sıra bir gruba da atfedilmektedir (Şimşek, 2010: 7).

Ön yargılı davranışta, kendinin dışındaki insanların ait oldukları gruba göre değerlendirme özelliği bulunmaktadır. Buna göre bireyin dış gruplar aleyhinde tutum sergilemesi söz konusu olmakla birlikte, gelişmemiş ve gerçeklikle bağlantısı olmayan düşüncelerle karara varma yoluna girilmektedir. Bu doğrultuda ön yargıların davranışa dönüşmesinde dış gruba yönelik bir ayrımcılık ve dışlama söz konusu olmaktadır (Gürses, 2005: 144).

Şimşek (2010: 8)'e göre ön yargıların temel özelliklerinden biri, bireyleri keskin bir şekilde bir sınıfsal gruba sokma çabasıdır. Buna göre ön yargılı tutuma sahip olan bireyler, karşısındaki insanın dış görünüşüne bakarak değerlendirme eğilimindedirler. Morgan (2011: 340-345)'a göre ön yargıların bir diğer özelliği sosyal anlamda mesafelerin artmasına yol açmasıdır. Erdoğan, (2013: 3)'a göre ise ön yargının özelliklerinden biri, tutumların negatif anlamda uzantısı olmasıdır.

Tezcan (1991: 89), Morris Ginsberg'in 2002 yılında yaptığı bir çalışmaya göre ön yargıların özelliklerini şöyle ifade etmektedir:

- i. Mantıksal anlamda tenkit ve şüpheyeye denk gelinmesi halinde savunucu anlamda benimsenen düşünce yapılarıdır.
- ii. Yalnızca duygusal ve ruhsal durumları içeren iç tepkilerdir.
- iii. Bilgi ve tecrübeden yararlanmaksızın belirli bir birey, grup veya simgeler doğrultusunda sergilenen negatif tutumları ifade etmektedir.
- iv. Belirli bir tenkit sürecine dahil edilmeksizin benimsenerek bir bireye ya da kuruma atfedilen niteliklerdir.

- v. Bazı durumlarda özenle ayırt edilen bazı durumlarda ise kararlılıkla ifade edilen yapılardır.
- vi. Negatif anlamda belirtilmek istenilen kişi ya da grupların mahrum bırakılmak istendiği birtakım yorumlamalardır.
- vii. Sosyal mesafeyi arttırma eğilimi göstermektedir.
- viii. Genellikle bireylerin kişisel özelliklerinden ziyade, ait olunan grup özellikleri temelinde etki göstermektedir.

Ön yargılar daha çok ilk izlenimle ortaya çıkma eğilimi göstermektedir. Bununla birlikte bilinçli veya bilinçsiz bir şekilde bireye ve gruplara yöneltilmektedir. Aynı zamanda ön yargıların kişilere ya da gruplara yöneltilmesinde birtakım düşünceler ve bireylere nasıl yansıtıldığına yönelik gerekçeler yer almaktadır. Buna yönelik bilgilere ise ön yargının bileşenleri başlığı altında yer verilmektedir.

2.3. Ön yargının Bileşenleri

Ön yargılar davranışa dönüşmeden önce çeşitli şekillerde belli başlı bileşenler halinde var olmaktadır. Gürses, (2005: 144- 145) bu bileşenleri şu şekilde belirtmektedir: Birincisi; bireylerdeki gelişimin sonuçlarından biri olarak meydana gelebilmektedir. İkincisi; soyutlama, geri plana atma ve adalet sorunlarına yol açmaktadır. Son olarak ise; ön yargılı yapıdaki bireyin, diğerlerini küçümsemeye, kabul etmemeye ve dışlamaya götürmesi bağlamında sorun teşkil etmesi durumudur (Allport, 1993: 448).

Erdoğan (2013: 5)'a göre araştırmacıların ön yargıya yönelik yaptıkları çalışmalarda kavrama yönelik iki temel bileşen olduğu üzerinde ortak bir düşüncede uzlaşmaktadırlar. Bunlardan biri, içeriğini insanların oluşturduğu bir gruba yönelik kaynağı gerçeklere dayanmayan inanç ya da düşünceleri ifade eden kalıp düşünceler, bir diğer adıyla stereotiplerdir. Diğerisi ise, bu kalıplaşmış düşüncelere ve ön yargılara destek vererek güçlenmesine neden olan ve inançları etkileyen yüksek derecedeki duygulardır.

Ön yargılar yetersiz ve yanlış bir değerlendirme yapılması sonrasında ortaya çıkmıştır. Bu anlamada birçok insanın yer aldığı bir grubu veya o grupta yer alan bir kişiye yöneltilen çoğu zaman negatif zihinsel süreçleri içerdiği bilinmektedir (Paker, 2012: 42). Buna göre stereotipler, ön yargıların zihinsel bir bileşeni olmakta ve bazı gruplar üzerinde genel kabul görmüş inanışları bünyesinde barındırmaktadır. Ayrıca

stereotipler yüksek derecedeki duygularla desteklenirse ön yargıya kaynaklık etmekte ve ilişkilerin boyutunu değiştirmektedir (Erdoğan, 2013: 7).

Ön yargıların bileşenlerine yönelik verilen bilgiler ile ne tür etkilerle ortaya konulduğunu anlamak mümkün olacaktır. Bunun ardından ön yargıların boyutuna ilişkin bazı bilgiler verilerek bu ön yargıların nasıl yansıtıldığı daha iyi anlaşılacaktır. Ön yargıların boyutuna yönelik bilgiler ise aşağıda yer almaktadır.

2.4. Ön Yargının Boyutları

Pettigrew, 1998 yılında yaptığı bir çalışmada öncelikle Avrupa ülkelerinde farklı milletlere karşı yapılan ön yargıları ölçmek amacıyla ön yargıları ikiye ayırmıştır (Pettigrew 1998'den aktaran, Erdoğan, 2013: 7). Bunları gizil ön yargılar ve görünür ön yargılar olarak ifade etmek mümkündür. Görünür ön yargıya örnek olarak, Alman toplumunda Türkiye halkına yönelik, Fransız toplumunda ise Kuzey Afrika halkına yönelik gösterilen ön yargılı ifadeler verilmektedir. Ayrıca Hollanda gibi ülkelerde ise gizil ön yargılar biçim değişikliği göstererek varlığını sürdürmektedir (Kağıtçıbaşı: 2016: 149). Burada bahsi geçen gizil ve görünür ön yargıları şu şekilde ifade etmek mümkündür:

Gizil Ön yargı: Gizil ön yargıda duygular ve düşünceler kolay kolay yansıtılmamaktadır. Bunun için ön yargılı duygu ve düşünceler sessizce ve gizlenerek sürdürülmektedir. Ayrıca gizil ön yargıya sahip bireylere bakıldığında hoşgörülü bir tutum sergileyerek bunu davranışlarına da yansıtabilmektedirler. Fakat insanların birçoğunda, davranışlarına yansımaya da ortaya çıkarmak istedikleri gizil ön yargılarının olduğu bir gerçektir (Erdoğan, 2013: 7). Bir diğer ifadeyle gizil ön yargıda ifadeler gizlenmiş durumda sürdürülebilirliğini korumaktadır ve kolayca ortaya çıkmamaktadır (Kağıtçıbaşı, 2016: 148).

Görünür Ön yargı: Görünür ön yargı, gizil ön yargıya karşın gizlenmeye ihtiyaç duyulmadan açıkça belli edilmektedir. Burada duygu ve düşünceler açık bir şekilde karşıdaki kişiye ifade dilerek dışarıya yansıtılmaktadır. Bununla beraber gizil ön yargıda duygu ve düşünce kontrolü sağlanırken görünür ön yargıda ise duygu ve düşüncelerin kontrolü sağlanmaya ihtiyaç duyulmadan, kontrolsüz bir şekilde karşıdakilere ifade edilmektedir (Erdoğan, 2013: 7). Görünür ön yargının gizlemeye ihtiyaç duyulmadan açık ve net bir şekilde belli edildiğini savunan bir diğer çalışma da Kağıtçıbaşı (2016:

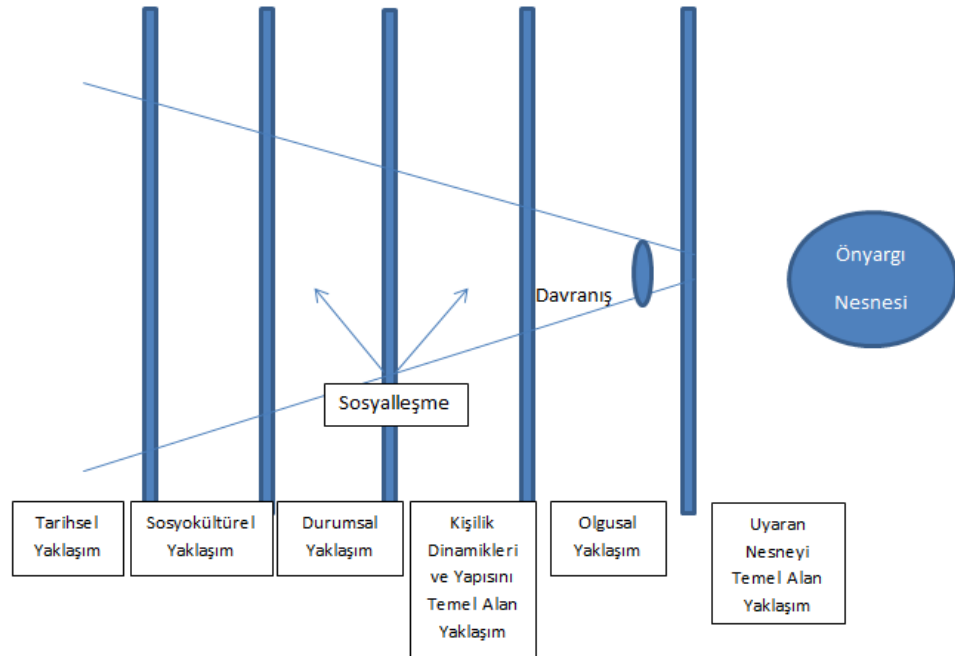
148)'na aittir. Ona göre görünür ön yargının kontrol gerektirmemesi, ifade edilebilirliğini kolay hale getirmektedir.

Ön yargıların görünür ve gizil olarak karşıdaki bireylere yöneltilmesi her iletişim sürecinde karşılaşılması kaçınılmaz bir durumdur. Bu kaçınılmaz durumun arka planında yer alan bazı temel düşünce yapıları bulunmaktadır. Yapılan teorik çalışmalarla bu düşüncelere açıklık getirilmeye çalışılmıştır. Söz konusu teorik çalışmalara aşağıda yer verilmiştir.

2.5. Ön Yargıyı Açıklayan Yaklaşımlar

Ön yargı kavramına ilişkin çeşitli alanlara yönelik altı farklı yaklaşım bulunmaktadır. Bu yaklaşımlar genel olarak tarihsel yaklaşım, sosyo-kültürel yaklaşım, durumsal yaklaşım, psiko-dinamik yaklaşım, fenomenolojik yaklaşım ve uyaran nesneyi temel alan yaklaşım olarak belirtilmektedir. Buradan anlaşılacağı gibi ön yargıların oluşmasında birden fazla gerekçelerin olabileceği gibi çok farklı kaynakları ele aldığı açıkça görülmektedir (Allport, 1993: 299-308).

Şekil 2. Ön Yargıyı Açıklayan Teorik ve Yöntemsel Yaklaşımlar



Kaynak: (Allport, 1993: 300).

Şekil 2’de ön yargıları açıklayan kuramsal ve yöntemsel temel yaklaşımlar görülmektedir. Aşağıdaki alt başlıklarda her bir yaklaşım ayrıntılı şekilde ele alınmaktadır.

2.5.1. Tarihsel Yaklaşım

Bu yaklaşıma göre ön yargılar farklı kültürel yapıların sosyo-ekonomik fırsatlarını yasallaştırma gayesine karşılık gelmektedir. Buna göre ön yargıların oluşmasındaki sebeplerin ekonomik kökenli olduğu belirtilmektedir (Ünlü, 2018: 217). Tarihsel yaklaşım Marksist kuramı temel alarak, sınıfsal ayrım faktörüne değinmekte ve sömürüye dikkat çekmektedir (Şimşek, 2010: 14).

Ön yargıların kökeninde kapitalizmin etkileri varlığını korumaktadır. Aynı zamanda tartışılan etnik ve kültürel anlamdaki ön yargılı tutumların temelinde adı geçen kapitalizmin ortaya çıkarttığı sınıf farklılıklar bulunmaktadır (Allport, 1993: 299-308).

Tarihsel bakış açısı ön yargıların oluşumunda önemli bir rol oynamasına rağmen yalnızca ekonomik sebeplere bağlamak kavramın nedenlerinin tümünü açıklamayacaktır. Bu durumda ekonomik etkenler ön yargıyı açıklamak için kullanılan sebeplerden sadece birini ele almaktadır (Harlak, 2000: 14).

2.5.2. Sosyo- Kültürel Yaklaşım

Ön yargılar ile ilgili yapılan araştırmalarda ön yargıların kentleşme sonucunda ortaya çıktığı yönünde bilgilere ulaşılmıştır. Kuram, kentleşme sonrasında ortaya çıkan; fakat gerçek anlamda kabul görmemiş bazı özelliklerin bir grupla ilişkilendirilmesi sonucunda, o gruba yönelik negatif tutumlar sergilenmesini ele almaktadır (Coşgun, 2004: 34).

Bu yaklaşımda toplumun sahip olduğu kültür ve alt kültüründen yola çıkılarak ön yargı, toplumun değişimine karşı direnç olarak açıklanmaktadır. Adı geçen toplumsal değişimler, o toplumda varlığını sürdüren gruplara atfedilerek oluşan değişikliğin de o gruplardan etkilenecek ortaya çıktığı ileri sürülmektedir (Ünlü, 2018: 2018).

Sosyo-kültürel yaklaşım, öğrenme aşamasında bireyleri aktif olarak kabul etmektedir. Buna göre bireylerin yüksek derecede zihinsel algısına yönelik eylemlerinin asıl kaynağını, onların sosyal çevre ile oluşturduğu iletişim süreçleri çerçevesinde

gelişmektedir (Aylar, 2012: 768). Öğrenme süreci çocuklukta başladığı için bu süreç boyunca birey bilgileri, çevresindeki diğer bireylerden ve olaylardan öğrenmektedir. Diğer bir ifade ile bireyin edindiği kavramsal bilgilerin, olayların, yeteneklerin ve tutumların ana noktası aslında toplumsal yapının kendisi olmaktadır (Senemoğlu, 2004: 57).

2.5.3. Durumsal Yaklaşım

Bireyler, yaşadıkları sosyal çevrede gördükleri ve öğrendiklerinden yola çıkarak zihinlerinde birtakım imajlar oluşturmaktadır. Buna göre birey, çevresinde oluşan ön yargıları bu sosyal yolla benimsemektedir (Coşgun, 2004: 34). Bu bilgiye paralel olarak kişilerin, doğruluğu olmayan bilgilerin farkında oldukları zamanlarda dahi birçok insanın ortak düşüncesini benimsedikleri belirtilmektedir (Aytaç, 2004: 23-32).

Bireylerin davranışlarının arkasındaki nedeni belirtmek için durumsal ve kişiliksel olarak iki tür yaklaşımdan söz edilmektedir. Kişiliksel yaklaşımda bireylerin davranışlarının arkasındaki nedenin kendi özellikleri ve yetenekleri doğrultusunda şekillendiği belirtilirken, durumsal yaklaşımda ise bu davranışların arkasındaki nedeni en doğru şekilde anlamlandırmak için bireyin içinde bulunduğu konumun incelenerek bir sonuca ulaşılabileceği üzerinde durulmaktadır (Aktaş, 2011: 14-15).

Durumsal yaklaşımın, tutumlar ve ön yargılar çerçevesinde öneminin, nitelik ve niceliğinin belirlenmesiyle bireylerin içinde yer aldığı toplumsal yapıda deneyimledikleri olaylar ve durumlar doğrultusunda izlenimler ortaya çıkmakta ve ön yargılı topluluklar içerisinde bireylerin de bu ön yargıları özümlediği vurgulanmaktadır (Erdoğan, 2013: 14). Ayrıca kişilerin ön yargılı tutumlar sergilemeleri, bir süreci kapsamaktadır. Kişiler bu ön yargılı tutumları sosyalleşme sürecinde benimseyerek, daha önceden ortaya çıkmış olan ön yargılı tutumların sürekliliğini sağlamaktadır (Ünlü, 2018: 239).

2.5.4. Psikodinamik Yaklaşım

Psikodinamik yaklaşım, diğer yaklaşımlara vurgu yapmaksızın ön yargıları yalnızca insanın doğal yapısı çerçevesinde incelemektedir (Şimşek, 2010: 14). Bu yaklaşım, ön yargıların çıkış noktasının bireyin karakteristik özelliklerinden ileri

geldiğini vurgulamaktadır. Böylelikle farklı toplumsal veya ekonomik etkiler geri planda tutulmaktadır (Allport, 1993: 215).

Bireyin karakteristik özellikleri, çocukluktan gelerek küçük yaşlarda uzun süre müdahaleye uğraması sonucunda umutsuzluğa düşmesine sebep olmakta ve bireyin sonraki yaşlarında bu engellenmiş duyguları ortaya çıkararak diğerlerine yansıtması şeklinde olmaktadır (Ünlü, 2018: 220). Bu düşünceye ek olarak Kesken (2011: 3501), gözlemlenen davranışların çoğunluğunun geri planında bilinçaltı tutumlarının etkili olduğunu savunmaktadır.

Psikodinamik yaklaşımda yer alan düşünce tarzlarına ek olarak kişilerin karakterleri üzerinde durulduğu görülmektedir. Bu anlamda bireylerin karakteristik özelliklerinin iletişim süreci içerisinde ön yargı oluşturmalarını, ön yargının nedenlerini açıklayan kuram olan otoriter kişilik kuramı çerçevesinde değerlendirmeye almaktadır (Harlak, 2000: 15).

2.5.5. Fenomenolojik (Olgusal) Yaklaşım

Fenomenolojik yaklaşım, ön yargıya sebep olan etkenlerin bireylerin bakış açısına göre değişiklik gösterdiğini öne sürmektedir. Bu yaklaşıma göre ön yargıların kaynağı, kişilerin zihinsel süreçlerine göre şekillenmektedir. Bu durumda benzer kültürel yapı içerisindeki kişiler bu gerekçelerle ayrı stereotipleri benimsemektedirler (Ünlü, 2018: 220). Ayrıca bir bireyin kendi bakış açısı ve algılama biçimi eylemlerine de yansımaktadır (Şimşek, 2010: 14). Ön yargılar kaynağını, taraflılık gösterme biçiminde sergileyerek sabırsızlık içeren düşünce aktarımlarından almaktadır (Gürses, 2005: 144).

Allport (1993: 216), bütün insanların hayat boyunca bulundukları ortama uyum sağlama şekillerinin onların hayatı nasıl anlamlandırdıkları ile ilgili olduğunu ifade etmektedir. Bu düşünceye göre bir kişi, herhangi bir gruba ait diğer kişilerin huzursuz eden eylemlerini sempatik bulmayabilirken, başka biri onu dalga konusu olarak algılayabilmektedir.

2.5.6. Uyarıcı Nesneyi Temel Alan Yaklaşım

Uyarıcı nesneyi temel alan yaklaşım, ön yargıların oluşmasına neden olan etken, ilgili grupların özellikleridir. Ön yargıların kökeninde hedefteki sosyal grubun asıl

özelliği yer almaktadır (Ünlü, 2018: 221). Bu yaklaşıma göre, ön yargılı tutumların oluşumunda çeşitli grupların gerçek anlamda birbirlerinden farklı olan yönlerinin etkili olduğu dile getirilmektedir. Bu doğrultuda ön yargıların birden fazla kapsama sahip olduğunu ve birden fazla sebebin etkisiyle ortaya çıktığını belirtmek yanlış olmayacaktır (Allport, 1935: 32-65). Bireylerin hayata karşı sergilediği bakış açısı ve hayatı algılama şekilleri ile bağlantılı olarak yapılan çalışmaları, bu yaklaşım içinde değerlendirmek gerekmektedir (Harlak, 2000: 15).

Ön yargıyı açıklayan yaklaşımlara bakıldığında ön yargının daha çok nasıl ortaya çıktığından ziyade, bireylere ya da gruplara nasıl yansıtıldığı üzerinde durulmaktadır. Fakat ön yargıların nasıl yansıtıldığına yönelik düşünceler öncelikle kuramsal olarak ön yargıların nedenlerinin ortaya konulmasından sonra oluşturulan düşüncelerdir. Bunun için öncelikle ön yargının nedenlerini bilmekte fayda vardır. Aşağıda bu konu ile ilgili bilgilere yer verilmektedir.

2.6. Ön Yargının Nedenleri Açıklayan Kuramlar

Ön yargılar bazı durumlarda kültürel ya da toplumsal temelli olmaktan ziyade, bireysel olarak deneyimlenen olaylar ve durumlar karşısında da ortaya çıkabilmektedir. Örnek vermek gerekirse bireylerin etnik anlamda başka birey veya gruplarla yaşadığı olumsuz deneyimler sonrasında o birey ya da gruplara karşı negatif anlamda tavır takınarak, ön yargılı tutumlar sergilemektedirler (Morgan, 2011: 369).

2.6.1. Otoriter Kişilik Kuramı

Otoriterlik kavramı, belirsizliğe karşı hoşgörü göstermemek anlamına gelmektedir (Erdoğan, 2013: 15). Otoriter kişilik kuramı, grup içerisinde yer alan bireylerin birbirlerine karşı ön yargılarını harekete geçirme yoluyla kişilik unsuruna önem verilerek ifade edilme çabaları sergileyen kuramdır. Bununla birlikte bireyin kendi grubunu diğer gruplardan daha üst seviyede algılaması, bireyin içinde bulunduğu gruptan kaynaklanmaktadır (Ermamat, 2017: 37). Bu anlamda ırkçılık unsuru bazı kişilerin kendi ırkının diğer bütün ırkların üzerinde olduğuna dair inançların oluşmasına zemin hazırlamaktadır (Erdoğan, 2013: 11).

Bu kuram 2. Dünya Savaşı'nda Almanya'nın başka ırklara karşı yaptığı katliamların sebeplerinin araştırılması sırasında ortaya çıkan bir kuramdır. Kuramın ele

aldığı düşünce, çocukluk çağında ebeveynlerin ve özellikle babanın otoriter kişiliğinden kaynaklanan ve çocukların ailelerine karşı zıt düşüncelere sahip olmasının sonucunda birtakım engellenmeye maruz kalmalarını konu edinmektedir. Bu engellenme sonucunda bireyler, yaşları ilerledikçe bu düşünce yapılarının etkisiyle, ait oldukları grup dışındaki bütün gruplara kin ve nefret beslemeye başlamakta ve bu olumsuz duygular da ön yargıların oluşmasına yol açmaktadır (Coşgun, 2004: 35).

Adorno ve arkadaşlarının gerçekleştirdikleri bazı araştırma bulgularına göre, otoriter yapıya sahip bireyler kendi gruplarından daha az sayıdaki diğer gruplara ön yargılı davranmaktadırlar (Durmaz, 2015: 17).

Bireylerin küçük yaşlarda aile fertleri tarafından baskı altına alınması ya da cezalandırılması, onların cinsellik ve saldırganlık dürtülerini kontrol altında tutabilmeleri için otoriter bir kişilik yapısı geliştirmelerine neden olmaktadır. Bireyler bu otoriter kişilik aracılığıyla bastırılmış olan dürtülerini bir başkası üzerinde açığa çıkartmaktadır (Paker, 2012: 45).

2.6.2. Dogmatik Kişilik Kuramı

Bu kuram Rokeach tarafından ortaya atılmıştır. Rokeach, dogmatik kişilik kuramını diğer kuramlardan ayıran özelliğın, birinin başka birine yönelik sergilediğı tutumda aynı doğrultuda diğer kişinin de kendisine karşı benzer tutumu sergilediğine olan inancın uyumluluğuna dikkat çekmektedir. Bu düşünceden hareketle ırksal, dinsel ve mezhepler doğrultusunda sergilenen ön yargılı tutumlar ait olunan sosyal grupların birbirleri ile olan etkileşiminden ziyade bireylerin kendi inançlarından kaynaklanmaktadır (Erdoğan, 2013: 16).

Rokeach'ın ortaya koymuş olduğu dogmatik kişiliğe dair başka bir örneğı de Harlak (2000: 23), şu şekilde ortaya koymaktadır: Bireylerin arasında oluşan inanış şekillerinin uyumluluğunun diğerlerinin bize karşı besledikleri karşıt görüş ve düşünceler doğrultusunda oluşan algılama şekilleri olduğunu belirtmektedir. Böylelikle siyahi bireylere yöneltlen ayrımcı davranışların gerekçeleri, o bireylerin belirlenmiş olan sınıfsal gruba ait olmalarından ziyade kendilerine karşı ayrımcı davranış sergileyen insanlardan farklı düşündükleri varsayımdır.

Dogmatik kişilik kuramı, ön yargıya neden olan etkenleri bireysel açıdan değerlendirmeye alsa bile asıl olarak bu nedene bağılı değerlendirme eylemini otoriter

kişiliğin sahip olduğu inançlar ve bu inançların özverili bir şekilde sürdürülmesi üzerinden değerlendirilmektedir (Ünlü, 2018: 227).

2.6.3. Engellenme ve Saldırganlık Kuramı

Bu kuramda ele alınan düşünce, bireylerin sergilediği saldırgan davranışların sebebinin maruz kaldıkları engellenmeler olmasıdır. Böylelikle engellemelerle karşılaşan bireyler, diğerlerine karşı daha saldırgan davranışlar göstermektedir. Ayrıca ekonomik sıkıntılar ile mücadele halinde olan toplumsal yapılarda bu tür sorunlara daha fazla rastlanmakta olup ön yargıların oluşumuna da adı geçen sorunlar etki etmektedir (Harlak, 2000: 24-26).

Ön yargıların kaynağına dair gerçekleştirilen araştırmalarda gelenekçi bakış açısına göre ön yargılar, farklı kültürel yapılara sahip olan grupların ırkçı tutumlarından kaynaklanmaktadır (Şerif ve Şerif, 1996: 659 – 661). Dewey ve Humber (1966: 26-29)’a göre bir kültür içerisinde hâkim konumda olan grupların benimsediği ön yargılı düşünceler, kendinden daha küçük çaptaki grupların yaşamlarının sınırlandırılmasına yol açmaktadır. Bu bağlamda küçük çaptaki gruplar hakîm grupların alt kategorisi durumuna gelerek iki grup arasındaki iletişimin zayıflamasına neden olmaktadır. İki grup arasında oluşan iletişim zayıflığı, ortak bir kültürel yapı oluşmasını engellemekte olup baskın grubun diğer grup üzerinde kabul edilemeyecek tutumlar ve düşünce tarzları oluşturmaya zemin hazırlamaktadır. Fakat hâkim gruplar bu düşünce yapılarını akla uygun bir hale getirerek kabullenmekte ve ön yargıların oluşmasına neden olmaktadır.

Ekonomik krizlerin çok yaşandığı toplumsal yapılarda yer alan bazı gruplar, bu krizlerin ortaya çıkmasındaki sebepler olarak bilinmektedir. Bunun sonucunda bireyler bu gibi sebeplerden dolayı kendilerine engelleme koyan kişi ya da gruplara karşı saldırgan davranışlar sergilemek yerine, odak noktalarını başkalarına döndürerek saldırgan davranışlarını da bu kişilere yöneltmektedirler. Böylelikle saldırgan davranışlar, kaynağına karşı kullanılmamış olsa bile saldırganlık dürtüsü bir şekilde boşaltılmış olmaktadır (Erdoğan, 2013: 17-18).

2.6.4. Sosyal Öğrenme Kuramı

Bu kuramın temel noktası davranışçı kuramdan etkilenecek ortaya çıkmıştır. İnsanlar yapısal olarak dışarıdan gelen uyarıcı nesnelerden ve bu uyarıcıları güçlendiren olgulardan etkilenme özelliğine sahiptirler (Bayrakçı, 2007: 200). Bu bilgiler ışığında sosyal öğrenme kuramına göre ön yargılar, çocukluk döneminde büyük bireyler aracılığıyla bilinçsiz bir şekilde benimsenerek sürmekte ve daha sonraki kuşaklara aktarılmaktadır (Ergeshov, 2017: 36).

Sosyal öğrenme kuramına göre, kişilerarası iletişim sürecinde bireylerin kurduğu karşılıklı etkileşimlerde sergilenen negatif davranış biçimleri, grup içerisinde bir kişiden örnek alınarak benimsenmekte ve yaygınlık göstermektedir (Bıyık Çalışkan, 2019: 45). Buna göre bir gruba ait olma durumu, “ben” şeklinde düşünmekten ziyade, “biz” olarak düşünmeyi gerektiren psikolojik bir duruma karşılık gelmektedir (Demirtaş Madran, 2012: 77).

Ön yargılarla ilgili olan bu kuramda, ön yargılı tutumların nesilden nesile nasıl aktarılacak sürdürülebilirliğini koruduğu üzerinde durulmaktadır. Bu durumda bir toplumda ön plana çıkartılacak ve geri planda tutulacak gruplar öğrenme yoluyla belirlenmektedir (Yapıcı, 2004: 39). Bu belirleyicilik insan ilişkilerinde belirli düşünce ve davranış kalıplarının sergilenmesi ile vücut bulmaktadır. Bu kalıplara “stereotip” adı verilmektedir. Bu bağlamda stereotip kavramına ilişkin bilgilere aşağıda ulaşmak mümkündür.

2.7. Stereotipler (Kalıpyargılar)

Stereotip kavramının kökenine inildiğinde; “stereos” ve “tupos” kelimelerinin bir araya gelerek oluştuğu ve dilimize de “kalıpyargı” olarak çevrilen sözcüğün, ilk olarak 1798 yılında “matbaacılık” ile ilgili olarak adlandırıldığı bilinmektedir. Matbaacılık dilinde “stereotip” kavramı, metin içeriklerinin metal kalıplarda oluşturduktan sonra istenildiği kadar basılmasını sağlayan teknik bir isim olarak kullanılmaktadır (Yapıcı, 2004: 9). Stereoip kavramını sosyal psikoloji alanında ilk kez inceleyen Walter Lippman, kavramı 1922 yılında “Public Opinon” adlı çalışmasında inançların keskinliğini ve kalıcılığını belirtmek adına kullanmıştır (Yzerbyt ve Schadron, 2016: 206). Lippman (2020: 81) stereotip kavramını, “zihnimizdeki resimler” olarak tanımlamaktadır.

Stereotipler kavramına ilişkin bazı tanımlar şu şekildedir: Herhangi bir sosyal gruba ait bireyler ile ilgili oluşan algısal bir beklentiyi ifade etmektedir (Hamilton ve Sherman, 1994: 238-260). Bir diğer tanıma göre, zihnimizdeki ifadeleri en yalın hale dönüştüren klişelerdir (Tutkun ve Koç, 2008: 260). Bir sosyal yapıdaki bireylerin ait oldukları gruba yönelik ortaya koyulan birtakım özellikleri bulunmaktadır (Stangor ve Lange, 2009: 361). Benzer bir tanım da Aronson vd. (2012: 752)'nin ortaya koyduğu, bireylerin farklılıkları göz ardı edilerek grup üyelerinin hepsine benzer özelliklerin atfedildiği düşüncesini örnek göstermek mümkündür. Son olarak da kalıp yargı haline dönüşmüş düşünceler, bozulmayan kalıplar olarak da ifade edilmektedir (Ulaş, 2018: 23).

Stereotiplere yönelik yapılan çalışmalar incelendiğinde ilk olarak ırksal anlamda çalışmalar yapıldığı dikkat çekmektedir. İlerleyen süreçlerde ise toplumsal cinsiyete yönelik stereotipler, sosyal kimliklere yönelik stereotipler ve dış gruplara yönelik stereotipler bağlamında çalışmalar yapıldığı görülmektedir (Balcı Çelik vd., 2016: 137-138). Buna ek olarak insanlar, sosyal hayatta kurdukları ilişkileri daha sağlıklı hale getirmek için bireyleri ve durumları gruplandırma yoluna girmektedirler. Fakat bazı durumlarda bu gruplandırma olgusu bireylerin hafızasına bir kere yerleştğinde stereotiplerin ve ön yargıların oluşması da kaçınılmazdır.

Janis 1972'den aktaran Wekselberg, Wictor, (1997: 5-15) grup düşünmenin sekiz belirtisi olduğunu öne sürmekte ve bunları şu şekilde sıralamaktadır:

- i. Bireylerin kendilerine zarar gelmeyeceğine dair olan yanılgısal inanç.
- ii. Bireylerin grup kurallarına ters düşecek bilgileri görmelerini engelleyici bakış.
- iii. Grubun ortaya koymuş olduğu amaçlarının natürel ve yasal olduğu inancı.
- iv. Dış grupların aptal, güçsüz ve nötr olduğuna dair kalıp düşüncelerin oluşması.
- v. Düşünce farklılığı olması ihtimalinin yüksek olduğu bireylerin eleştirel düşünmelerini kısıtlayacak gücün olması.
- vi. Gruptaki bireylerin kendi kişisel düşüncelerini grup içerisinde suskunluk sarmalı haline getirmesi.
- vii. Grup içerisinde fikir birliğinin olduğuna dair yanıltıcı bakış açısı.
- viii. Zihin beklileri adı verilen gruptaki farklı görüş yansıtan kişileri etkisiz bırakmaya yönelik grup aleyhindeki bilgilerden uzak tutmaya çalışan kişiler.

Her insan hayatta farklı deneyimler yaşamakta olup bu deneyimlerden de farklı dersler çıkarmaktadır. Fakat stereotiplerin ortaya çıkmasına neden olan etkenlerin birçoğu toplumun genel kabul görmüş düşüncelerini ele almaktadır (Demirtaş, 2004: 39). Ayrıca stereotipler, mantıksal çerçevede değerlendirildiğinde kabul edilmesi imkânsız düşünceler içermektedir. Bu düşünceden kaynaklı olarak eleştirilmesi gereken bir olgu olmasına rağmen, doğrudan kabul edilmektedir. Böylelikle yalnızca duyguları içeren ve ruhsal durumları ele alan inançları sorgulamaksızın geneli kapsayacak şekilde bireye ya da gruplara tabii tutulmaktadır (Tezcan, 1974'ten aktaran, Arslanoğlu, 2005: 70-74).

Bilişsel psikolojiye göre bireyler bir davranışın ya da düşüncenin arka planında mantıklı bir sebep bulamadıklarında oluşan bilgi eksikliğini, kendi değerleri doğrultusunda benimsedikleri düşünce kalıplarıyla doldurmaktadırlar (Harlak, 2000: 17). Buna göre stereotipler, kültürel yapının vazgeçilmez bir yönünü oluşturmaktadır (Whitley ve Kite, 2010: 9-10). Stereotipler diğer gruplar hakkında bazı durumlarda var olan asıl özellikleri belirtmekte olup bu grupların geçmiş yaşantılarına dair deneyimleri ve toplumdaki konumu hakkında da bilgiler içermektedir (Hortaçsu, 2014: 234). Başka bir ifadeyle stereotipler, bireyleri bazı kalıp düşünceler eşliğinde değerlendirerek zihinsel bir sürecin varlığına dikkat çekmektedirler (Kayaoğlu, 2011: 54). Stereotipler zihinsel süreçleri içeren bir olgu olmasına rağmen, bireylerin tutumlarının ve eylemlerinin yönlendirilmesine etki ettiği için toplum bağlamında büyük olaylara yol açmaktadır (Hortaçsu, 2014: 254).

Stereotip kavramı sosyal bilimlerde, belirli bir sosyal gruba yönelik tutum ve düşüncelerle bireyleri çeşitli kategorilere bölmeyi amaçlayan bilişsel süreçler olup insanları anlamada kolaylık sağlayan, kalıp düşünce durumuna gelmiş ve çoğunlukla doğru olmayan tutumları içeren unsurlar olarak ele alınmaktadır (Hortaçsu, 2014: 229). Bir diğer deyişle stereotipler, iletişim kurmakta olan bireylerden birinin diğerine seçme şansı bırakmadan bazı görüşleri dayatmasını ele almaktadır (Başta, 2016: 92). Bunun yanında sosyal psikoloji alanına göre stereotip kavramı, ülkelerin kökenlerine yönelik yapılan çalışmalarda güçlü bir kaynak görevi görmektedir (Herz ve Diamantopoulos, 2013: 400).

Stereotipler, bireyleri bazı kalıplara sokarak değerlendirmeye yöneltmekte olup, seçici algı kavramının çerçevesini sınırlandırarak özgür düşünme eylemine engel

oluşturmakta ve iletişim kurmakta olduğu bireyde olumsuz yönde etki bırakmaktadır (Tevrüz, 2012: 147). Ön yargıların oluşumuna etki eden stereotipler, bu tür tutumlara sahip olan bireyler doğrultusunda çevreden gelme ihtimali olan risk faktörlerinden kendini savunarak öz algısını ihya edip kendinden başkalarına daha az değer verme gibi hedeflere ön ayak olmaktadır (Tarhan, 2010: 30-31). Bunula birlikte stereotiplerin ön yargı içeren bir olgu olduğunu dile getiren Tezcan (1991: 90), bu ön yargıların bilgi ve deneyimden yoksun bir şekilde bireyler ya da olgulara karşı sergilenen olumlu veya olumsuz tutumlar olarak değerlendirmektedir.

Stereotiplere yönelik yapılan araştırmaların birçoğunda kişilerarası ilişki ve iletişim sürecinde kişilerin, düşünme ve inanç biçimlerinin stereotiplerden etkilenecek oluştuğunu ortaya koymaktadır (Limon vd., 2019: 197). Bu araştırmalar stereotiplerin düşünce şekillerine dikkat çekmenin yanı sıra son yıllarda ise toplumsal ve kurumsal yapılardaki sosyal ilişkilerin kusursuz şekilde sürdürülmesi adına ilişkiler açısından faydalı görülmektedir (Banaji, 2001: 15102).

Kişilerarası iletişimi engelleyen bir unsur olan stereotipleri Harlak, (2000: 48) birkaç örnekle değerlendirmektedir. Bu örnekleri şöyle ifade etmek mümkündür: Bir topluluğu oluşturan bireylerin genel özelliklerinden yola çıkarak grup üyelerinin tümüne o özellikleri atfetme durumu bulunmaktadır. Stereotiplerin güç dereceleri, oluşan tutumların değişmesinin zorluğu nedeniyle oldukça yüksek olmaktadır. Bu bağlamda stereotipler, bireyin sosyal hayata katılmaya başladığı küçük yaşlarda yani bir kalıba sokulan grup üyeleri hakkında herhangi bir bilgi olmadan bu düşünce kalıplarını benimsemektedirler. Bu düşünce kalıpları farklı sosyal grupların birbirleri arasında herhangi bir anlaşmazlık ya da fikir uyuşmazlığı olduğunda daha kolay oluşmakta, var olan bir kalıpsa eğer bellekten daha kolay geri çağırılmakta ya da pozitif olmayan bir nitelikle kendini göstermektedir. Fakat stereotipler genel olarak güçlü olumsuz anlamlar barındırmadığında kişilerarası iletişim sürecini engelleyecek aşırı bir etki oluşturmamaktadır.

Stereotipler, bir kişiye ya da duruma yönelik olarak eksik bilgilerden doğan düşünce boşluğunun doldurularak bu kişi ya da durumlarla ilgili bir yargıda bulunmayı kolaylaştıran imgelemeleri ifade etmektedir (Ünlü, 2018: 158). Çoğu durumlarda kişilerarası iletişim içerisinde birey karşısındakinin karakteristik özelliklerini geri plana atıp kendi benimsediği değerler karşılığında oluşturulan stereotipler doğrultusunda

yorumlamaktadır (Ünlü: 2018: 168). Leyens, Yzerbyt ve Schadron (1994: 91) yaptıkları bir çalışmada insanların, karşılarındaki kişinin bir eylemini gördüğünde bu eylemin arkasındaki sebeplerin kendisinden mi, yoksa ait olduğu gruptan mı kaynaklı olduğunu değerlendirdiklerini ve bu değerlendirme sonucunda, yapılan eylemin bireyin kendisinden kaynaklandığını öğrendiğinde stereotiplerden fazla etkilenmediği bilgisine ulaşmışlardır. Bununla birlikte stereotipler niteliksel olarak olumlu, tarafsız ya da olumsuz anlamda bulunabilmektedirler. Ek olarak stereotipler, çoğunlukla olumsuz olarak değerlendirilmektedir (Brauer, 2011: 569).

2.7.1. Stereotiplerin İçeriği

Stereotipler içeriksel anlamda gerek tarihsel gerek toplumsal gerekse kültürel süreç bağlamında birçok nitelikten etkilenerek ortaya konulmaktadır. Buradan hareketle stereotipler içeriksel olarak bazen karışıklık göstereceği gibi bazen de sadelik gösterebilmektedir (Uslu, 2019: 19). Aynı sosyal yapıya ait olmayan grupların birbirlerine karşı oluşan stereotiplerinin yapısının zamanla dönüşüm göstermesindeki sebep, bu grupların birbirleriyle olan ilişkilerinin zamanla etkin bir hal alması olarak belirtilmektedir (Ünlü, 2018: 173).

Sosyal psikoloji alanına göre stereotiplerin, “kişi” ve “kültür” olarak iki türü bulunmaktadır. Kişi odaklı stereotipler, tecrübeler sonrasında farklı gruba ait bireylere yöneltilen inanç kalıplarını ifade ederken, kültür odaklı stereotipler ise bir gruba yönelik var olan nitelikleri toplumun bütün bireylerine atfetme özelliğine sahiptir (Limon vd., 2019: 11).

Stereotiplere ilişkin yapılan araştırma bulgularını Ünlü (2018: 174), kısaca iki örnekle açıklamaktadır. Bunlardan biri stereotiplerin anlamlarının ilerleyen süreçlerde dönüşüm gösterebileceğidir. Bir diğeri ise, kişilerin benimsedikleri stereotiplere yönelik anlamların çoğunlukla bulundukları kültürde oluşan stereotipler ve ön yargılar ile uygunluk içerisinde olmasıdır.

Uslu (2019: 19)’ya göre farklı gruplara yönelik stereotipler bir diğer adıyla kalıpyargılar, farklı içeriklere sahiptir. Söz konusu stereotipleri, yaşlılara yönelik kalıpyargılar genellikle fiziksel ve bilişsel yeterlilik; engellilere yönelik kalıpyargılar kötülük ve kıskançlık, kadınlara yönelik kalıpyargıları ise güzellik, duygusallık, toplumsal ahlâk konularına odaklanma şeklinde yorumlamak mümkündür.

Bireyler, başka bir bireyi anlamaya çalışırken o bireye ait özellikleri göz önünde bulundurmak yerine bireyin ait olduğu sosyal yapıya ait hafızaya yer edinen özellikler doğrultusunda değerlendirmektedir (Coşkun vd., 2017: 302). Stereotipler bir grubun diğer gruplar üzerinde oluşturduğu ortak inançların yanında o grupların toplumsal niteliğine yönelik simgeleri de ifade etmektedir (Hogg ve Vaughan, 2011: 78).

Stereotipler, bireysel ve toplumsal olarak iki farklı niteliğe sahiptir. Buna göre bireysel nitelik barındıran stereotipler, kişinin kendisinin oluşturduğu ait olduğu gruba ilişkisi bulunmayan yargıları içermektedir. Topluluğu temel alan stereotipler ise grupta yer alan kişilerin hepsinin benimsediği yargıları işaret etmektedir (Ünlü, 2018: 276). Aynı zamanda stereotiplerin dış grup üyelerine yöneltilmesiyle, ayrımcılıktan yola çıkarak ırkçı tutum ve davranışlara kadar ilerleyebileceğini belirten İsen ve Batmaz (2006: 216), dış grup üyeleri olarak nitelendirilen kişilere karşı oluşan ön yargıların, çeşitli kültürel yapılardaki insanların bir arada yaşamasını zorlaştırdığını dile getirmektedir.

2.7.2. Stereotiplere Yönelik Bileşenler

Stereotipler ile ilgili yapılan çalışmalara bakıldığında, kavramsal olarak genel anlamda insanların diğer kişi veya gruplara karşı sergilediği inanç kalıplarını ifade eden zihinsel bileşenler olduğu görülmektedir (Mackie vd. 1996'dan Aktaran Ünlü, 2018: 157). Buradan hareketle stereotiplerin belli başlı bileşenleri hakkında bazı kavramlara ilişkin bilgileri aşağıdaki şekliyle aktarılmıştır.

Bilişsel Yapı: Her insanın olay ve durumları algılama ve değerlendirme yönünün birbirinden farklı olması, kişilerin zihinlerine yerleşen kalıpyargıların da farklı olması anlamına gelmektedir. Ayrıca ele alınan bu bilişsel yapı, bir topluluğa ait oluşan genel düşüncelere ve kültürel çevreye göre şekillenmektedir. Kısaca kişiler ya da gruplar hakkında oluşan stereotipler doğru özellikler üzerinden değil, kişinin kendi düşünsel yapısına göre oluşmaktadır (Göregenli, 2012: 23).

Bilgi, İnanç ve Beklentiler: Başkalarına yönelik oluşan stereotipler, o bireylerin ileriye yönelik yapacağı davranışsal boyutlar doğrultusunda kişiyi bir beklentiye sokmaktadır (Ünlü, 2018: 157). Sosyal yaşam içerisinde insanlar ile ilgili sahip olunan bilgiler, dahil oldukları gruba ilişkin stereotiplerle bazı durumlarda uyumlu olurken bazen de uyumlu olmamaktadır (Hortaçsu, 2014: 254).

Toplumsal Grup: Stereotipler yalnızca ırka, ulusa ve cinsiyete ilişkin inançları ele alarak oluşmamaktadır. Bunların yanı sıra herhangi bir grup üzerinde hoş gitmeyen bir durumda oluşan olumsuz düşünceler, bu grupların alt gruplarına da aynı şekilde varlık göstermektedir (Ünlü, 2018: 157).

2.7.3. Stereotiplerin Özellikleri

Stereotipler çocukluktan itibaren öğrenilmeye başladığı için süreç boyunca tarih, politika, ekonomi ve kültür gibi değerlerden etkilenmektedir. Genel olarak irrasyonel tutumlardan şekillenen stereotipler, zor değişim göstermektedir (Kağıtçıbaşı, 2016: 143-144). Stereotiplerin güç dereceleri ve içerdiği özellikler, o kültürel yapının eğitime, tarihsel sürecine ve yaşanan çevreye göre değişkenlik göstermektedir (Ünlü, 2019: 247). Bu bağlamda Karabayev ve Tutkun (2001: 1-26) stereotiplerin özelliklerini şu şekilde sıralamışlardır:

- i. Günlük hayattaki basit bilgilerden yola çıkarak farklı gruplar tarafından benimsenir ve yayılım gösterirler.
- ii. Varsayıma dayalı ya da duygu içeren bir yapıyı belirterek kültürel veraset oluşumu ve aktarımına katkıda bulunurlar.
- iii. Toplumsal değerlerden etkilenerek ortaya çıkarlar, kalıp düşünce yapılarının oluşumuna zemin hazırlarlar.
- iv. Çoğunlukla doğruluk içermeyen negatif anlamdaki tutumları ifade ederler.
- v. Üzerinde tartışma yapılacak bir konu hakkında bilgi aktarımı ve yorum yapma imkânını kolaylaştırırlar.

Stereotip kavramı, aynı sosyal çevrede yaşamakta olan ve benzer kişiliğe sahip olan bireyleri, bu benzerlik doğrultusunda zihnimizde oluşan simgeler ile birlikte anlamlandırmak olarak açıklanmaktadır. Bu anlamda benzerlik gösteren bireyler ayrı ayrı karşılaşıldığında dahi stereotipleme bağlamında oluşan kalıp düşünceler, kişinin bütün olarak anlamlandırılmasına neden olmaktadır. Kalıp düşünceler, kişilerarası iletişim sürecinde bireyin karşısındakini geçmiş yaşama ait deneyimlemiş olduğu olaylar, kişinin değerleri ve süreç halindeyken içinde bulunduğu ruhsal durum ile birlikte bütün kültürel değerleriyle süzgeçten geçirerek değerlendirmektedir (Ünlü, 2019: 247). Bu düşüncüyü desteklemekte olan İsen ve Batmaz (2006, 214-215) kişilerarası iletişim bağlamında tarafların birbirlerine karşı oluşan algısal süreçlerinin de

sosyal çevre tarafından oluşturulan konumlama ve stereotipleme içerisinde bir bütün olarak ele alındığını dile getirmişlerdir. Bütün bunların yanı sıra ön yargı ve kalıpyargıların oluşmasına etki eden durumlar birebir tecrübe edilmese de toplumsal bağlamda oluşmuş kalıpyargı ve ön yargıları doğrudan da kabullenebilmektedirler (Bilgin, 2001: 105). Bu doğrultuda kişilerarası iletişim süreci içerisinde tarafların tutumlarını ele alan stereotiplerin anlamsal özelliklerinin ve o anki ruhsal durumun kavranabilmesi, süreçte oluşabilecek engellerin ortadan kaldırılması bakımından önemlidir.

Bununla birlikte stereotiplerin genelleştirme ve özelleştirme gibi özelliklerinden de bahsetmek mümkündür. Genelleştirme eğilimi; karşımıza tanımadığımız bir birey çıktığında, bu kişiye ait nitelikleri kendisiyle aynı gruba ait diğer insanların niteliklerine yaymaktır. Özelleştirme eğilimi ise; bir gruba yönelik beslediğimiz düşünce yapılarını o grupta yer alan herhangi bir bireye yöneltme durumu olarak belirtilmektedir (Tutkun ve Koç, 2008: 262).

2.7.4. Stereotiplerin Yaygınlığı ve Ayırt Ediciliği

Stereotiplerin, insan belleği üzerinde büyük rolleri bulunmaktadır. Bir bireyle ilgili bilgi sahibi olduğunda, o bireyi bir mevcut olan bir kalıba sokarız ve bu bilgileri beynimizdeki diğer kalıplarla bir araya getiririz. İlerleyen süreçlerde ise bireyler bu zihinsel kalıpyargılarla düşünme eğilimi göstermektedir. Bu durum ise stereotiplerin yaygınlığını bir anlamda tetiklemektedir (Tutkun ve Koç, 2008: 262).

Stereotiplerin yaygınlık derecesi, tavsif ettiği kişi veya topluluk bağlamında ne kadar çok tekrarlanırsa, o kadar çok yayılmaktadır. Şöyle ki bu yaygınlık derecesi ilgili stereotipler hakkındaki grupların fikir ortaklığı belirtilmektedir (Ünlü, 2018: 277). Buradan hareketle bir grubun büyüklüğüne göre benimsediği stereotiplerin yaygınlık derecesinin de o oranda artacağı bilgisine ulaşılmaktadır. Ayrıca bireyler stereotiplerin içerdiği bilgilere karşı uyumlu tutumlar sergilemese de diğer insanların benimsediği ortak düşünce kalıpları olarak inanış göstermeye devam etmektedirler (Aronson vd., 2012: 768).

Stereotipler temsil ettiği kişi veya grup için birleştirici özelliğe sahip olabildiği gibi ayrıştırıcı özellik de gösterebilmektedir. Bu şu anlama gelmektedir: Sözü edilen stereotiplere göre temsil edilen grubun diğer gruplardan farklı olduğu belirtilmektedir

(Ünlü, 2018: 183). Burada adı geçen ayırt edici özellik ile ilgili olarak bir grubun diğer gruplara göre daha belirginlik gösteren nitelikleri kastedilmektedir (Stangor ve Lange, 2009: 369).

Stereotiplerin birleştirici ve ayırt edici özellikleri gerek olumlu gerekse olumsuz anlamda düşünce yapıları barındırmaktadır. Bu düşünce yapıları bireysel ve toplumsal bağlamda bazı işlevleri karşılamak amacıyla insana ve gruplara yöneltilmektedir. Söz konusu işlevler ise aşağıda daha detaylı bir şekilde aktarılmaktadır.

2.7.5. Stereotiplerin İşlevleri

Stereotipler, zihinsel tutumların oluşmasında ve toplumda oluşan belirsizlik olgusunu azaltmada etkili olmaktadır. Aynı zamanda sosyal yapıda rol ve güç farkı ile birlikte gruplar çerçevesinde oluşabilecek çatışma unsurunu bir anlamda çözmektedir. Bununla birlikte iç grup çerçevesinde pozitif anlamda etki oluşturmaktadır (Hogg ve Vaughan, 2011: 79).

Başka bir ifadeyle stereotipler, bireysel ve toplumsal bağlamda değerlendirmeye alındığında, içeriksel olarak olumsuz nitelikler barınmakla birlikte olumlu anlamda da birey ve toplum düzeyinde birtakım işlevlere sahip olmaktadır (Limon vd., 2019: 9). Bu düşünceden hareketler stereotiplere yönelik söz konusu işlevler aşağıda açıklanmaktadır.

2.7.5.1. Stereotiplerin Bireysel İşlevleri

Stereotipler, kişilerin etrafındaki diğer kişileri ya da grupları sınıflandıran zihinsel sistemleri ifade etmektedir. Bu zihinsel sistemlerin farklı algılamalara, etiket oluşturmaya ve bireylerin karşısındaki insanlara yönelik ön yargı oluşumuna etki etmesi anlamında olumsuzluk içermesinin yanı sıra gerek bireysel gerekse toplumsal bağlamda olumlu işlevleri de bulunmaktadır (Ünlü, 2018: 183).

Stereotiplerin işlevleri şu şekilde ele alınmaktadır (Snyder ve Maine 1994'den Aktaran Limon Selda vd., 2019: 199):

Stereotiplerin Bilişsel İşlevi: Stereotiplerin bilgi oluşturma dizisine kolaylık sağlayan tarafı ele alınmaktadır. Bireylerin karşılaştığı her yeni kişi ile ilgili yeni taslaklar elde etmek yerine, var olan kalıplar doğrultusunda kişileri anlamlandırmak zihinsel anlamda kolaylık sağlamaktadır.

Stereotiplerin Benlik Savunma İşlevi: Stereotipler aracılığıyla kişiler, kendilerine yönelik değerlendirmelerde bulunmaktadırlar. Bunun yanında bireyin kendi benliğini dış risklere karşı güven altına almanın bir yöntemi olarak başka bir gruba ait olan bireyleri aşağılama ve onlara itibar kaybettirme çabalarıyla eş değer görülmektedir.

2.7.5.2. Stereotiplerin Toplumsal İşlevleri

Bireyler, stereotiplerden yararlanarak ait olduğu grup ile bütünleşmektedirler. Grup içerisinde hâkim olan kalıplaşmış inançların benimsenmesi, gruba ait olan bütün bireylerin birbirleriyle olan bağını sağlam bir yapı haline getirmektedir (Aktan ve Sakallı, 2013: 19; McGart, Yzerbyt ve Spears, 2002: 2).

Bu düşünceden hareketle Harlak (2000: 61) stereotiplerin, bireysel açıdan taşıdığı işlevlerinin yanı sıra toplumsal açıdan da birtakım işlevlere sahip olduğunu vurgulayarak bu toplumsal işlevleri şöyle açıklamaktadır:

Sosyal Nedensellik: Genel anlamda karışıklık içeren ve bireylerde sıkıntı oluşturan yüksek derecedeki sosyal olayların anlamlandırılması çabalarını ifade etmektedir. Bu bağlamdaki olayları açıklama aşamasında bireyler genellikle “günah keçisi” kavramı üzerinde durarak, olayların sorumlusu olarak başkalarını hedef göstermektedirler (Harlak, 2000: 61).

Sosyal Meşrulaştırma: Bir gruba yönelik organize edilmiş bir şekilde bazı davranış biçimlerini meşru hale getirmek amacıyla stereotiplerin hedeflenmiş grupla özdeşleştirilmesini ifade etmektedir. Bu tür durumlara gerekçe olarak ise belirtilen grubun zaten o özellikleri yansıttığı görüşünü belirtmektedirler. Fakat stereotiplerin yüklendiği grubun yansıttığı bu özellikleri araya mesafe koyarak ve duvarlar örerek ortaya çıkarmaktadırlar (Harlak, 2000: 61).

Sosyal Farklılaşma: Sosyal farklılaşma durumunda, farklı sosyal grupların birbirlerinden ayrı olan özelliklerinin açık ifadelerle belirtilmesidir. Bu tür durumlarda daha çok ayrıştırıcı özellikler üzerinde durularak etnosentrik (etnomerkezci), bir diğer adıyla ırkçı düşünceler ortaya konulmaktadır. Ayrımcı düşünceler de kaynağını bu doğrultuda temellendirmektedir (Harlak, 2000: 61).

Stereotiplerin işlevlerine bakıldığında toplumsal ve bireysel anlamda bazı ihtiyaçları karşıladığı ve insanların zihnindeki bazı boşlukları doldurduğu görülmektedir. Bu anlamda stereotiplerin kökenine; yani sebeplerine değinilmektedir.

Fakat stereotiplerin kökenine inmek ve bu sebepleri daha iyi anlamak için stereotiplere yönelik kuramsal çerçevede gerçekleştirilen düşüncelere yer vermekte fayda vardır. Stereotiplere yönelik yapılan kuramsal çerçeveye aşağıda değinilmiştir.

2.7.6. Stereotiplere Yönelik Kuramsal Yaklaşımlar

Stereotiplerin oluşmasında, şekillenmesinde ve yaygınlaşmasında bazı durumlar söz konusudur. Bunun yanında stereotiplerin bireylere ya da gruplara yöneltilmesine kaynaklık ettiği düşünülen bazı açıklamalar yer almaktadır. Bu etkenler kuramsal çerçevede değerlendirilerek açıklığa kavuşturulmaktadır. Stereotiplere yönelik söz konusu kuramsal çerçevede açıklanan bilgilere aşağıda yer verilmektedir.

2.7.6.1. Bilişsel Yaklaşım

Bilişsel yaklaşımda stereotiplerin, zihinsel süreçlerde nasıl şekillendiğini ve oluşturulmuş kanıların ne tür özelliklerde olduğu ile ilgili temalar üzerinde durulmaktadır. Bunun yanında kişilerin düşünme, idrak etme ve zihinsel tasarılarına yönelik gruplandırmaların ne şekilde uygulandığı ile beraber bilinçli ve bilinçsiz olarak nasıl öğrenildiğine ilişkin zihinsel yapıları da ele alınmaktadır (Arslanoğlu, 2005: 51).

Bu yaklaşıma göre stereotipler, bir topluluk içerisinde yaşayan bireylere yönelik bilgi ve kanıları telhis haline getiren zihinsel süreçlerdir. Stereotiplerin olgunlaşma, bilgilendirme ve yönlendirme aşamasının yanı sıra grup üyeleri doğrultusunda tutum ve algılamalara ne şekilde etki ettiği incelenmektedir (Hamilton ve Sherman, 1994: 238-260).

Yanılgısal İlişki: Karşılıklı gözlemde bulunan kişilerin normal durumlarda aralarında bir bağlantı bulunmayan iki durum arasında bir etkileşimin varlığının algılanması ve bu etkileşim boyutunun abartılı bir şekilde belirtilmesi durumudur. Bu etkileşim boyutu çoğunluğu belirten grupların istekleri doğrultusunda gerçekleştirilen davranışlar ile diğer gruplar arasında istenmeyen davranışlar arasında bir bağlantı olduğu varsayımı olmaktadır (Harlak, 2000: 85).

Örneklerden Geliştirilen Stereotipler: Bu bakış açısına göre kişiler bir gruba ait olduğu düşünülen insanlar hakkında birtakım paradigmlar elde ettikten sonra bu paradigmlar doğrultusunda elde edilen bilgiler sonucunda o gruba ait bireyler hakkında genel bir yargı oluşturulmaktadır (Coşgun, 2004: 26).

Özellik Soyutlama Modeli: Bireyler, başka gruba ait olduğunu düşündüğü diğer bireylerle bir araya geldiklerinde o gruba ait özellikler ile karşılaştıkları kişi doğrultusunda soyut bir bağlantı kurmaktadır. Bu şekilde o kişilere ait kalıp düşünceler ortaya konularak bu etki doğrultusunda değerlendirilmektedir (Coşgun, 2004: 26).

2.7.6.2. GÜDÜSEL YAKLAŞIMLAR

Bu yaklaşımda yer alan temel düşünce yapısı bireyin benimsemiş olduğu stereotipler ve tutum belli başlı sebeplere göre sürdürülmektedir. Bu sürdürülen düşünce yapıları ise kişinin ihtiyaçlarını gidermesinde yardımcı bir rol üstlenmektedir (Limon vd., 2019: 200). GÜDÜSEL yaklaşım kuramında bireysel psikolojik pencereden yola çıkılmaktadır. Bu doğrultuda çeşitli insan grubunda yer alan bireylerin samimi ilişkilerini olumsuz etkileyen stereotipler, kişilerin psikolojik düşüncelerine etki eden etkenler üzerinde durularak değerlendirilmektedir (Yapıcı, 2004: 29).

İnsanların Kendini Olumlu Değerlendirme Eğilimi: İnsanlar kendilerini bir gruba ait hissederek saygınlıklarını artırma çabasına girmektedirler. Farklı gruba ait bireylerle iletişim kurmakta olan bu kişiler, ait olduğu grubu diğer gruplar karşısında üstün görmektedirler. Bu üstünlük isteği ise kişinin kendisini olumlu değerlendirme ihtiyacından kaynaklanmaktadır (Harlak, 2000: 70). Bu noktadan hareketle bir bireyin kendisini olumlu anlamda analiz edebilmesi, başkalarıyla karşılaştırıp kendisinin onlardan daha üstün olduğuna karar vermesinden ileri gelmektedir (Hortaçsu, 2014: 248).

Sosyal Kimlik Yaklaşımı: Bu yaklaşıma göre sosyal anlamda kategorilendirme ve karşılaştırma yönünde ilerleyerek stereotiplerin belirginleşmesine neden olmaktadır. Bu yaklaşımın bir diğer hipotezi de bireylerin kişisel anlamda bir kimliğe sahip olmasının yanı sıra toplumsal yapı çerçevesinde de bir kimliklerinin olduğudur (Coşgun, 2004: 27). Sosyal kimlik kuramına göre bireyler, sosyal ilişkilerini düzenlemek ve bu düzen içerisinde de kendine bir yer edinmek için kategorilendirme yapmaktadır. Bu kategorilendirme sonrasında bireyler benzer özellikler gösteren diğer insanlarla yakın olma çabası gösterirken, farklı gruptaki insanlarla aradaki farkları daha da belirginleştirme yoluna gitmektedir. Bu durum sonucunda ise stereotiplerin ortaya çıkması kaçınılmaz olmaktadır (Sakallı, 2016: 180-181).

Davranışsal Etkileşim Modeli: Bu model dış gruplara yönelik oluşturulan stereotiplerin sebebini bireylerin kişisel itibarın yükseltilmesine değil, mevcut durumdaki menfaatler doğrultusunda şekillenmekte olduğunu vurgulamaktadır (Harlak, 2000: 69).

2.7.6.3. Psikodinamik Yaklaşım

Stereotiplerden yararlanılması sonucunda meydana gelecek güdüsel ve ruhsal öğelerin değeri ön plana çıkmaktadır. Bu yaklaşım Sigmund Freud'un psikanalitik kuramını temel almaktadır. Bireylerin ön yargılı ve klişeleşmiş düşüncelerinin, bireyin kişiliğinin bir bütün olmasına ve bireyin kendisi ile çatışmasına yönelik önleyici bir vazife üstlendiğini ele almaktadır (Limon vd., 2019: 200). Bu anlayış biçimine göre stereotipler, ön yargılar ile ilişkilendirilmekte olup katılaşmış düşünce yapıları olarak adlandırılmaktadır (Aktan ve Sakallı, 2013: 17).

Stereotiplere yönelik geliştirilen psikodinamik bakış açısına göre, stereotiplerden olumlu ya da olumsuz olarak yararlanılması sonucunda oluşabilecek güdüsel ve psikolojik etkenler üzerinde durulmaktadır (Kağıtçıbaşı, 2016: 157). Psikodinamik bakış, bireyin iç dünyasının fark edilmeyen ve bilinçaltında saklı kalmış güdülenme unsurlarını temel alarak bireylerin karakteristik özelliklerini değerlendirmektedir (Arslanoğlu, 2005: 57).

Çeşitli özellikteki gruplarda yer alan bireyler doğrultusunda sağlıklı ilişkilerin ortaya çıkmasına olumsuz etki eden stereotipler, şahısların kendi yaşam biçimlerine etki eden durumların yanı sıra kişisel etkilere de önem vermektedir (Yapıcı, 2004: 29). Bu doğrultuda psikodinamik bakışta kişiler stereotipleri herhangi bir sebepten ötürü sürdürmekte ve sürdürülen bu tutumlar ise kişilerin ihtiyaçlarını gidermektedir (Kağıtçıbaşı, 2016: 185).

2.7.6.4. Sosyo-Kültürel Yaklaşım

Bireyler sosyal çevreye uyum sağlarken diğer sosyal gruplar doğrultusunda düşünce yapılarının hangi yöntemlerle oluşup sürdürüldüğü üzerinde durmaktadırlar. Bu doğrultuda bireylerin sosyalleşmelerine etki eden unsurların bir uzantısı olarak görülen stereotipler ve ön yargılar, öğrenilen tutumlar olarak değerlendirilmektedir (Aktan, 2013: 17).

Sosyo-kültürel yaklaşım, grup, etnik ve dini temelli düşünce yapılarının akıbetini, ön yargı ve stereotiplerin ortaya çıkış nedenini, toplumsal yapı içerisinde yer alan grupların azlık ve çokluk durumlarını ortaya koymaktadır. Bunun yanında sosyal açıdan farklılık gösteren grupların inanç ve değerlerinin nasıl ortaya çıktığını araştırma kapsamı içerisine almaktadır (Arslanoğlu, 2005: 56).

Sosyo-kültürel bakış açısına göre stereotipler, bireylerin sosyalleşme süreci boyunca içinde yaşadıkları kültürel çevrenin etkisinde oluşup sürdürüldüğü ön plana çıkmaktadır. Buna göre toplumsal yapı tarafından tanımlanan stereotip kavramı, aile ile birlikte çevreden de öğrenilerek kalıp haliyle benimsenmektedir (Limon vd., 2019: 201).

Bu yaklaşımın kökenine yönelik gerçekleştirilen çalışmalarda, insan gruplarının çoğunluk olarak ortak kullandığı özelliklerden yola çıkarak stereotiplerin oluştuğu bilgisine ulaşılmıştır. Bunun yanında stereotiplerden yola çıkarak bireylere sıfatların yüklendiği ortaya konulmuştur (Yapıcı, 2004: 25). Aynı zamanda sosyo-kültürel anlayış, bireyleri sosyal yapı çerçevesinde ele alarak bireyin üzerindeki kültürel etkilerin ve kültürel farklılıkların önemi üzerinde durmaktadır. Buradan hareketle stereotipleri bireylerin sosyal süreçte kazandığı bilgilerin çıktısı olarak değerlendirmektedir (Aktan, 2013: 17).

2.7.7. Stereotip İçeren Kavramlar

Toplumsal yapı içerisinde farklı etnik, cinsiyet, yaş ve engelli gruplara yönelik stereotipler mevcut olmaktadır (Erdoğan, 2013: 19). Stereotipler, farklı ırk, cinsiyet, bölge, millet ve meslek gruplarından insanları sınıflandırma eğilimindedir. Bu gruplara ait bireyler farklı özellikler gösterebilirler de hepsinin aynı özelliklere sahip olduğunu düşünürler (Dökmen, 2012: 31). Çocukların okul çağı öncesi döneminde mantık yürütme yeteneği henüz gelişim göstermediği için onlar da elde ettikleri yetersiz deneyimleri ve stereotiplerle düşünme eğilimi göstermektedirler (Ata Doğan vd. 2018: 56).

2.7.7.1. Irk ve Mezhebe Yönelik Stereotipler

İrksal anlamdaki stereotipler, bir etnik grubun başka bir etnik gruba ya da ırka göre üstünlük gösterdiğine yönelik hipotezleri kapsamaktadır. Burada belirtilen

düşünceye göre üstünlük gösterdiği ifade edilen ırk, çoğunlukla iç gurubu ya da “ben” olgusuna yönelik bir nitelendirmeyi temel almaktadır (Uslu, 2019: 62).

İrksal stereotipler bağlamındaki en büyük problem, ırkların kökenine yönelik gerekli ve nitelikli bilgilerin eksikliği yahut yoksunluğunun olmasıdır. Yapılan çalışmalar doğrultusunda ırklara yönelik ön yargılı tutumların yanlış olduğuna dair kanıtlar ortaya konulmasına rağmen bu tutumların etkisinde değişim olmadığını kanıtlamaktadır (Browne, 2014: 466).

Bireylerin yaradılış şekli itibariyle çeşitli fikirler öne sürülmektedir. Örneğin; beyaz ırkın siyah ırktan daha üstün olması, tanrı faktörünün hükümdarlara özel yetkiler vermesi gibi düşünceler ortaya atılmış ve bu düşüncelerin kaynağı da büyük oranda topluma hüküm sağlayan yapılar doğrultusunda gelişmiştir (Ekinci, 2017: 31). Yakın çağın son yıllarında insanlar arasında irksal anlamdaki farklılıkların eskisi kadar keskinlik göstermediği belirtilmektedir (Harari, 2018: 104). Fakat buna rağmen ırkçılığa yönelik stereotipler açık ya da örtük olarak farklı şekillerde kendini göstermektedir (Somersan, 2013: 202).

Son yıllarda ırk kavramı, kalıtsal/biyolojik farklılıklardan ziyade kültürel anlamdaki farklar üzerinde durmaktadır. Bu gerekçeye göre geleneksel anlamda tanımlanan ırkçılık kavramı, yeni ırkçılık olarak ifade edilen kavrama dönüşmüştür (Giddens, 2007: 574). Yeni ırkçılık kavramı içerisinde, “kültürel dışlama”, “etnik merkezcilik”, “yabancı düşmanlığı”, “aşırı ulusçuluk”, “göçmen karşıtlığı” ve “nefret söylemi” unsurları ele alınmaktadır. Ayrıca yeni ırkçılık kavramının kültürel içerikler taşıması, iç grup ve dış grup ayrımcılığını pekiştirmekte ve ırkçı stereotiplerin oluşmasına zemin hazırlayarak ön yargıların oluşmasına etki etmektedir (Uslu, 2019: 63-68).

2.7.7.2. Cinsiyete Yönelik Stereotipler

“Yaş” ve “cinsiyet” içeren stereotipler genellikle bir arada ele alınmaktadır (Segal, 2013: 133-134). Toplumsal cinsiyet kavramına yönelik kategorilendirme, esasen toplumsal çevrenin bireylerden cinsiyete yönelik beklediği davranış kalıplarını içermektedir. Bu beklentiler çoğunlukla toplumsal cinsiyete yönelik stereotiplerin oluşmasına zemin hazırlamaktadır (Uslu, 2019: 57). Bu bağlamda erkek bireylere yönelik geliştirilen stereotipler genellikle güç ve özgüven kavramları ile belirtilirken

kadın bireylere yönelik stereotipler ise duygusal ve yumuşak karakterlilik kavramları etrafında şekillenmektedir (Whitley ve Kite, 2010: 460-461). Cinsiyete dayalı stereotiplerde buna benzer diğer örnekler ise kadınların erkeklerden daha içten ve nazik oldukları, erkeklerin ise kadınlara oranla daha yüksek ses tonu ile konuştukları ve daha baskın oldukları ortaya konulmaktadır (Diekman ve Eagly, 2000: 1171-1188; Eagly ve Johanessen-Schmidt, 2001: 781-797). Bununla birlikte sosyal çevrede erkekler kadınlara göre daha saldırgan ve rekabetçi olarak bilinmektedir (Carli, 2001, 732).

Bu doğrultuda bireylerin sosyal hayatta cinsiyet farklılığına göre konumlandırılması, yaşadıkları toplumsal yapının kültürel özellikleri nedeniyle oluşan tutumların ve stereotiplerin öğrenilmiş bir tavır olmasından kaynaklanmaktadır. Böylelikle toplumsal cinsiyet kimliği, toplum tarafından oluşturulmuş ve kişilerin cinsiyetlerine göre bir beklenti sunulmaktadır (Ersoy, 2009, 213-215). Bireye cinsiyetinden kaynaklı olarak yüklenen hükümlülükler kişilerarası iletişim sürecinde birtakım engellerle karşı karşıya gelmelerine neden olmaktadır (Adaçay, 2014: 19-20). Kişilerarası iletişim sürecini engelleyen bir kavram olarak belirtilen toplumsal cinsiyet kimliği, sosyal çevrenin kadına ve erkeğe yönelik etiketlenen bazı özellikleri bünyesinde barındırmaktadır. Söz konusu özellikler kişinin ait olduğu cinsiyete göre değişimin yanı sıra çevrenin kişiye yüklediği birtakım sorumlulukları da beraberinde getirmektedir.

Cinsiyet stereotipleri, belirli kültürel alanlarda meydana gelen farklı temas gruplardaki kadın ve erkeklerde görülmesi gereken psikolojik özelliklerdir (Williams vd., 1999: 513). İletişimde bulunan kişilerin toplumsal cinsiyet kimliğinin yapısı kişilerarası iletişim boyutunda aradaki ilişkiyi şekillendirmektedir. Buna sunulan gerekçe ise bireylerin kişilerarası iletişim süreci içerisinde her durumu değerlendirmesinde, ait olduğu kültürel değerlerin etkisinin bir çıktısı olan stereotiplerden ayrı düşünülememesi durumudur (Ünlü, 2018: 7). Cinsiyete yönelik stereotipler, ön yargıların ortaya çıkmasında etkili olmaktadır. Bir diğer ifadeyle cinsiyet stereotipleri bireyler tarafından kabul görmesiyle diğer bireyleri yorumlamada kullanılan bir nitelik haline gelerek ön yargılı bakış açısı halinde kendini göstermektedir (Özüdoğru, 2016: 170).

Toplumsal cinsiyete dayalı stereotipler, kişilerin ait olduğu toplumsal yapıya ilişkin karakteristik özellikleri hakkında birtakım tutumlar geliştirmektedir. Buna örnek

olarak kadınlara fiziksel ve duygusal olarak zayıf bir varlık nitelendirilmesi yapılmaktadır. Bununla beraber yine cinsiyete dayalı olarak bireylerin davranışları üzerinde birtakım etkiler oluşturulmaya çalışılmaktadır. Bu düşünceyi de kadınların insan ilişkilerinde erkeklere oranla daha yetenekli, daha hassas; fakat kadınların daha geri planda olması örneği ile desteklemek mümkündür. Cinsiyete dayalı oluşan bu kalıplaşmış düşüncelerin gücü çok yüksek olmakla birlikte oluşan bu tutum doğrultusunda tersi bir durumla karşılaşıldığında kişiler hakkında büyük bir ön yargı oluşturulup daha da ileri boyuta taşınması halinde cinsiyetçilik yapılarak ayırıştırma yoluna gidilmektedir (Dökmen, 2012: 105-106).

2.7.7.3. Dinsel İçerikli Stereotipler

“Din, insanlığın varoluşundan beri değişik şekillerde kendini hissettiren, hayatın varoluşunu sorgulayan ve sosyal hayatı düzenlemeye çalışan bir örgütlü yaşam biçimidir” (Ekinci, 2017: 34). Din toplumbilimine göre din terimi, “toplumların duygu, düşünce ve davranışları üzerinde etkisi olan toplumsal bir olgu” (Keskin, 2004: 10) şeklinde ifade edilmektedir.

Aynı zamanda değişik inançları benimseyen kişilerin arasındaki bu farklılık daha baskın hale getirilerek ön yargıların ön plana çıkması ve güçlenmesi sağlanmaktadır. Böylelikle farklı dini inanca sahip toplumların birbirlerine karşı düşmanlık duygusu ortaya çıkmaktadır. İnsanlara yüklenen gavur, dinsiz, putperest ya da kafir gibi sıfatlar, o insanların dışlanmasına ve toplumda yok sayılmasına neden olmaktadır. Ayrıca iç grup üyeleri açısından din bireyleri birleştirirken, dış grupta yer alan bireyleri ise ötekileştirmektedir (Ekinci, 2017: 34).

“İnsanlar ya Katolik’tir ya da Protestan ya Müslüman’dır ya Hristiyan ya da Musevi” (Taylor vd., 2007: 191). Bunun gibi toplumsal kategorilendirmeler, dinsel içerikli stereotiplerin ortaya çıkmasına zemin hazırlamakta olup ayrıca dinsel içerikli negatif stereotipler de ön yargıların oluşumunu tetiklemektedir (Uslu, 2019: 69). Ayrıca değişik inançları olan kişiler veya gruplar çerçevesinde kültürel bağlamdaki farklar da ortaya atılarak, ön yargıların güçlenmesine gerekçe oluşturulmaktadır (Ekinci, 2017: 34).

2.7.7.4. Toplumsal Sınıflara Yönelik Stereotipler

Browne (2014: 413-471)'ye göre bireylerin yaş, gelir, sağlık durumu ve kamu imkânlarından beklediği yararların eşitsizliğine yönelik unsurlar, toplumsal sınıflara yönelik stereotipler bağlamında değerlendirmektedir. Toplumsal sınıf kategorisinde yer alan toplumsal zümre, toplumsal statü ve meslek gruplarının sosyal hayat içerisinde eşit konumda olmaması ve eşit karar alma mekanizmasının sağlanamaması sonucunda gruplar arasında sorun oluşmasına neden olmaktadır. Bunun yanında toplumsal gruplaşmalar, sınıf farklılıkları ve siyasi iktidar sahiplerinin toplumda oluşturduğu hükmetme arzusu da stereotipler ile doğrudan ilişkilidir (Ekinci, 2017: 38).

Toplumsal sınıf bağlamında değerlendirilen genç bireyler doğrultusundaki stereotipler, sorumsuz ve saygısız gibi çoğunluklu negatif özellikler taşımaktadır. Bununla birlikte yaşlı bireyler doğrultusundaki stereotipler de yetersiz ve bağımlı gibi sıfatlarla nitelenmektedirler (Çayır, 2013: 167).

Yaşa yönelik stereotipler bir anlamda gerçeklik göstermektedir; fakat gruplar arasında ayrımcılık boyutuna ulaştığı “aşırı genelleme” durumunda ise stereotipler, bireyler arasında eşitsizliğe yol açarak ön yargıya zemin hazırlamaktadır. Bireylere yönelik “genç” ve “yaşlı” hitapları, sosyal ilişkiler ve kişilerarası iletişimde ayrımcı davranışları meydana getirmektedir (Uslu, 2019: 74). Ayrımcı davranışlar ise ön yargılı tutumların davranışa dönüşmüş hali olmakla birlikte bir anlamda kişilerarası iletişimde ön yargı oluşturduğunun açık göstergesidir.

2.7.8. Stereotiplerin Ölçülmesi

Stereotipler ile ilgili yapılan antropolojik ve sosyolojik araştırmalarda günlük hayatta dile getirilen sözel ifadelerle uluslar hakkında yazılan edebi eserler ve gezi yazılarından elde edilen bilgilerden yola çıkılarak stereotiplerin ölçümü yapılmaktadır (Coşgun, 2004: 29).

Stereotipler, tutumların bir çıktısı olduğundan doğrudan gözlem yoluyla ulaşılabilecek davranışsal bir boyutun ölçülmesi imkânsızdır. Ancak dolaylı yöntemlerle ölçülmektedir. Bu dolaylı ölçüm, soruların cevaplanması ve fikirlerin açıklanması gibi sözel verilerle elde edilmektedir. Buradan hareketle stereotipleri dolaylı gözlem yoluyla ölçmek için en doğru yöntem, bireylere birtakım sorular yöneltmektir. Ortaya konulmak istenen stereotipler ile ilgili herhangi bir bilgi bulunmadığı zamanlarda, ilk olarak

bireylere açık uçlu sorular yöneltilerek üzerinde çalışma yapılacak olan grubun tanımlanması beklenmektedir (Hortaçsu, 2014: 231). Bu şekilde hedef alınan gruba dair tanımlanan bu nitelikler stereotiplerin özünü oluşturmaktadır. Bununla birlikte stereotiplere dair bilgilerin var olduğu zamanlarda ise bazı teknikler kullanılarak bu stereotipler ortaya çıkartılmaya çalışılmaktadır (Limon vd., 2019: 202). Söz konusu tekniklerin neler olduğu aşağıda açıklanmıştır

Sıfat Listesi Yöntemi: Bu yöntemde, üzerinde çalışma yapılan kişilere farklı sosyo- kültürel yapıdaki kişi veya grupları, araştırmayı gerçekleştiren kişi tarafından daha önceden gerçekleştirilmiş çalışmalarda kullanılan sıfat listelerinden yararlanarak yorumlama yapılmaktadır. Bireylerden, çalışmada kullanılan sıfatlardan ilgili gruba dair belli başlı olanlarının belirtilmesi istenmekte ve bu şekilde ölçümlenme yapılmaktadır (Harlak, 2000: 120-125).

Princeton Üniversitesi lisans öğrencilerine yönelik gerçekleştirilen bir araştırmada, 84 maddeyi içeren sıfatlar listesi oluşturularak 10 değişik yapıdaki etnik grubu temsil ettiği düşünülen maddeler sıralanarak öğrencilerden hangi maddelerin o grup için belirleyici özellik taşıdığını belirtmeleri istenmiştir. Her gruba yönelik en çok hangi seçenek işaretlenmiş ise o grubu temsil eden stereotip belirlenmiştir (Aktan ve Sakallı, 2013: 17).

Duygusal Anlam Ölçeği: Birden fazla sıfattan oluşan bir listede bu sıfatlar çiftler haline getirilmektedir. Çift haline getirilen sıfatlar farklı kültürel yapıların farklı olaylara, durumlara, kişilere ya da olgulara yükledikleri anlamların karşılaştırılması yoluyla elde edilmektedir (Kağıtçıbaşı, 2005: 139-140).

Serbest Tepki Yöntemi: Serbest tepki yöntemi ile üzerinde çalışma yapılan kişilerin tümüne sorulan açık uçlu sorular ile kendilerini anlatma ve açıklama fırsatı verildiğinden kültürel anlamda oluşan stereotiplerin bulgusuna kolayca ulaşılabilmektedir (Coşgun, 2004: 30-31).

Yüzde Tekniği: Sıfat listesi ölçeğinde kullanılan sıfatlardan yola çıkılarak bir grup ile ilgili sıfatların oransal değerleri göz önünde bulundurulmaktadır. Bu doğrultuda ilgili grubu yansıttığı ifade edilen sıfatların, o grubu yüzde kaç oranında nitelediği üzerinde durmaktadır (Hortaçsu, 2014: 83-84).

Tanımlama Oranı Tekniği: Bu tekniğe göre, bireylere önceden hazırlanmış bazı özellikler gösterilerek bu özelliklerin temsil ettiği birey ve grubu, diğer birey ve

gruplardan ne oranda ayrıştırdığı incelenmektedir. Örneğin “kadınların ve erkeklerin ne kadarı şefkatlidir?” sorusuna cevap olarak “kadınların %80'i, erkeklerin %40'ı şefkatlidir” şeklinde ifade edildiğinde sonuç itibarıyla 80/40 oranında şefkatli olma özelliği kadınları simgeleyen bir stereotip olarak belirtilmektedir (Limon vd., 2019: 202).

Likert Tipi Ölçekler: Herhangi bir toplumda yaygınlık gösteren stereotiplerin bu yaygınlık derecesini test etmek ve farklı değişkenlere yönelik stereotiplerin nasıl şekillendiğini ölçümlemek için likert tipi ölçekler kullanılmaktadır (Hogg ve Vaughan, 2011: 208-209). Konuyla ilgili ideoloji içeren bir topluluğa, “dürüst”, “mantıklı” ya da “cesur” vb. farklı nitelikleri “tamamen katılıyorum”, “katılıyorum”, “kararsızım”, “katılmıyorum” ve “kesinlikle katılmıyorum” şeklindeki seçeneklerle sunulacak verilen cevaplarla kişilerin ve grupların bireyler tarafından nasıl algılandıklarını ortaya koyma durumu örnek olarak verilmektedir (Yapıcı, 2004: 149; Kağıtçıbaşı, 2016: 147).

Stereotiplerin kişilerarası iletişimde nasıl ve ne şekilde etkileyici rol üstlendiği farklı ölçüm teknikleriyle belirlenmektedir. Yukarıda belirtilen ölçüm teknikleri buna örnektir. Bununla birlikte stereotiplerin kişilerarası iletişime etkisi belirtilirken birçok çalışma örneklerine göre ön yargı kavramı ile birlikte değerlendirmeye alındığı görülmektedir. Bu bağlamda stereotip ve ön yargı kavramının birbiriyle ilişkili olduğunu belirtmek mümkündür. Aşağıda bu iki kavramın aralarındaki bağlantıyla ilgili bilgilere yer verilmektedir.

2.8. Ön Yargı ve Stereotiplerin Birbirleriyle Olan İlişkisi

Ön yargının tanımlanmasında ve açıklanmasında kullanılan stereotip kavramı, ön yargılar ile doğrudan ilişkili olduğu için bu iki kavramı çoğu zaman birbirinden ayırt etmek zorlaşmaktadır (Erdoğan, 2012: 57). Stereotip içeren bir düşüncüyü yüksek derecedeki duygular desteklediğinde, o düşünce artık tutum olmaktan çıkarak ön yargı haline dönüşmektedir. Bir diğer ifadeyle herhangi bir gruba karşı olan olumsuz duyguları ifade etmek ön yargı kavramı ile ilgiliyken o gruplara dair olumsuz duyguların sebebinin belirtilmesinde kullanılan ifadeler ise stereotip kavramı ile açıklanmaktadır (Erdoğan, 2013: 5-8). Bu bağlamda stereotipler, ön yargıları mantıksal çerçeveye uygun bir şekilde sokmaktadır (Strangor, 2009: 2).

Ön yargılar, stereotipler gibi olumsuz anlamların yanı sıra olumlu anlamlar da içermektedir. Bu bilgiler doğrultusunda ön yargıların da stereotipler gibi toplumun benimsediği genel algılar sonucunda ortaya çıktığı bir gerçektir. Ayrıca bireyler toplumda kendine yer edinebilmek için ön yargı içeren bilgileri kabullenmekte olup yer aldığı kültürel yapı çerçevesindeki hâkim düşünceleri benimsemektedirler (Ünlü, 2018: 186). Olumlu nitelik taşımayan ön yargılar, toplumsal yapı içerisinde değerlendirmeye alındığında, yalnız olarak ele alınması doğru değildir. Bu bağlamda ön yargıların stereotiplerle bütünleştirilerek değerlendirmeye alınması gerekmektedir (Yurttaş, 2020: 964). Başka bir açıklamaya göre ön yargılar genel olarak bir birey ya da grup aleyhinde olumlu olmayan duygular ile anılırken; stereotipler, bireylerin karakteristik özellikleri hakkında bilgi sahibi olunmadan belirli bir sosyal grup ile anılmaktadır (Şenel, 2013: 84).

Başka bir ifadeyle stereotipler toplumsal unsurlar çerçevesinde ifade edilirken ön yargılar bireysel çerçevede ele alınmaktadır. Ön yargılar herhangi bir sebepten ötürü toplumsal bağlamda değerlendirildiği durumlarda stereotip unsuruna dönüşüm göstermektedir. Bu sebeple stereotip ve ön yargı kavramlarının keskin bir fark çizgisi bulunmamaktadır (Erdoğan, 2013: 9).

Stereotipler genel anlamı itibariyle ön yargıların ortaya çıkmasına neden olarak gösterilmemektedir (Aronson vd., 2012: 752); fakat stereotiplerin yalnızca negatif özellikler taşıdığı durumlarda ön yargı oluşturduğu bilinmektedir (Göregenli, 2012: 23). Stereotiplerin basmakalıp düşünceleri açıklaması algı ve bellek çevresinde şekillenirken ön yargılar, deneyimlerden önce verilen peşin hükümler olduğu için düşünce yapılarını etkilemektedir. Stereotipler algısal boyutta varlığını sürdürürken, ön yargılar kavramsal boyutta var olmaktadır. Buna ek olarak stereotipler ön yargılı tutum içermek, ön yargılara destek olma ve ön yargı oluşumuna sebep olmasıyla doğrudan ön yargının kendisine hitap etmektedir (Gürses, 2005: 146). Bu bağlamda ön yargı kavramı, stereotip kavramını kendi kapsamı içerisinde bulundurmaktadır (Şenel, 2013: 84).

Ön yargı ve stereotipler yalnızca sosyal anlamda şartlanmış düşünceler sonucunda bireyler arasında karşıtlık oluşturmakla kalmamış aynı zamanda standart düşünme sürecinin bir unsuru olarak da dikkat çekmektedir (Meyers, 2015: 332). Tüm klişeleşmiş ve katılaşmış yargıların genel özelliği, ön yargı kavramı ile ilişkili olarak stereotipleri oluşturmaktadır. Stereotipler, ön yargı içeren tutumların bir uzantısı

şeklinde ifade edilmektedir (Şimşek, 2010: 8). Ön yargı kavramının zihinsel boyutu stereotipleri ifade ederken davranış ya da eylemsel boyutu ise ayrımcılığı ifade etmektedir (Jones, 2002: 4). Stereotipler bireylere yönelik “negatif inançları”; ön yargılar ise “negatif tutumları” akla getirmektedir (Blaine, 2007: 62). Ön yargıların olumsuz anlamda etkisini göstermesi, ön yargı beslenen nesne ya da insan karşı stereotiplerin oluşmasına yol açmaktadır (Erdoğan, 2012: 51). Bunun yanında bir grup hakkında bireylerin zihninde canlanan öncelikli kavramlar ya da nitelikler ilgili gruba atfedilen stereotipleri belirtilmektedir (Gülüm, 2019: 11). Stereotipler, ön yargılara geçerlilik sunarak kişilerde etkiye neden olmaktadır (Crandall vd., 2011: 1488-1498). Söz konusu etkiler, kişilerarası iletişim sürecini etkileme ve yönlendirme bağlamında belirleyicilik göstermektedir. Bahsi geçen belirleyici etkilere aşağıdaki başlık altında ulaşmak mümkündür.

2.9. Ön Yargı ve Stereotiplerin Kişilerarası İletişime Etkisi

Kişilerarası iletişim süreci içerisinde yer alan tarafların iletişim kurmalarına engel olan ilk unsur, dil farklılıkları olmaktadır. İletişimde bulunan bireylerin kullandığı dilin ortak olmamasından kaynaklı olarak iletişim büyük bir engele maruz kalmaktadır. Zira ortak bir dil kullanamayan bireyler kendilerini düzgünce ifade edemedikleri için yanlış anlaşılma ihtimali ortaya çıkmaktadır (Coşgun, 2004: 87). Sözü edilen dil farklılıkları ile kişilerarası iletişimde gerek sözlü iletişim gerekse sözsüz iletişim kastedilmektedir.

Kağıtçıbaşı ve Cemalcılar (2016: 148)’a göre stereotipler negatif ya da pozitif olarak hangisini ifade ediyor olsa da çoğunlukla toplumsal düzeyde bireyler ve gruplar arasında “eşitsizlik” ortaya çıkarmaktadır. Stereotiplerde belirtilen özelliklerin gerçeklik oluşturması, ayrımcılık boyutunu da tetiklemektedir. Bu bağlamda cinsiyete ve ırka yönelik, fiziki cazibe diye adlandırılan dış görünüşün kişilerarası iletişimde algı yaratması ve eğitim süresi boyunca eşit şartların oluşamaması gibi toplumsal anlamda birçok noktada bu ayrımcılığın etkileri görülmektedir (Madran, 2012: 36).

Karşılıklı iletişim kurmakta olan bireylerin, karşısındakinin ait olduğu kültürel değerleri göz önüne bulundurmamaları, ön yargı ve stereotiplerin devreye girmesine zemin hazırlamakta olup iletişimin başından engelle karşılaşmasına neden olmaktadır (Kartarı, 2001: 180). İletişim kurarken bireylerin birbirlerinin kültürel özelliklerini göz

önünde bulundurmamaları ve karşısındaki bireylerin özelliklerini kendi kültürel değerlerine göre yorumlamaları, karşıdaki bireyin söz ve davranışlarına farklı anlamlar yüklenmesine sebep olmakta ve aradaki iletişimin bozulmasına zemin hazırlamaktadır (Newcomb ve Converse, 1965: 447).

Stereotipler, ön yargıların oluşmasına ve gelişmesine etki eden bir olgu olmaktadır. Buna göre stereotipler, bir sosyal grupta yer alan kişilere yönelik bilgilerin alınıp yorumlanmasındaki görevleriyle beraber bu gruplar ile ilgili ihtiyaçlar doğrultusunda bir ümit oluşturmaktadır. Bunun sonucunda ön yargıların temeli atılmakta olup kişilerarası iletişimde birtakım engellerin oluşmasına neden olmaktadır. Bu bağlamda stereotipler sözlü terimlerle belirtilirken, ön yargılar stereotiplere göre daha yaygın bir alanı kapsamaktadır. Bir diğer fark ise stereotipler tek bir yapıyı ele alırken ön yargılar birçok stereotiplerin varlığını bünyesinde barındırmaktadır (Bilgin, 2016: 383-384). Bütün bunlar kişilerarası iletişim sürecinin herhangi bir aşamasında ortaya çıkarak iletişim sürecini olumsuz etkilemektedir.

2.10. Kişilerarası İletişim Engellerinin Ortadan Kaldırılması

Kişilerarası iletişim sürecine etki eden bu engeller çoğunlukla süreci olumsuz etkilemekte ve sürecin devamlılığını imkânsız hale getirmektedir. Buradan hareketle iletişimin bireyler arasında sağlıklı bir şekilde işlemlerini sağlamak için yapılması gereken ilk şey, iletişime olumsuz anlamda etki eden unsurları ve nedenlerini ortaya koyarak bu unsurları ortadan kaldırmak, olumsuz etkileri en aza indirmek ya da bu etkileri olumlu hale dönüştürmek için çaba harcamaktır (Orta, 2009: 123-124). Bu bilgileri doğrular niteliğe sahip bir diğer örnek, kişilerarası iletişim sürecinde oluşan engelleri düzeltmek ya da bu engellerin oluşmasını önlemek için öncelikle süreci engelleyen bu etkileri bilmek ve sonrasında bu etkileri çözüme kavuşturmak anlamında çeşitli faaliyetlerde bulunmak gerekmektedir (Elgünler ve Fener, 2011: 38-39). Ayrıca kişilerarası iletişim engellerinin ortadan kaldırılabilmesi için öncelikli olarak bu engellerin neler olduğunun belirtilmesi gerekmektedir. Yazıcı ve Gündüz (2010: 39)'e göre bu engeller ortaya konulduktan sonra kişiler üzerinde ne tür etkiler bıraktığı da aynı şekilde bu yöntemle anlaşılabilecektir.

Bazı araştırma bulgularına göre stereotipler ve ön yargılar, şematik düşünceler sonucunda ortaya çıktığı için ortadan tamamen kaldırılmaları mümkün olmamaktadır.

Fakat bu faktörlere ait detaylı bilgiler elde edildiğinde kişilerarası iletişim sürecinde tarafların birbirlerine karşı daha bilinçli ifadelerle hitap etmesi bu etkilerin olabildiğince azaltılmasına yardımcı olmaktadır (Coşgun, 2004: 40).

Kişilerarası iletişimde oluşan engellerin ortadan kaldırılabilmesi için ilk olarak kalıpyargılardan; yani stereotip içeren yapılardan sıyrılarak sürece dahil olmaları ve bireylerin birbirlerine karşı saygılı ve hoşgörülü davranması gerekmektedir (Avcı, 2017: 163). Bu doğrultuda tarafların arasındaki iletişimin engelsiz bir şekilde devamlılığının sağlanabilmesi için de sosyo-kültürel farklılıkların göz önünde bulundurulması gerekmektedir (Elgünler ve Fener, 2011: 37). Kişilerarası iletişim sürecinde tarafların her ikisinin de aktif olarak yer aldığı bir ortamda birbirleri üzerinde etki bırakmaları daha kolay olacak ve iletişim süreci etkin bir şekilde sürdürülecektir. Ayrıca bireyler karşılıklı olarak ilettikleri bilgilerin arasındaki farkın en az olduğu durumlarda kişisel anlamda daha özgür bir şekilde kendilerini açıklama olanağına sahip olmaktadır (Anık, 2014: 178-179).

İletişim kurmakta olan kişi ya da grupların karşılıklı olarak olumsuz düşünce ve tutuma sahip olmalarındaki ana sebep, çıkarların uyuşmamasından ziyade birbirlerine karşı ön yargılı tutum beslemeleridir. Söz konusu ön yargının ana sebebi ise tarafların birbirlerini yeterince tanımamasıdır. Bu doğrultuda ön yargıların ve stereotiplerin değişmesini sağlayacak yollardan bir diğeri de ön yargılı kişilerin ve kendisi aleyhinde düşünceler oluşan kişilerin bir ortamda uzun süre birlikte zaman geçirmelerini sağlayarak birbirlerini tanıma fırsatı vermektir (Oktay, 2000: 186). Bu düşünceye destek olan bir diğer görüş ise ön yargılı kişilerin ön yargılı olduğu kişi ya da gruplar ile bir araya gelerek onlarla iletişimde bulunması durumunda zamanla olumsuz olan düşüncelerin olumluya dönüşmesidir (Coşgun, 2004: 42).

Allport (1993: 370) kişilerarası iletişim süreci boyunca engelsiz bir iletişim sağlanabilmesi ve ön yargıların azaltılmasına yönelik beş farklı fikir öne sürmektedir. Bunlardan birincisi, tarafların birbirlerine karşı bağlılık oluşturmaları; ikincisi, tarafları ortak bir hedefe yöneltmesi; üçüncüsü, grupta yer alan kişilerin eşit konumda olmasına özen göstermesi; dördüncüsü, kişilerarası iletişim süreci boyunca yalnızca resmî anlamda iletişim kurmaktan ziyade resmi olmayan iletişim ve ilişkilerin kurulmasına özen göstermesi ve son olarak da bireylerin kendi gruplarının dışındaki bireylerle de iletişim içerisinde olması şeklinde sıralanmıştır.

2.10.1. Ön Yargıları Azaltmak

Bireyleri birbirinden ayırştırmak ve uzaklaştırmak toplumsal anlamda duvar örmenin bir diğeri adı olmaktadır. Bu duvarlar insanlardaki ön yargılı düşünceleri desteklemektedir. Bu sebeple ön yargıların etkisini en aza indirmek ya da içerdği olumsuz tutumları değıştirmek için ilk olarak ayırştırma çalışmalarına son vermek gerekmektedir (Morgan, 2011: 372).

Kişilerarası iletişimi olumsuz etkileyen ön yargıların etkisini en aza indirmek için çalışma yapan bazı psikologlar, genellikle etnik anlamdaki olumsuz ön yargıları bir ölçüde olumluya çevirmenin çözümü olarak kişiler veya gruplar arasında doğrudan bir temas oluşturmaya öne sürmüşlerdir. Fakat bu anlamda gerçekleştirilen bazı çalışmaların sonucu ile çalışmanın asıl amacı arasında tutarsızlıklar olduğu ortaya konulmuştur (Aydın, 2011: 351).

Bireylerin arasında sağlanan temas ilişkilerinin yoğunluğu ile beraber bu temassal ilişkilerin niteliği de ön yargılı tutumların etkisini en aza indirmede büyük önem taşımaktadır (Akbaş, 2010: 26). Etnik anlamdaki ön yargıların gruplar arasında temas sağlanarak azaltılmasına yönelik yapılan bir çalışmada temas sağlanacak olan ortamın olabildiğince bu amaca göre şekillendirilmesi gerekmektedir. Bu doğrultuda Stuart W. Cook 1969 yılında yaptığı bir çalışmada bu temas ortamına yönelik özellikleri beş aşamada değerlendirmiştir. Söz konusu aşamalara aşağıda yer verilmiştir:

Tanışıklık Gizilgücü: Bireyler gün içerisinde genellikle hiç tanışma ihtimali olmayan birçok insanla bir şekilde ilişki kurmak zorunda kalmaktadır. Örneğin bir posta memuru, bir banka çalışanı veya mahallede uzak oturan bir komşu, zorunlu ilişki kurulan şahıslar grubuna girmektedir. Bu tarz zorunlu ilişkilerde ön yargıların etkisini en aza indirmek için bireylerin birbirleri ile tanışıklığını sağlamak gerekmektedir (Aronson vd., 2012: 768).

Görelî Statüler: Farklı grupların birbirleri ile ilişki kurduğu bir durumda, gruplara ait üyelerin statü anlamında eşitliğinin sağlanması, bireylerin birbirlerine yönelik olumlu düşünceler geliştirmesi ihtimalini artırmaktadır. Grup üyelerinin statü dereceleri eşitsizlik içerdği durumlarda bu karşılıklı ilişkiler bireylerle ilgi olmaktan ziyade statüler doğrultusunda gerçekleştirilmektedir. Fakat statü eşitliğinin sağlanmasıyla bireylerin birbirlerine yönelik düşünceleri, statüden ziyade kişisel

özellikler çerçevesinde şekillenerek eşit olduklarını düşüncesine kaynaklık etmektedir (Aronson vd., 2012: 768).

İşbirliğine Bağlı Ödül veya Yeniden Gruplama: İki bireyi birbirlerine karşı rekabet ettirmekten ziyade, birbirlerine bağlı olabilecekleri ve birlikte çalışma gerçekleştirebilecekleri durumlar yaratılmaktadır. Bu durumların çıktısı olarak da bireylere ödüller verilerek birbirlerine karşı olumlu tutumların ortaya çıkması sağlanmaktadır. Kısaca bu yöntemde, bireylerin ortak amaçlar doğrultusunda bir araya getirilmesi üzerinde durulmaktadır (Taylor vd., 2007: 208).

Yeniden gruplandırma yöntemi ile amaç, basmakalıp düşünce olarak bilinen stereotiplerin bilişsel boyutunu hedef almaktadır. Bu yöntemle hem iç grup hem de dış grup üyelerini bir araya getirerek farklı ve daha geniş anlamda yeni bir grup oluşturulması dolayısıyla grup üyeleri arasındaki basmakalıp düşüncelerin etkisinin azalacağı ifade edilmektedir (Taylor vd., 2007: 208). Konuyu bir örnek ile desteklemek gerekirse aynı okulda okuyan ve birbirine rakip olan iki takımın birleştirilerek okulun bütününi temsil edecek yepyeni bir takım oluşturma düşüncesi, iki grup arasındaki ön yargılı düşüncelerin azalmasına neden olmaktadır (Erdoğan, 2012: 71).

Bireylerin Özellikleri: Örneğin etnik anlamda bir grubun ön yargı beslediği başka bir gruba ait olan; fakat o kişilerin ön yargılı tutumlarına uygun olmayan bir bireyle yan yana getirilerek ön yargılı düşüncelerin değiştirilmesine olanak sağlanmaktadır. Bireylerin ön yargılı tutumlarına uygunluk gösteren başka bireyler ile karşı karşıya getirilmesi halinde ön yargılı inançların etkisinin azaltılmasının aksine bu inançların daha da keskin hale gelmesi sağlanmaktadır (Allport, 1993: 299-308).

Sosyal Normlar ve Toplumsallaşma: Bireyler arasında temas sağlanacak ortamın, samimi ilişkilerin kurulabileceği inancına yönelik oluşturulması gerekmektedir. Fakat bazen iş ilişkilerinde görüldüğü gibi sosyal anlamda sağlanan ilişkilerde de birleştirilme ihtimalinin olmadığı durumlarda, ön yargılara yönelik düşüncelerin değişiminde çok az bir etki gözlemlenmektedir (Erdoğan, 2012: 71).

21. yüzyılda var olan nesillerin ön yargılı düşüncelerinin eskiler kadar keskin olmadığını ve buna gerekçe olarak da bu döneme ait gençlerin eskilere oranla daha az ön yargılı tutumlarla yaşamlarını sürdürdükleri öne sürülmektedir. İki kuşak arasında bu farklılığın sebeplerinden biri, toplumsal değişimle paralel olarak ön yargılı düşüncelerin hedefi haline gelen grupların içerdiği bazı stereotiplerin önceki kadar uyumluluk

göstermemesidir. Örnek olarak önceden yalnızca erkeklerin yapabileceğine inanılan işleri artık kadınların da yapabiliyor olması, bu iki cinsiyet arasındaki toplumsal rollerden kaynaklanan farklılığın azalmasına ve stereotiplerin etkisinin belirli bir oranda da olsa azaldığının bir göstergesi olmaktadır. Bir diğer örnekte de üniversitelerde verilen örgün öğretim sayesinde kişilerin birbirleriyle birebir ilişki ve iletişim kurmaları sonucunda ön yargılı düşüncelerinde azalma görüldüğü vurgulanmaktadır (Taylor vd., 2007: 205).

Williams, (2015: 311-313) sosyal bilimlerde ön yargılara yönelik yapılan araştırma sonuçlarından yararlanarak ön yargı kavramına ilişkin aşağıda yer verilen değerlendirmelerde bulunmuştur:

- i. Negatif tutum içeren ön yargılar geniş alanları kapsamakla birlikte tamamen evrensel olmamaktadır.
- ii. Ön yargı, herhangi bir toplumsal ya da kültürel yapının tekelinde bulunan bir ürün değildir.
- iii. Ön yargılı tutumların hiçbirisi genetik yollarla meydana gelmemiştir, onlar sonradan öğrenilen düşünce kalıplarıdır.
- iv. İnsanlar, ön yargılarının boyutu ve etkisi yönünden farklılık göstermektedirler.
- v. Ön yargılar var olan ayrımcı eylemleri bir yönden desteklerden başka bir yönden de bu etkiler sonucunda ortaya çıkmaktadır.
- vi. Bazı eylemler ön yargılı düşüncelerle zıtlık gösterebilmektedir.

Birbirinden ayrı gruplara ait olan şahısların kişilerarası iletişim sürecindeki ilişkilerinde görünen ön yargılı tutum ve davranışların ortadan kaldırılması genel olarak toplum bazında dönüşümler yapılarak sağlanabilmektedir. Bu dönüşüm içerisinde ele alınması gereken en önemli konulardan birisi bireylerin eğitim seviyesini artırmaktır. Dil, din, ırk ve cinsiyet farkı gözetmeksizin eğitimde eşitlik sağlandığı durumlarda ve bu bireylerin ortak alanları paylaşımlarının sağlanması durumunda aradaki ön yargılı tutum ve davranışların etkisinin azalacağına yönelik inançlar, yapılan çalışmalar bazında bir anlamda doğruluğunu kanıtlamaktadır (Durmaz, 2015: 76).

Bireylerde bulunan ön yargılı tutumlar mutlak; fakat sonsuzluk belirtmemektedir. Ön yargılar tutumları ifade etmesi dolayısıyla tutumların değişkenlik göstermesi gibi ön yargılar da değişkenlik gösterebilmektedir. Öncelikle “dil” faktörü itibarıyla “kitle iletişim araçları” ve “toplumsal olgular” ön yargılı tutumların güç

derecesini artırmakta ve azaltmaktadır. Kültürel yaşam çerçevesinde ön yargıların tekrar düzenlenmesine yönelik iletişim yöntemleri geliştirmek amacıyla çalışmalar yapılması gerekmektedir. Bu doğrultuda dil, etkin bir şekilde iletişimde bulunmaya ve ön yargıların azaltılmasına olanak sağlayacak “felsefik değerler” ortaya koyacak kadar etkili olmaktadır (El-Messiri, 2015: 31).

2.10.2. Stereotipleri Azaltmak

Stereotiplere yönelik yapılan birçok araştırmaya göre stereotipler yaygınlaşma noktasında etkili; fakat değişime direnç gösterme noktasında ise oldukça katı bir yapıya sahip olmaktadır. Ancak bireyler gerekli çalışmaları yaptığı takdirde bir noktada değişim gösterebileceklerdir (Plous, 2003: 3-48). Ön yargıların tamamen ortadan kaldırılması ihtimalinin olmadığı göz önünde bulundurulduğunda, bu tutuma etki eden unsurların etkisinin azaltılabileceğine dair yapılan çalışmalara bir diğer örnek de ön yargılı tutumları etkileyen stereotiplerin etkisinin olabileceği düşüncesidir. Bu düşünceden hareketle stereotiplere yönelik bakış açılarının tersine çevrilerek elde edilebilmektedir (Plous, 2003: 36).

Bireylerde gerekli motivasyon ve istek sağlandığında (Fiske, 2000: 115-138) stereotiplerin etkisinin aza indirgenebildiği ve bireylerin birbirlerini algılama biçimlerinin daha gerçek olduğu vurgulanmaktadır. Galinsky ve Moskowitz (2000: 708-724)’e göre bu etkilerin azaltılmasının iyi yöntemlerinden biri empati kurabilmektir. Bu doğrultuda dış gruba yönelik kurulan empati anlayışı geliştiğinde ve dış grubun bakış açısıyla değerlendirilme yapıldığında stereotiplerin etkisi azaltılmaktadır (McGregor, 1993: 215-226; Stephan ve Finlay, 1999: 729-743). Ön yargı ve stereotiplerin etkisinin azalmasına yol açacak bir diğer önemli yöntem ise bireyler arasında eşitlik sağlayacak kanunlar ve toplumsal kurallar oluşturularak gerçekleştirilmesidir (Oskamp, 2000: 1-19).

Hortaçsu (2014: 262) stereotiplerin değişebilmesi için geliştirilen üç modeli ele almaktadır. Bu modellerden ilki, “defter tutma modeli”dir. Defter tutma modelinde, stereotiplere zıt düşen fikir ve düşünceler zamanla artarak stereotiplerin uzun vadede değişmesine zemin hazırlamaktadır. Bir diğer görüş ise “değişme modeli” olarak belirtilmektedir. Bu görüşe göre stereotiplerle ters düşen etkin ve dikkat çekici modellerin var olması, stereotiplerin değişmesini kolaylaştırmaktadır. Stereotiplerin

değişmesinin sağlanabileceğini belirtilen üçüncü model ise “alt kategori oluşturma modeli”dir. Bu model stereotiplerin ne şekilde değişebileceği konusunu ele almaktadır. Modeldeki ana nokta, stereotipler ile ters düşen düşünce yapılarının kendi içlerinde alt kategoriler oluşturarak stereotipleri değiştirebileceği düşüncesidir. Oktay (2000:184)’a göre stereotiplerle ters düşen düşüncelerin varlığı, bir noktadan itibaren insanların düşünce yapılarını ve fikirlerini sorgulamasına ve onlardan kuşku duymasına neden olmaktadır. Kuşku duyulan her kalıp düşünce, sonrasında yeni düşünceleri değerlendirme ve kabul etme olasılığını daha da artırmaktadır.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. STEREOTİPLERİN KİŞİLERARASI İLETİŞİME ETKİSİNİN ÖN YARGILAR BAĞLAMINDA İNCELENMESİ

Stereotiplerin kişilerarası iletişime etkisini ön yargılar bağlamında inceleyen bu çalışmada literatürde yer alan ulusal ve uluslararası alandaki kaynaklar taranarak teoriksel çerçeve sunulmuştur. Bu bölümde, stereotip ve ön yargıların kişilerarası iletişimde nasıl bir etki oluşturduğunu değerlendirmek amacıyla katılımcıların düşüncelerinden elde edilen bilgilere yer verilmiştir. Çalışmanın bu bölümünde araştırmanın amacı ve önemi, modeli, yöntemi, sınırlılıkları, evren ve örnekleme ve araştırma soruları yer almaktadır. Bunlarla birlikte araştırma kapsamında elde edilen bulgularına ve bu bulgulardan yola çıkılarak sonuç ve önerilere yer verilmektedir.

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

İletişim, günümüzde her alanda karşılaştığımız ve insanlarla olan ilişkilerimizde başvurduğumuz bir yöntemdir. Bu anlamda iletişim, özellikle birebir ilişkilerde ön plana çıkarak bireylerin birbirleri ile olan ilişkisine yön vermektedir. Bu da kişilerarası iletişim kavramına karşılık gelmektedir. Kişilerarası iletişim sürecinde etkileşime giren tarafların, kendilerinden farklı olana karşı kalıp düşünce ve ön yargıların etkisi altında sergiledikleri olumsuz davranışlar, yanlış anlamalara neden olmakta ve etkili iletişimin önünde duran engellere dönüşmektedir. Bu engeller bireylerin birbirleri ile iletişim kurmasını zorlaştırmakta ve iletişim sürecini de olumsuz etkilemektedir.

Dolayısıyla bu çalışma ile stereotiplerin kişilerarası iletişim sürecini nasıl etkilediğini belirleyerek bu süreçte daha bilinçli bir ilişki ve etkileşim sağlayacak bilgiler ortaya koymak hedeflenmektedir. Aynı zamanda çalışmada ortaya konulan bilgilerle literatüre katkı sağlanması amaçlanmakta ve daha sonra yapılacak olan yeni çalışmalara örnek olması bakımından çalışmanın önemli olduğu düşünülmektedir. Bu çalışmada literatürde yer alan diğer çalışmalardan farklı olarak stereotiplerin kişilerarası iletişime olan etkisi ön yargılar bağlamında incelerken üniversite öğrencileri örnekleme

üzerinde değerlendirilmeye alınmıştır. Bu durum, çalışmaya özgün değer kazandırmaktadır.

3.2. Araştırmanın Yöntemi

Bu konu ile ilgili daha önceden gerçekleştirilen çalışmalar incelendikten sonra elde edilen bilgilere göre çalışmalarda yöntem olarak çoğunlukla nitel araştırma yöntemi içerisinde yer alan görüşme ve mülakat gibi tekniklerin kullanıldığı tespit edilmiştir. Bu bilgiler ışığında bu çalışmada da yöntem olarak görüşme tekniğinin bir alt kategorisi olan yarı yapılandırılmış görüşme tekniğinin kullanılması uygun görülmüştür.

Araştırma yöntemlerinden biri olan nitel araştırma, “gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi nitel veri toplama tekniklerinin kullanıldığı, algıların ve olayların kendi doğal ortamında ve bağlamında (Altunışık, 2010: 302) gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konmasına yönelik nitel bir sürecin izlendiği araştırma” türü olarak tanımlanmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2008: 39). Nitel veri toplama yöntemlerinden birisi olan görüşme tekniğini; bir hedef doğrultusunda gerçekleştirilen karşılıklı konuşma olarak tanımlamak mümkündür. Görüşmede asıl hedef, bireylerden bilgi elde etmektir. Görüşme tekniğinde süreç, görüşmeyi yapan kişinin sorduğu birtakım sorular ve katılımcının verdiği cevaplara göre şekillenmektedir (Ertem, 2019: 113). Görüşme, nitel araştırma yönteminde en çok tercih edilen veri toplama tekniğidir (Doğanay vd., 2012: 142).

Görüşme tekniğinde araştırmaya dahil olan kişiler, araştırmanın konusuna göre duygu ve düşüncelerini anlatmaktadır. Görüşme en az iki kişi ile sözlü bir şekilde gerçekleştirilmektedir (Büyüköztürk vd., 2013: 163). Görüşme tekniğinin temel amacı, bireylerin gerçek duygu ve düşüncelerini ortaya çıkarmaktır. Yapılandırılmış, yarı yapılandırılmış, yapılandırılmamış ve odak grup görüşmesi olarak görüşme tekniklerini ifade etmek mümkündür (Sönmez ve Gülderen Alacapınar, 2020: 108). Bu bağlamda yarı yapılandırılmış görüşme tekniği sayesinde bireylerin tutum, düşünce ve deneyimleri gibi gözlemlenemeyen bilgilere ulaşım sağlanmaktadır. Araştırmacı, araştırmakta olduğu konu hakkında önceden hazırlamış olduğu soruların kılavuzluğunda ya da o anda amaçlı sorular yönelterek, hedef kişinin düşüncelerini ve duygularını sistematik olarak ortaya çıkarmayı amaçlamaktadır. Araştırmanın amacı, hedef kişiye

araştırma konusuyla ilgili sorular yönelterek, kişinin öznel düşünce ve duygularını sistemli olarak öğrenmek, anlamak ve tanımlamaktır (Karataş, 2017: 77).

Yarı yapılandırılmış görüşme tekniğine başlamadan önce araştırılacak konuya ilişkin katılımcılara sorulacak araştırma soruları yazılmalıdır. Görüşme sırasında görüşme formundaki sorular katılımcıya yöneltmek ve görüşmenin gidişatına göre daha detaylı bilgi elde etmek için forma ekstradan soru eklemek mümkündür. Bununla birlikte soruların öncelik sırasına göre sorulma zorunluluğu yoktur. Diğer bir ifade ile görüşmeyi gerçekleştiren kişi, katılımcı ile olan etkileşimine göre soru sırasını görüşme sırasında belirlemek veya soru sırasında değişiklik yapma inisiyatifine sahip olmaktadır (Doğanay vd., 2012: 142- 145). Bu teknik ile görüşme sırasında, görüşme formundaki esas sorular, yan sorular veya alt sorular ile desteklenerek, görüşülen kişiden daha detaylı cevaplar alınabilmektedir. Katılımcı görüşme sırasında bazı soruların cevaplarını diğer soruların içerisinde verebilir. Bu gibi durumda ise cevaplanan sorular, tekrardan sorulmamaktadır. Son olarak yarı yapılandırılmış görüşme tekniği bazen standart bir durumda bulunmakta olup, bazen ise esneklik göstermektedir (Türnüklü, 2000: 547). Bu doğrultuda görüşmeye katılan kişilerin düşünceleri doğrultusunda sorular üzerinde tartışılması veya tekrar düzenleme yapılması gereklilik gösterebilmektedir. Bu düzenleme gerekliliği ise katılımcıların araştırmaya yön verdiğini ortaya koymaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 294).

Yöntem olarak belirlenen yarı yapılandırılmış görüşme tekniği ile önceden belirlenmiş olan 7 soru çerçevesinde toplam 25 kişi ile görüşülmüştür. Fakat araştırmadan elde edilecek bulguların geçerliliği ve güvenilirliğini sağlamak için öncesinde aynı sorular bağlamında 5 kişi ile pilot çalışma gerçekleştirilmiştir (Alban, 2020: 60). Çalışma öncesinde gerçekleştirilen bu pilot çalışmada sağlıklı yanıtların verildiği görülmüştür. Bununla birlikte alanında yeterliliğe sahip uzman görüşteki bir akademisyene (Doç. Dr.) başvurulmuş ve katılımcılardan alınan cevapların araştırmanın amacına uygun olduğu ve yetkin olduğu belirlenmiştir. Bu da çalışmanın geçerlilik ve güvenilirliği açısından ayrıca önem arz etmektedir.

Bu çalışma yarı yapılandırılmış görüşme tekniği üzerinden gerçekleştirildiği için bu tekniğin temel esası olarak katılımcılarla ortalama yarım saati kapsayan bir süreçte yüz yüze görüşme yapılması ve bu görüşmelerin de ses kaydına alınması gerekmektedir. Fakat araştırmanın sürdürüldüğü tarihler pandemi dönemine denk geldiği için öğrenciler

ile yüz yüze görüşme yapılması imkânsız bir hal almıştır. Yarı yapılandırılmış görüşmenin gidişatına eşdeğer sayılabilecek online (çevrim içi) bir uygulama ile çalışma için gerekli olan görüşmeler sürdürülmüştür. Bu uygulama Skype uygulaması olarak belirlenmiş ve görüşmeler bu uygulamada ses kaydı yapılarak gerçekleştirilmiştir. Çalışma, 5-25 Mart 2021 tarihleri arasında kadın ve erkek öğrencilerin rastgele belirlendiği 25 katılımcının katılımı ile uygulanmıştır.

Görüşme süresi her görüşmeci ile eşit süreci kapsamamaktadır. Görüşmenin gidişatına göre bu süre artış ya da azalma göstermekle birlikte genel olarak 25-35 dakika aralığında gerçekleşmiştir. Görüşmeler sonucunda ses kayıtları deşifre edilerek çalışmaya aktarılmıştır. Bununla birlikte bu görüşme yüz yüze görüşme yerine çevrim içi bir görüşme olduğu için görüşme formu imzalatılamamıştır; fakat görüşmecilere, çalışma kapsamında demografik bilgiler ve sorular kapsamında verdikleri diğer bilgiler yalnızca akademik çalışmada kullanılacağı ve bunun dışında başka amaçla kullanılmayacağı garantisi verilerek görüşmeye başlanmıştır. Çalışmada katılımcıların ifadelerine yer verilirken verilerin gizliliğini korumak amacıyla açık kimlikleri yerine katılımcılar, isim ve soy isimleri baş harfleri kodlanarak gösterilmiştir.

3.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Çalışmanın evrenini Gümüşhane Üniversitesinde öğrenim görmekte olan öğrenciler oluşturmaktadır. Örneklemi ise Gümüşhane Üniversitesi'nde okuyan kadın ve erkek öğrenciler arasından farklı coğrafyalardan gelen (Karadeniz, Ege, Doğu, Marmara vb.) ve rastgele seçilmiş olan 25 öğrenci oluşturmaktadır.

3.4. Araştırmanın Sınırlılıkları

Akademik alanda ele alınmış her çalışmada olduğu gibi bu çalışmada da bazı sınırlılıklar bulunmaktadır. Bu doğrultuda bu çalışmada yer alan sınırlılıklar çalışmanın amacına yönelik olarak belirlenmiştir. Çalışma, kapsamı bakımından bir araştırma çalışmasından ziyade bir değerlendirme çalışması olması gerekçesiyle konu bazında yeni kavramlar ortaya koymaktan ziyade sadece literatürde ele alınan kavramlar çerçevesinde sınırlandırılmıştır.

Ayrıca yöntem olarak yarı yapılandırılmış görüşme tekniği ele alındığı için görüşme soruları ve örneklem grubu da buna uygun olarak hazırlanmış ve Gümüşhane

Üniversitesi'nde öğrenim görmekte olan rastgele seçilmiş 25 kişi ile sınırlandırılmıştır. Bununla birlikte görüşmeler 5 Mart 2021 ile 25 Mart 2021 tarihleri arasında gerçekleştirildiği için araştırma süreci bu zaman dilimi ile sınırlandırılmıştır.

3.5. Verilerin Toplanması

Bu çalışmada nitel veri toplama yöntemlerinden yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Ek olarak Gümüşhane Üniversitesi'nde öğrenim görmekte olan ve rastgele seçilmiş 25 kişinin görüşlerine çalışmada veri kaynağı olarak başvurulmuştur.

Yarı yapılandırılmış görüşme tekniğiyle gerçekleştirilen bu çalışmada katılımcılara aşağıda yer verilen sorular yöneltilmiştir:

- i. Stereotiplerin oluşmasına neden olan baskın faktörler hangileridir (aile, çevre, deneyim, medya vb.)?
- ii. Stereotiplerin oluşmasında bireysel faktörler mi, toplumsal faktörler mi, kültürel faktörler mi daha etkilidir?
- iii. Birebir ilişkilerin kurulmasında stereotiplerin etkisi nelerdir?
- iv. Kişilerarası iletişim sürecini engelleyen ön yargıların oluşmasında en baskın stereotipler hangileridir?
- v. Stereotiplerin ve ön yargıların oluşum sürecinde kültürel farklılıkların rolü nedir?
- vi. Farklı kültüre sahip bireyler arasındaki iletişim sürecinin etkin olarak gerçekleşmesine engel olan stereotipler nelerdir?
- vii. Stereotiplerin kişilerarası iletişimde daha çok ön yargı oluşturduğu ortaya konulduğunda, bu farkındalık iletişim sürecinin iyileştirilmesinde rol oynayabilir mi?

3.6. Verilerin Analizi

Çalışmada toplam 25 kişi ile yarı yapılandırılmış görüşme gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler çevrim içi bir ortamda (Skype) gerçekleştirilerek görüşme esnasında ses kaydı yapılmıştır. Bu ses kayıtları, deşifre edilmiştir. Deşifreler bilgisayardaki Word programına aktararak analiz yapmaya uyumlu veriler (data) haline getirilmiştir. Ses

kayıtlarının deşifre edilerek veri haline getirilmesi, bu analizleri okuyuculara sunma amacı taşımaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2006: 68).

3.7. Yarı Yapılandırılmış Görüşme Tekniği İle Elde Edilen Bulgular

Bu başlık içerisinde, çalışmaya katılım gösteren bireylerin demografik bilgilerine ve yapılan görüşmeler sonrasında ortaya konulan bulgular ve bu bulguların analizlerine yer verilmektedir.

Tablo 1. Görüşmeye Katılan Öğrencilerin Demografik Bilgileri

Katılımcılar	İsim-Soyisim	Cinsiyet	Yaş	Memleket	Bölüm
Katılımcı 1	OA	Erkek	22	Tokat	Halkla İlişkiler ve Tanıtım
Katılımcı 2	AA	Erkek	23	Sinop	Halkla İlişkiler ve Tanıtım
Katılımcı 3	DA	Kadın	23	Kocaeli	Halkla İlişkiler ve Tanıtım
Katılımcı 4	HA	Erkek	27	Gümüşhane	Halkla İlişkiler ve Tanıtım
Katılımcı 5	KMB	Erkek	21	Trabzon	Halkla İlişkiler ve Tanıtım
Katılımcı 6	SS	Kadın	26	Adana	Halkla İlişkiler ve Tanıtım
Katılımcı 7	CS	Kadın	21	Van	Halkla İlişkiler ve Tanıtım
Katılımcı 8	MC	Erkek	21	Samsun	Halkla İlişkiler ve Tanıtım
Katılımcı 9	HS	Erkek	23	Kars	Halkla İlişkiler ve Tanıtım
Katılımcı 10	MS	Erkek	22	Adana	Halkla İlişkiler ve Tanıtım
Katılımcı 11	SA	Kadın	22	Samsun	Halkla İlişkiler ve Tanıtım
Katılımcı 12	AK	Kadın	21	Ağrı	Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi
Katılımcı 13	MA	Erkek	21	Erzincan	Halkla İlişkiler ve Tanıtım
Katılımcı 14	ME	Erkek	22	Siirt	Halkla İlişkiler ve Tanıtım
Katılımcı 15	SŞ	Kadın	24	Adana	Halkla İlişkiler ve Tanıtım
Katılımcı 16	AA	Kadın	22	Adıyaman	Yaşlı Bakım
Katılımcı 17	SS	Kadın	22	Van	Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi
Katılımcı 18	HA	Erkek	21	Trabzon	Halkla İlişkiler ve Tanıtım
Katılımcı 19	RA	Kadın	21	Niğde	Halkla İlişkiler ve Tanıtım
Katılımcı 20	DKY	Kadın	25	Ağrı	Halkla İlişkiler ve Tanıtım
Katılımcı 21	AK	Kadın	22	Adıyaman	İş Sağlığı ve Güvenliği
Katılımcı 22	ZS	Kadın	22	Balıkesir	Fizyoterapi
Katılımcı 23	EK	Erkek	22	Kocaeli	Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi
Katılımcı 24	FÖ	Kadın	22	Kayseri	Çocuk Gelişimi
Katılımcı 25	RT	Erkek	19	Yozgat	Antrenörlük

3.7.1. Katılımcıların Demografik Bilgileri

Araştırmaya katılım gösteren öğrencilerin tümü Gümüşhane Üniversitesi'nde öğrenim görmektedir. Katılımcıların demografik bilgilerine bakıldığında ise Türkiye'nin farklı illerinden gelen 19-27 yaş aralığını kapsayan 13 kadın ve 12 erkek öğrenciden oluştuğu görülmektedir. Bununla birlikte katılımcıların memleketlerine bakıldığında ise 2 kişi Kocaeli, 2 kişi Trabzon, 3 kişi Adana, 2 kişi Van, 2 kişi Samsun, 2 kişi Ağrı, 2 kişi Adıyaman illerine mensup olduğu ve diğer öğrencilerin her birinin farklı illerden geldiği görülmektedir. Katılımcılara araştırma dahilinde 7 soru sorulmuş ve soruların her biri bir başlık altında ele alınmıştır. Sorulara verilen cevaplar da bu başlıklılar altında yer almaktadır. Çalışmaya katılım gösteren bireylerin sorulara verdiği cevapların daha anlaşılır olması bakımından anlamsal olarak birbirine yakın ifadeler bir arada verilmiştir. Bu doğrultuda katılımcıların ilgili sorulara verdikleri yanıtlar aşağıdaki başlıklar altında sunulmuştur.

3.7.2. Stereotiplerin Oluşmasına Neden Olan Baskın Faktörler (Aile, Çevre, Deneyim, Medya vb.)

Katılımcıların bazıları stereotiplerin oluşmasını en baskın faktör olarak yalnızca bir seçenek üzerinden değerlendirirken bazıları ise bu faktörlerden birkaçının ya da hepsinin etkili olduğunu dile getirmiştir. Bu bağlamda stereotiplerin oluşmasında ailenin etkisi olduğu konusunda bütün katılımcılar hemfikir olmaktadır. Katılımcıların konuya dair benzer görüşlerini şöyle ifade özetlemek mümkündür:

Bireyler, toplumsal yapının en küçük birimi olan aile içerisinde gözlerini hayata açmaktadır. Aynı zamanda bireylerin bu dönemde hafızaları henüz dolmamış durumdadır. Böylelikle ailede süregelen eğitim, öğretim ve değerler doğrultusunda bireylerde fikirler oluşmaktadır. Bununla birlikte aile, bireyi yetiştirirken nasıl bir yol izlerse bireyler de ilerleyen süreçlerde aynı yöntemleri kendi hayatlarında uygulamaktadır. Bireyin karakteristik özelliklerinin oluşmasında bu anlamda ailenin etkisi büyük rol üstlenmektedir (Limon vd., 2019: 201). Bu etkiler aynı zamanda bireylerin zihninde stereotiplerin oluşmasına da zemin hazırlamaktadır. Bu ifadeleri doğrular şekilde (AA-23) “*Muhafazakâr bir aileden gelen bireyler, bu kesimin düşüncesine göre davranış sergilemektedir*” diyerek düşüncesini açıklamıştır. Muhafazakâr aile örneğine bir başka örnek de (AK-21)'nin şu ifadeleridir:

“Muhafazakâr ailedeki bir çocuk daha çok din eğitimiyle yetişiyor. Daha rahat ailede yetişen çocuk, özgür bir birey oluyor. Şiddet gören bir ailede yetişen bir çocuk ise ileride şiddete meyilli olabiliyor. Bütün bu etkenler, düşüncelerin şekillenmesine etki edebiliyor.” Yukarıdaki örneklere benzer başka bir düşünce de (HS-23)’e ait şu düşüncedir: *“Örneğin aile çarşaf giyen bireyleri seviyorsa, çocukta onları sever. Ama ailenin çarşaflılara karşı stereotipleri varsa doğal olarak çocuk da da aynı stereotipler bulunur.”*

Aile ve anne faktörüne vurgu yapan (RA-21), *“Mesela bir kadın evde çalışmalı, stereotipi aileden hatta anneden öğrenilebilir”* şeklinde bir yorumda bulunmuştur. Buna verilen bir diğer örnek ise (AK-22)’nin, *“Aile neyse, çocuk da ona yönelir”* sözleridir. Benzer faktörlerin önemine (SS-26) da *“Aileden etkilenmediğini düşünen insanlar aslında en büyük hatayı yapar. Ailenin düşünce tarzları, çocuklara geçerek devamlılığını korur”* şeklinde verdiği cevapla dikkat çekmektedir. Bunu destekler nitelikte olan (SS-24) da, *“Daha çok vakit geçirdiğimiz yer ailemizin yanı. Bizi yetiştirme tarzları da bunda etkilidir”* yorumunu yapmıştır. (FÖ-22)’ün *“Bence aile büyük etkindir. Çünkü çoğunlukla aile nasılsa çocuk da öyle olur”* şeklindeki ifadesi, (AK-22) kodlu katılımcının ve diğerlerinin düşüncelerini bu anlamda desteklemektedir.

Toplumun en küçük birimi olan ailenin çocukların düşüncelerinin ve davranışlarının şekillenmesindeki etkiyi (SS-22), *“Toplumun en küçük birimi ailedir. Dolayısıyla aile bireyi nasıl yetiştirirse ileride birey öyle devam eder. Çocuğun karakterinde aile etkisi büyüktür ve aile stereotiplerin oluşmasında etkilidir. Burada önemli olan ailenin ne kadar sağlıklı yapıda olduğudur”* şeklinde açıklamıştır. (SA-22) ayrıca, *“Ben okula gitmeden önce bana, okula gitmezsen sana aşı yaparlar, derlerdi. Onun dışında akşam 5’ten sonra dışarı çıkılmaz, kız çocukları oyun oynamaz vb. Bu sözler beni çok etkiledi ve zamanla ben de böyle düşünmeye başladım”* diyerek cevabını detaylandırmıştır. (RT-19)’nun *“Eğer aile size Karadenizlilerin hepsi inatçıdır derse siz buna inanırsınız ve bir Karadenizliyi görmeden ve onu tanımadan bu yorumu yapabilirsiniz”* değerlendirmesi, stereotiplerin oluşmasında ailenin ne kadar önemli olduğunu bir kez daha vurgulamaktadır. (AK-21)’nin, *“Mesela okulda birçok kültürden insan oluyor ve bu insanların bir olaya bakış açısı birbirinden çok farklı olabiliyor. Ben bunu aileye bağlıyorum”* şeklindeki yorumu, stereotiplerin temelde aileden etkilenerek ortaya çıktığına dair olan görüşlerin tümünü özetler bir niteliğe sahiptir.

Paker'in (2012: 45) çalışmasında yer verdiği bireylerin küçük yaşlarda ailelerinden etkilenerek ilerleyen süreçlerde bastırılmış olan dürtülerini bir başkası üzerinde açığa çıkartmaktadır, düşüncesi stereotiplere ailenin etki ettiğini düşünen katılımcıların verdiği örnekleri açıklar ve destekler niteliktedir.

Stereotiplerin oluşmasına aile ile birlikte eğitim faktörünün de etki ettiğini düşünen katılımcıların görüşleri şöyledir: (CS-21), *“Bir kişi eğitilmiş bir ailede de büyümüş olabilir, eğitimsiz bir ailede de büyümüş olabilir. Bu noktada aile faktörünün eğitim seviyesi çok önemlidir. Eğitilmiş insanlar bu tarz düşünce yapılarını benimseme konusunda çok katı olmayabilirler”* aile ve eğitimin stereotipler üzerindeki etkisine dair görüşünü dile getirmiştir. Bu görüşü destekleyecek diğer görüş ise (OA-22)'nin, *“Eğitim yoluyla oluşan stereotiplere de şöyle bir örnek verebiliriz: Üniversitede derslerimize giren hocaların anlattığı dersler ve bu dersleri anlatış biçimleri bile bizim düşünce yapılarımızı etkileyebilmektedir. Örneğin bir öğretmenin severek anlattığı bir ders olduğunda, öğrenci de bu dersi severek dinleyebilmektedir. Bu doğrultuda hocaların verdiği bilgiler bir anlamda öğrencinin zihninde aynı doğrultuda yer edebilmektedir”* şeklindeki düşünceleridir.

Katılımcıların eğitim faktörü ile ilgili verdiği yanıtlara bakıldığında Çağdaş, (2003: 6)'ın kişilerarası ilişkilerde ve toplumsal çevrede oluşan olumsuz durumların çözüme kavuşturulmasında eğitim ve iletişimin, önemli bir rol oynadığını ifade eden düşünceleri ile benzerlik göstermektedir. Bununla birlikte Yıldırım, (2010: 13)'in eğitim faktörünü bir kişinin hayatının başından sonuna kadar tecrübe ettiği ve öğrendiği her şeye yön veren faaliyet olarak değerlendirmesi eğitimin önemini ortaya koymaktadır. Son olarak Telman ve Ünsal, (2005: 72-75) eğitimi insan yaşamının her aşamasında yer aldığını ve yaşadığı süre çerçevesinde de her daim eğitim almakta olduğunu belirtmektedir. Ayrıca eğitimin, iletişimi şekillendirerek insanlar için çoğu işin iyi bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlayan beceri olarak yorumlanması hem eğitimin önemini hem de katılımcıların görüşlerini değerli kılmaktadır.

Stereotiplerin oluşmasına etki eden baskın faktörün medya ve sosyal medya olduğunu dillendiren (HS-23), (MC-21), (DA-23), (SS-26) kodlu katılımcılar, benzer düşünceleri ifade etmişlerdir. Konuyla ilgili diğerlerine göre verilen daha farklı yanıtlar aşağıda yer almaktadır.

Sosyal medyanın bireylerin stereotiplerini etkilemesi noktasında ile ilgili olarak (OA-22)'nin, *“Günümüzde sosyal medya ve sosyal mecralar vasıtasıyla anında tt dediğimiz trend topic kavramı çerçevesinde bireyler olumsuz anlamda ön plana çıkartılabiliyor ve kişinin kendisini hiç tanımayan binlerce insan tarafından linçlere maruz kaldığı olabiliyor. Bu bir nevi karalama kampanyaları olarak da değerlendirilebilir”* ve (AA-23)'ün, *“Sosyal medyada paylaşılan yanlış bilgiler ya da yapılan kötü yorumların insanları bir noktada etkilediğini düşünüyorum ve insanlar bazen bu yanlış bilgi ve yorumlardan etkilenerek birbirlerine karşı farklı yaklaşım sergileyebiliyorlar”* şeklindeki yanıtları birbiriyle benzerlik göstermektedir.

Medya unsurunun etkilerine yönelik benzer yanıt veren (HS-23), (MC-21), (DA-23), (SS-26) kodlu katılımcıların düşünceleri literatürde yer alan çalışmalarda da benzer şekilde yer almaktadır. Bu bağlamda katılımcı görüşlerini şu şekilde özetlemek mümkündür: Teknolojinin insan hayatına girmesiyle birlikte özellikle günümüzün dijital bir çağ olması yadsınamaz bir gerçeklik kazanmıştır. Bununla birlikte insanlar birçok ihtiyaçlarını internet üzerinden halletmektedir. Bu ihtiyaçlardan bir diğeri de iletişim kurma ihtiyacıdır. Bu ihtiyaç da büyük ölçüde medya, hatta sosyal medya üzerinden gerçekleştirilmektedir.

Bu anlamda medya unsuru insan yaşamının ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir. Bu doğrultuda medya, hayatın her alanında etki oluşturmaktadır. Bir anlamda medyada sunulan doğru ya da yanlış her türlü içerik bireyleri ister istemez etkilemektedir (Geçikli, 2013: 274). Şöyle ki medyada birden fazla yalan haber bulunmakta ve insanlar önüne gelen her haberi sorgulamadan aldığı için ona göre düşünme eğilimi göstermektedirler. Bazı durumlarda ise medya, haberi tamamen insanların görmek istediği şekilde sunmakta ya da medya sahipleri kendileri nasıl görmek isterlerse öyle sunmaktadırlar. Bunlar da bireylerin bilinçaltına etki ederek ön yargı ve stereotip oluşumunu etkilemektedir. Bununla birlikte bu asılsız içerikler ne kadar çok insana ulaşırsa o kadar çok ön yargı ve stereotiplerin yayılmasına etki edebilmektedir (Ayhan 2011: 342).

Stereotiplerin oluşmasında çevrenin etkisinin daha çok olduğunu düşünen (FÖ-22), (OA-22), (AA-22), (AA-22), (SS-26), (ZS-22) kodlu katılımcıların benzer ifadeleri şöyle özetlenmiştir: Bireyler ailelerinden sonra en çok yakın çevre olarak nitelendirilen akraba, arkadaş çevresi, komşular yahut öğretmenlerinden etkilenmektedirler.

Bahsedilen bu yakın çevre unsurları, bireylerin gerek düşüncelerinin oluşması gerekse karakterinin gelişimi bakımından büyük bir etki oluşturmaktadır. Örneğin, daha sakin yapılı çevrede yetişen çocuk da sakin olur. Bireyler çevreden etkilenecek bazı olumsuz düşünce yapılarına sahip olabilmektedir. Bu olumsuz düşünceler stereotipleri de aynı derecede etkilemektedir. Bununla birlikte bireyler, çevresindeki insanların başkaları hakkında kullandığı ifadelerden de etkilenebilir. Bu ifadeler bireylerin karşıdaki insanları hiç görmemiş olmasına rağmen o insanlar hakkında stereotiplere sahip olmalarına sebebiyet vermektedir. Bu bağlamda literatürde Limon vd., (2019: 201)'nin stereotiplerin aile ile beraber çevreden de öğrenilerek kalıp haliyle benimsenmeye yatkınlık gösterdiği düşüncesi, katılımcıların görüşlerini desteklemektedir.

Araştırmaya katılım gösteren bazı öğrenciler stereotiplerin oluşmasına veya pekiştirilmesine yönelik etkilerde medya ve çevrenin birbirleriyle ilişkili olduğunu ifade etmektedirler. Buna örnek olarak (MA-21)'nin, *“İlk başta ailedir stereotiplerin oluşumunda ama çevre ve medya bunun gelişmesine etkisi büyüktür”* düşüncesini vermek yerinde olacaktır.

(MS-22)'nin *“Mesela Urfalıları karşı olan stereotiplerimi çevremden ve medyadan kaynaklı olarak öğrendim. Orada hiç bulunmadım; ama çevremden ve medyadan duyduklarım kadarıyla bu düşünceleri edindim. Genellikle kadınların değersiz görülmesi konusunda oluşan, stereotiplerim medyanın sunduğu içerikler sonucunda oluştu bende”* ifadeleri, katılımcının medya ve çevrenin stereotipler üzerindeki etkisine yönelik ilişkilerine açıklık getirmektedir. Medyanın etkisine yönelik (MS-22) kodlu katılımcının yorumunu destekleyici nitelikte başka bir ifade de (AK-21)'in, *“Şu anda medya üzerine kurulu bir toplum var. Bu anlamda her konu hakkında sosyal medya üzerinden bilgi sahibi oluyoruz. Mesela ben birçok haberi Twitterden öğreniyorum”* şeklindeki yorumudur.

Stereotiplerin oluşmasına deneyim faktörünün etki ettiğini düşünen 3 katılımcı bulunmaktadır. Bu katılımcılar (KMB-21), (HA-21) ve (HA-27) kodlu katılımcılardır. Katılımcılardan (HA-27) dışındaki diğer iki katılımcının düşüncesi benzerlik göstermektedir. Bu bağlamda adı geçen iki katılımcının düşüncelerini şu şekilde özetlemek mümkündür: İnsanlarda belli bir stereotipin oluşabilmesi için öncelikle belli bir olay, durum ya da kişiler hakkında birtakım gözlemler yapmış olmaları gerekmektedir. Bu gözlemler sonucunda ise birtakım deneyimler kazanmış olmaları

gerekmektedir. Bu deneyimler gerek iş hayatında gerekse sosyal hayatta karşılaşılan olaydan, durumdan ya da kişilerle olan ilişkilerden kazanılmaktadır. Konuya örnek olarak Türklerin misafirperver olması düşüncesinden yola çıkılmaktadır. Bir bireyin Türkleri misafirperver olarak düşünebilmesi için bunu gözlemlemiş ve bununla ilgili de birebir deneyim yaşamış olması gerekmektedir. Deneyim faktörü üzerinden değerlendirme yapan katılımcıların görüşleri, Ünlü (2019: 247)'nün stereotipleri kişilerarası iletişim sürecinde bireylerin, karşısındakiyle geçmiş yaşama ait deneyimlediği olaylar, kişinin değerleri, içinde bulunduğu ruhsal durum ve bütün kültürel motifleri süzgeçten geçirerek değerlendirdiğini dile getirdiği düşünceleriyle benzerlik göstermektedir.

Deneyim yoluyla stereotip oluşacağını düşünen; fakat konuya diğer iki katılımcıdan farklı bir bakış açısı ile yaklaşan (HA-27), *“Ben 18 yıldır çalışıyorum. Yaşım 27 ve ortalama 9-10 yaşından beri farklı mesleklerin içerisinde yer aldım. Ve birçok yönden deneyimler elde ettim. Bunun için bence deneyim kelimesini açtığımız zaman her şeyi kapsar, aileyi de çevreyi de... Yani aileden öğrendiklerimiz ve çevreden öğrendiklerimiz de stereotip oluşumu anlamında birer deneyim yaşamaktır”* şeklinde düşüncelerini belirtmiştir. Adı geçen katılımcı, deneyim faktörünün içine bütün kategorilerin girdiğini ifade etmektedir. Bu farklı bakış açısı önemli görülmektedir. Deneyim faktörü altında değerlendirmeler yapan katılımcıların görüşleri Morgan'ın (2011: 369) ön yargılar bazı durumlarda kültürel ya da toplumsal temelli olmaktan ziyade, bireysel olarak tecrübe edilen olaylar ve durumlar karşısında da ortaya çıkabilmektedir, şeklindeki düşüncesini kanıtlar ve destekler niteliktedir.

Bütün bu etkenleri ayrı ayrı değerlendirme yoluna giden katılımcıların yanı sıra hepsini bir arada, başka bir deyişle stereotiplerin oluşmasına aile, çevre, deneyim, medya ve eğitim faktörlerini aynı oranda değerlendiren 5 katılımcı bulunmaktadır. Bu katılımcılar; (AA-23), (DKY-25), (AK-22), (EK-22) ve (ME-22)'dir. Katılımcıların verdiği cevaplar ise şöyledir: (ME-22), *“Bence hepsi etkilidir. Eğer sadece birini seçersek bir çerçeve içine sığdırmış oluruz bu etkenleri bence bu çok yanlış olur.”* (AA-23), *“Öncelikle stereotiplerin oluşmasında gerek aile gerek çevre gerek deneyimlerimiz gerekse medya olgusunun hepsinin etkisi vardır diyebiliriz. Buna eğitimi de ekleyebiliriz. Gelenek görenekleri, örf ve adetleri, kültürleri de ekleyebiliriz. Bunların hepsi stereotiplerin oluşumunu etkiler diyebiliriz.”* (DKY-25), *“Mesela erkekler*

kadınlara yönelik stereotipleri birey önce aileden öğrenir. Rol model aldığı kişiden baba ya da abiden öğrenir. Daha sonra 6 yaşından sonra çevreden öğrenir ve ergenlik ve sonrasında ise medyadan öğrenir” diyerek düşüncelerini aktarmışlardır. (AK-22) ve (EK-22) kodlu katılımcıların yorumları diğer 3 katılımcının düşünceleri ile hemen hemen aynıdır. Bu bağlamda hepsini bir arada değerlendiren katılımcıların görüşlerinin devamını şöyle özetlemek mümkündür:

Öncelikle birey, bir aile içerisinde dünyaya gelmektedir. Bu anlamda bireyin hafızası, ilk ailede öğrenilen bilgilerde şekillenmeye başlamaktadır. Daha sonra 6 yaşından itibaren çevreden ve medyadan öğrenilenlerle bireyin düşünceleri şekillenmeye devam etmektedir. Son olarak ise bireyler, ailede ve çevrede gördükleri birtakım olay ve durum karşısında medyada da benzer bir durumla karşılaştıklarında, zihinlerindeki düşüncelerin doğrulanma payı artırmaktadır.

Katılımcı görüşlerine bakıldığında stereotiplerin oluşmasına etki eden temel faktör aile faktörü olmaktadır. Çünkü katılımcıların tümü öncelikle bireyin düşüncelerinin ailede öğrenilenlerden yola çıkarak oluştuğunu belirtmişlerdir. Bunun yanında çevre, medya ve deneyimin de stereotiplerin oluşmasında rol oynadığı belirtilmiştir. Bu açıdan bakıldığında aile, çevre, medya ve deneyim unsurları bireysel, toplumsal yahut kültürel etkenler dahilinde gerçekleşmektedir. Bu etkenlere yönelik katılımcı görüşleri ise aşağıdaki başlık altında aktarılmıştır.

3.7.3. Stereotiplerin Oluşmasında Bireysel Faktörler, Toplumsal Faktörler ve Kültürel Faktörlerin Etkisi

Stereotiplerin oluşmasına yalnızca bireysel faktörlerin etki ettiğini düşünen bir katılımcı bulunmaktadır. (K25-RT) kodlu katılımcının konuyla ilgili görüşleri şöyledir: *“Bence bireysel faktörler etkilidir. Bir kişiye toplumun genel kabul görmüş düşünceleri yöneltilebilir; ama genel olarak hepsinin tek bir odak noktası olduğunu düşünmüyorum. Bunun için bireysel faktör daha etkilidir. Mesela ben Yozgatlıyım. Yozgat memleketini güzel anlatmazlar. Neden diye sorduğumda ise benim bir tane Yozgatlı arkadaşım vardı ve bana bunu yaptı ya da benim karşı komşum Yozgatlıydı bunu yaptı ve bütün Yozgatlılar böyledir, gibi şeyler söylerler. Bu toplumsal bir yorum değildir, insanların bireysel yorumudur.”* İlgili katılımcının söz konusu ifadeleri bireysel olarak deneyim kazandıktan sonra insanlarda stereotiplerin oluşacağına vurgu yapmaktadır.

Katılımcının verdiği yanıt Coşgun (2004: 26)'un bireylerin bir gruba ait olduğu düşünülen insanlar hakkında birtakım deneyimler elde ettikten sonra, bu deneyimler doğrultusunda o gruba ait bireyler hakkında genel bir yargı oluşturduğu yönündeki düşüncesine benzerliği açısından önem arz etmektedir.

Bunun yanında bireysel faktörlerin etki ettiğini düşünen diğer iki katılımcının ifadelerine bakıldığında yalnızca bu etken üzerinden değil, bireysel faktörleri diğer faktörlerle birlikte değerlendirdikleri görülmektedir. Katılımcılardan (OA-22), *“Bence en belirleyici etken kültürel faktörlerdir. Bireylerin yetiştirilme biçimi, ailesi, geldiği yerin coğrafi özellikleri, bunların tümünü kültürel faktör olarak değerlendirmek mümkündür. Örneğin doğudan gelen milliyetçi ailenin bir çocuğu, doğu kültürüne mensup bireyleri milliyetçi olarak değerlendirebilmektedir”* şeklinde açıklamalarda bulunmuştur. Bu düşüncelerle benzerlik gösteren ve bunları destekleyen bir diğer ifade ise (MS-22)'nin, *“Kültürel faktörler ve toplumsal faktörler bu işi başlatır, bireysel faktörler de bunu sürdürür. Bir durum toplumsal ve kültürel bağlamda gelişiyor ve birebir örneğiyle karşılaştığımız zaman bu bizde stereotip şeklinde kaydolur”* şeklindeki yorumlarıdır. Katılımcıların görüşlerine bakıldığında, stereotiplerin bireysel olarak oluşması için öncelikle kültürel ve toplumsal etkilerle karşılaşmasıyla daha sonra da bireysel olarak kişinin bunu deneyimlemesiyle kişinin kendisinde de benzer bir stereotipin oluştuğunu söylemek mümkündür.

Stereotiplerin oluşmasında toplumsal faktörlerin etkisinin baskın olduğunu düşünen (MC-21), (MA-21), (EK-22) ve (HA-27) kodlu katılımcıların ortak görüşlerine bakıldığı zaman, içinde bulunduğumuz toplumun genel kabul görmüş düşüncelerinden yola çıkılarak değerlendirme yaptıkları anlaşılmaktadır. (MC-21), *“Bir insanın stereotiplere ve ön yargılara sahip olabilmesi için çoğu insandan bunları görmesi lazım. Toplum bu bakımdan daha etkilidir”* şeklinde yorum yapmıştır. Benzer bir başka yorum ise (MA-21)'e ait olan *“Toplumsal faktörler daha etkilidir. Bireysel olarak düşündüğümüzde kendi düşüncelerimizi sorgulayabiliyoruz ama topluma düşüncelerimizi anlatamıyoruz”* şeklindeki yorumdur. (HA-27) de *“Stereotiplere baktığımız zaman kişinin kendisinden oluşmadığını kişiler ve toplum tarafından oluştuğunu ifade edebilirim. Çünkü bir kişinin yargısından bir çok kişinin yaşamış olduğu belli başlı şeyler göz önünde bulundurularak oluşur. Atasözü örneğinden yola*

çıkarsak, bir kişinin söylediği bir söz hemen kalıplaşmaz ama toplumda ve kültürel olarak söylenmiş bir kelime stereotip oluşturur” diyerek açıklamalarda bulunmuştur.

Katılımcıların benzer görüşleri şöyle özetlenmektedir: Bir insanın stereotiplere ve ön yargılara sahip olabilmesi için çoğu insandan bunları görmesi gerekmektedir. Atasözlerinde yer alan stereotiplere bakıldığı zaman, bir kişinin söylediği bir söz hemen kalıplaşmaz; fakat toplum içerisinde birçok kişinin söylemiş olduğu bir söz, stereotip oluşturmaktadır. Şöyle ki atasözleri toplumun genel kanıları olduğu için etkisi geniş çaplı olmaktadır. Bu anlamda bir kişinin yargısından bir çok kişinin yaşamış olduğu belli başlı şeyler göz önünde bulundurulmaktadır. Daha sonra toplumun düşünceleri bireylere dikte edilmekte ve böylece stereotip oluşmaktadır. Bu bağlamda katılımcıların görüşü Uslu, (2019: 79)’ya göre Türkçenin sözcük yapısını ele alarak atasözlerinin ve deyimlerin bazı noktalarda stereotipleri desteklediğine yönelik düşüncesi ile benzeşmektedir.

Konuyla ilgili farklı örneklerle değerlendirme yapan katılımcı görüşleri ise şöyledir: (SS-22), *“İnsanlar yaşadığı topluma göre şekil alırlar. Mesela bir Arap, çölde yaşar ve oranın iklimine, konuşma şekline göre hareket eder. Doğuda yaşayan biri ise doğuya göre hareket eder. Mesela orada ırk ayrımı yapılıyorsa burada yer alan kişi ister istemez aynı stereotipleri benimser. Bu anlamda toplumsal etkiler bazen merhamet duygusunu da bastırır”* şeklinde yorum yaparken (FÖ-22), *“Toplumsal etkenler daha baskındır. İnsan, insanı etkiler. Mesela bir çocuğun büyümesinde ailesi, çevresi, akrabaları etkilidir ve bunların hepsi toplumsal yapıyı oluşturur. Genel olarak bireyin düşüncesi, yaşadığı toplumun düşüncesinden etkilenir”* demiştir. (RA-21) de *“Toplumsal yapı, yaşadığımız toplumun inançları, kültürel yapısı ve coğrafi konumu, bireylerin düşüncelerini etkiler”* diyerek yorum yapmıştır. Katılımcıların görüşlerini özetler nitelikte olan (KMB-21) ise *“Örneğin bunu Türk kültüründen bir örnekle destekleyecek olursak 8 kişi misafirperver olup kalan 2 kişi misafirperver değilse bile genel olarak böyle bir algı oluşuyor”* yorumuyla düşüncelerini aktarmıştır.

Toplumsal faktörlerin stereotiplere etki ettiğini düşünen diğer katılımcıların görüşlerine bakıldığında, kültür unsurunun toplumun bir parçası olarak algılandığı, bu bağlamda toplum ve kültür olgusunun bir arada değerlendirildiği görülmektedir. Konuyla ilgili görüşlere aşağıda yer verilmektedir.

(AA-23), *“Toplum, çeşitliliktir. Her türlü düşüncenin ve etnik grupların mevcut olduğu bir çeşitliliği ifade eder bu kavram. Bu anlamda ülkemizde birçok kültür mevcut olduğu için her kültürün kendi stereotipleri olduğunu düşünüyorum”* derken, (ME-22) *“Kültür, toplumun içinde kalır ve bunlar kademe kademe gider. Kültürden kültüre geçtiğimizde toplum aynı olsa da bu durumlar değişiklik gösterir. Yani biz Türkiye toplumuyuz; ama birçok kültürümüz var ve hepsinin kendine göre değerleri var ve bunlar bizi etkiler”* şeklinde cevaplamıştır ilgili soruyu. Katılımcıların bu düşüncesi kültürel etkenlerin toplumsal yapı içerisinde değerlendirildiğini göstermektedir. Bu düşünceleri destekleyen benzer görüşler de şöyledir: (HS-23), *“Öncelikle toplumsal ve kültürel faktörler birbirine yakın faktörlerdir. Örneğin, aynı kültürü paylaşan toplumsal kalıplar vardır”* diyerek düşüncelerini aktarırken, (SA-22) ise *“Biz bir ortamda bulunduğumuz kişilerle aynı kültüre sahipsek aynı düşünce ve aynı stereotiplere sahip olabiliriz”* ifadelerini kullanmıştır. Literatürde Pınarbaşı, (2017. 23)’nın toplum ve kültür unsurunu bir arada değerlendirerek toplum içerisinde yer alan bireylerin o toplumun kültüründeki düşünce yapılarına göre tutum sergiledikleri ifade etmesi bakımından katılımcıların düşüncelerini desteklemektedir.

Stereotiplerin oluşmasına neden olan etkeni kültürel faktör olarak değerlendiren (SŞ-24), (DKY-25), (AA-22), (ZS-22), (CS-21), (SS-26) ve (AK-21) kodlu 7 katılımcının benimsediği ortak görüşleri şöyle özetlemek mümkündür: Bilindiği üzere ülkemizin doğusundan batısına, kuzeyinden güneyine birbirinden çok farklı kültürel değerler bulunmaktadır. Katılımcılar da görüşlerini bu kültürel farklılıklardan yola çıkarak belirtmişlerdir. Kültür kavramının içeriğine baktığımız zaman, bir toplumun yaşayış şeklini belirten bütün değerleri ifade ettiği görülmektedir (Parlak, 2014: 18; Küzeci, 2018: 114). Bu değerleri gelenek, görenek, örf, adet, din şeklinde belirtmek mümkündür. Bu doğrultuda her kültürün kendine yönelik değerlerinin ve düşünce yapılarının bulunması, diğer kültürlerde yaşayan insanlara farklı bir bakış sergilemelerine sebebiyet vermektedir. Bu farklı bakış, çoğu zaman stereotiplerle ortaya konulmaktadır (Çiftçi, 2018: 2234). Bu bağlamda konuyla ilgi örneklerle aşağıda yer verilmiştir.

Konuyla ilgili farklı örneklerde değerlendirme yapan katılımcıların görüşleri ise şöyledir: (AK-22)’nin *“Mesela bazen mevsimlik göç yapılıyor. Orada gördüğü aile çok baskıcıdır. Geliyor tekrar kendi memleketine ve orada gördüğü aile yapısını anlatıyor.*

Oradaki insanların da o aileye ya da o aile üzerinden tüm o bölgenin insanına karşı stereotipleri olabiliyor” şeklindeki yorumu, kültürel etkenlerin özelden genele doğru stereotip oluşturabileceğini göstermesi bakımından önemlidir. Bu anlamda literatürde yer alan Tutkun ve Koç’un (2008: 262) stereotipler ile ilişkili olarak karşımıza tanımadığımız bir birey çıktığında, bu kişiye ait nitelikleri kendisiyle aynı gruba ait diğer insanların nitelikleriyle yorumlarız, şeklindeki görüşü (AK-22) kodlu katılımcının düşünceleri ile yakından bağlantılıdır.

(DA-23) kodlu katılımcı kültürle ilintili olarak, *“Örneğin bizim kültürümüz küpeli ve uzun saçlı erkeklere daha ön yargılı davranır. Çünkü bizim kültürümüzde; yani Türk kültüründe belirlenmiş olan bir Türk erkeği modeli vardır. Buna aykırı olanlara karşı; yani bu modele aykırı bir erkekle karşılaşıncı insanlar ön yargılı bakabiliyorlar”* şeklinde düşüncelerini dile getirmiştir.

Limon vd., (2019: 11) stereotiplerin, “kişi” ve “kültür” olarak iki türü olduğunu belirtmektedir. Kişi odaklı stereotipler, tecrübeler sonrasında farklı gruba ait bireylere yöneltilen inanç kalıplarını ifade ederken kültür odaklı stereotipler ise bir gruba yönelik var olan nitelikleri toplumun bütün bireylerine atfetme özelliği bulunduğunu söylemektedir. Bu bağlamda katılımcıların bireysel ve kültürel anlamdaki yorumlarının literatürle de desteklendiği ifade etmek mümkündür.

Bireysel, toplumsal ya da kültürel yapının etkisiyle bireylerde oluşan stereotipler insan ilişkilerinin gidişatını etkilemektedir. Özellikle kişilerarası iletişimde karşıdaki bireye yöneltilen bu stereotipler ilişkilerde mutlak belirleyicilik sağlamaktadır. Bu anlamda stereotiplerin bireylerin iletişimine nasıl yön verdiğine yönelik katılımcı görüşleri aşağıda yer almaktadır.

3.7.4. Birebir İlişkilerin (Kişilerarası İletişim) Kurulmasında Stereotiplerin Etkisi

İnsanlar diğer bireylerle iletişim kurarken ilgili bireyin kişisel özelliklerinden ziyade ait olduğu sosyal ve kültürel değerlere göre bakış sergilemektedirler (Coşkun vd., 2017: 302). Stereotiplerin kişilerarası iletişime yönelik etkisine ilişkin sorulan bu soru karşısında katılımcılardan bazıları (HA-27), (KMB-21), (ME-22), (AA-22), (FÖ-22) ve (RA-21) bu etkilerin hem olumlu hem de olumsuz etkileri olduğundan söz etmiştir. Konuyla ilgili görüşler şu şekildedir:

(HA-27), “Stereotipler kişiye göre ve kullanıldığı yere göre değişebilir. Bu anlamda kişilerarası iletişimde iyi yönde de etkisi olabilir kötü yönde de. Mesela bir muhabbet ortamı olur, orada çok konuşan biri vardır ve ona şöyle derler. Bırak da tıraş işini berberler yapsın, boş konuşma anlamında. Bu tarz insanlara bırak hileyi yalanı anlamında kullanılan bir sözdür. Boş ve gereksiz konuşan yalan yanlış sözler kullanan biri için direkt (doğrudan) salak ya da gerizekâli kelimesini kullanmaktansa daha demode kelimeleri günümüze taşıyıp onu kullanırsınız yani niye tıraş ediyorsun gibisinden laf sokarlar ve aşağılarlar.” Benzer bir diğer yanıt ise (RA-21)’nin, “Bu olumlu ya da olumsuz olabilir mesela iletişim kurduğumuz kişiye karşı olumlu stereotiplerimiz varsa ilişkimizi olumlu etkilerken olumsuz stereotipler varsa olumsuz etkiler ilişkilerimizi. Biri tanıdıkça bu değişebilir. Mesela birine karşı olumlu stereotiplerimiz varsa ve o kişiyle iletişim kurduğumuzda aslında tam tersi bir yapıda olduğunu gördüysek bu olumlu stereotipler sonradan olumsuza da çevrilebilir” şeklindeki yorumudur.

Konuyla ilgili olarak (FÖ-22), “Mesela ben birine karşı olumlu bir stereotip oluşturursam daha samimi iletişim kurarım ama olumsuz stereotip beslersem iletişim kurmak istemem. Bu anlamda stereotipler hem olumlu hem de olumsuz etkileyebilir iletişimi” derken, (AA-22) “Ben Gümüşhane’de okuyorum. Biz doğuluyuz. Karadeniz ile hem yemek kültürümüz çok farklı hem de gelenek ve göreneklerimiz. Bu farklılıklar benim arkadaşlarımla olan ilişkilerimi hem olumlu hem olumsuz etkiledi. Olumsuz etkisi, kültür uyumsuzluğundan dolayı çatışma yaşamama sebep oldu. Olumlu etkisi ise farklı bir kültürden olan bir insanı tanımanın nasıl bir şey olduğunu deneyimlemiş oldum” şeklinde açıklık getirmiştir ilgili konu hakkındaki düşüncelerine. Bu katılımcıların düşüncesi ile (KMB-21), (ME-22) ve (AA-22) kodlu katılımcıların görüşü hemen hemen aynı düzeydedir. Katılımcıların, stereotiplerin kişilerarası iletişime hem olumlu hem olumsuz etkilerine yönelik değerlendirmeleri Kağıtçıbaşı, (2016: 157)’nin insan ilişkilerine stereotiplerin etkilerinin olumlu ya da olumsuz olabileceği düşüncesi ile benzeşmektedir.

Fakat katılımcıların büyük bir çoğunluğu yalnızca olumsuz etkiler üzerinden değerlendirme yapmışlardır. Bu doğrultuda stereotiplerin kişilerarası iletişime yalnızca olumsuz etki ettiğini düşünenlerin genel ifadeleri aşağıda özetlenmiştir.

(ZS-22), “Bireylerin, başkalarıyla iletişim kurma noktasında karşısındakine yönelik benimsemiş olduğu stereotipler, ilgili tarafların birbirleriyle olan ilişkilerini

olumsuz yönde etkilemektedir” demiştir. (DA-23), (CS-21), (AA-23), (SŞ-24), (HA-21), (AK-22), (RT-19), (SA-22) kodlu katılımcıların verdiği yanıtlara göre bu stereotipler kişilerarası iletişim sürecinde bireyler tarafından farkında olarak veya farkında olmaksızın birbirlerine yöneltilmektedir. Bu doğrultuda stereotipleri yöneltme durumu bazen tarafların birbirlerini ilk gördükleri anda bazen de iletişim içerisinde ortaya çıkmaktadır. Bireylerin ilk karşılaştıkları anda birbirlerine karşı ön yargılı olmalarının sebebi, genel olarak bireyin dış görüşünden kaynaklanmaktadır. Çünkü bireyler bu ilk izlenim nedeniyle kendi düşünceleri ile karşısındakinin düşüncelerinin uyuşmayacağını düşünmektedirler. Bu anlamda ilk izlenimle oluşan stereotiplerin daha çok ön yargı kavramı ile birlikte sergilenmektedir. Bu bağlamda Aronson vd., (2012: 752)’nin stereotiplerin, ön yargıların ortaya çıkmasına neden olarak göstermesi ve Şimşek (2010: 8)’in stereotipleri, ön yargı içeren tutumların bir uzantısı şeklinde ifade etmesi, katılımcıların bu değerlendirmesini güvenilir kılmaktadır.

Katılımcılardan (OA-22), (HS-23), (MS-22), (SŞ-24) ve (AK-21)’nin ifadelerinden anlaşıldığı kadarıyla iletişim süreci içerisinde ortaya çıkan stereotipler daha çok bireylerin ait olduğu kültürel yapılar çerçevesinde kendini göstermektedir. Konuya örnek olarak (OA-22)’nin, *“Örneğin üniversiteye gelmiş her coğrafyaya mensup kişiler ya da her kültürel yapıda yer alan kişiler zaten akıllarında birçok kalıp düşüncelerle bir arada bulunmuş oluyorlar. Ve ister istemez iletişim biçimlerini de bu düşünceler doğrultusunda gerçekleştiriyorlar”* şeklindeki açıklamalarını örnek vermek mümkündür.

Yukarıda verilen katılımcının düşüncesini açıklar nitelikteki bir diğer açıklama ise (HS-23)’nin, *“Bununla ilgili örnek vermek gerekirse ben ve ailem Kürdüz. Ben birinci sınıfa geldiğimde Gümüşhane’de Hakan diye bir arkadaşım vardı. Çocuk sırf ben Kürdüm diye benimle konuşmuyordu”* şeklinde yaptığı açıklamadır. (SŞ-24), *“Ben Adanalıyım. Gümüşhane’ye geldiğimde çok karamsardım. Mesela Karadenizlilere karşı ön yargım vardı inatçılar, sinirliler ve ben asla onlarla anlaşılamam diye. Dışarıdan görüşlerinde de aynı şekilde sinirli oldukları izlenimi oluşmuştu bende. Onlardan uzak durmama sebep oldu; yani aramızda bir mesafe oldu”* diyerek bu konudaki düşüncelerini dile getirmiştir. Bununla birlikte (AK-21) kodlu katılımcının *“Üniversite okuyoruz. Okul bahçesine girdiğimizde bile çeşit çeşit insanla karşılaşıyoruz. Eğer aklımızda bir düşünce ya da bir tip varsa ve ona karşı ön yargılıysan gidip onunla*

arkadaşlık etmezsin. Bence birini görünce o kafadaki profile uymuyorsa kalıpyargılı olursun ve onunla ilişki kurmazsın'' şeklinde verdiği cevap (SS-24)'ün düşüncelerini destekler niteliktedir.

Ön yargının tanımlanmasında ve açıklanmasında kullanılan stereotip kavramı, ön yargılar ile doğrudan ilişkili olduğu için bu iki kavramı çoğu zaman birbirinden ayırt etmek oldukça zor hale gelmektedir (Erdoğan, 2012: 57). Bu düşünceden hareketle stereotiplerin kişilerarası iletişimdeki olumsuz etkilerinden söz eden bazı katılımcılar ise stereotip ve ön yargı kavramının birbirleriyle ilişkili olduğunu düşündükleri için bu iki kavramın etkilerini bir arada değerlendirmektedirler. Buradan hareketle konuyla ilgili olarak (SS-26), *"Mesela insanlara ön yargıyla yaklaştığımızda tabii ki iletişim daha kopuk olacak. Düzgün iletişim kurmama isteği de oluşuyor insanda bu ön yargılardan dolayı"* derken, (MC-21), *"İki bireyin birbirlerine karşı ön yargılı olması, aynı şekilde birbirlerini yanlış tanımalarına sebep olur. Ön yargılarından dolayı bireyler birbirine yaklaşmak yerine daha çok uzaklaşırlar"* diye karşılık vermiştir. (EK-22) ise *"Stereotipler ön yargıları daha çok ön plana çıkartır. Mesela ben biraz daha muhafazakâr bir aile yapısına sahipsem Egeli biri ile karşılaştığımda ona biraz daha ön yargıyla yaklaşırım; çünkü ben muhafazakârım ve o değil. Ona bu anlamda ön yargılı olurum. Yani o bize ters olarak baktığı için ön yargılı yaklaşırım ve iletişim kursam da bu sağlıklı bir iletişim olmaz"* yorumuyla konuyla ilgili düşüncelerini açıklamıştır. Bu bağlamda Yurttaş, (2020: 964) olumlu nitelik taşımayan ön yargıların, toplumsal yapı içerisinde değerlendirmeye alındığında yalnız olarak ele alınmasının doğru olmadığını ve ön yargıların stereotiplerle bütünleştirilerek, değerlendirmeye alınması gerektiğini vurgulamaktadır. Bu düşünce ise katılımcıların yorumunu değerli kılmaktadır.

Bazı katılımcılar ise stereotiplerin kişilerarası iletişime olan etkisini benzer stereotipler üzerinden değerlendirmektedir. Şöyle ki bireyler diğer kişilerle iletişim kurarken, benzer düşünce yapılarının olmasına dikkat etmektedirler. Bu anlamda benzer düşünce yapısına genel olarak kültürel benzerlik örneği verilmektedir. Şöyle ki, genel olarak aynı kültürel değerlere sahip ya da aynı çevrede yaşayan insanlar, bu kültürel çevreden farklı bir yerde karşılaştıkları zaman birbirleri ile daha samimi ilişkiler kurarken diğerleriyle aynı oranda samimiyet kuramadıklarını ifade etmişlerdir. Örnek olarak ise (DKY-25)'nin, *"Mesela biz üniversiteye başladığımızda farklı yerlerden geliyoruz ve ister istemez herkeste oluyor bu insan kendi memleketlisini görünce kendini"*

güvende hissediyor ve bu durum kişilerarası iletişimde, arkadaş seçiminde çok etkili oluyor” şeklinde verdiği cevabı göstermek mümkündür.

Bu doğrultuda Ünlü’nün (2018: 183) stereotiplerin temsil ettiği kişi veya grup için birleştirici özellikte olabileceği düşüncesiyle katılımcıların görüşleri benzerlik göstermektedir. Benzer şekilde Aktan ve Sakallı’nın (2013: 19) bireyler, stereotiplerden yararlanarak ait olduğu grup ile bütünleşmektedirler, düşüncesi de katılımcıların görüşleriyle paralellik göstermektedir. Bu anlamda katılımcıların ifadelerinin literatürde karşılık bulması, söylenilenlerin önemine vurgu yapması bakımından değerlidir.

Konuyla ilgili örnekler vererek değerlendirme yapan (ME-22), *“Mesela ben biriyle tanışacağım zaman daha önceden verilen bir örnek üzerinden o kişiyi değerlendiririm. Örneğin biri hakkında efendi ve saygılı gibi şeyler söylenirse ben o kişinin efendi ve saygılı olmasını beklerim. Bu anlamda stereotipler insanlarla olan ilişkilerde olumlu etki de yaratabilir, olumsuz etki de”* şeklinde açıklama yapmıştır. Katılımcının bu cevabı literatürde başkalarına yönelik oluşan stereotipler, o bireylerin ileriye yönelik yapacağı davranışsal boyutlar doğrultusunda kişiyi bir beklentiye sokmaktadır (Ünlü, 2018: 157), ifadeleriyle desteklenmektedir.

Son olarak (SS-22) kodlu katılımcı, konuya diğerlerinden farklı bir bakış açısıyla yorumlamıştır. Adı geçen katılımcı düşüncelerini şu şekilde açıklamıştır: *“Mesela doğuda PKK olayı var. Ben de kürdüm. Kürtler PKK’lı diye geçmişten gelen ve hâlâ devam eden böyle bir stereotip var ve ben bundan çok rahatsızım. Bence bu toplumsal olarak iletişimimizde sorun oluşturuyor. Evet doğuda öyle olan insanlar vardır; ama herkes öyle değil. Fakat sürekli sürekli bir doğruluğa karşı PKK’lı deyince o kişi, sürekli hayır değilim, demek yerine karşı olarak bir ithamda bulunur ve aralarında iletişim çatışması çıkar. İlla bu PKK olarak değil, cinsiyet üzerinden de olabilir. Bu da kişilerarası iletişimi koparır veya bozar. Kısaca biz hangi konuda ayırım yapıyorsak ve iletişim sağlayamıyorsak bu konu üzerinde anlaşmazlık yaşarız.”* Katılımcının bu görüşünden yola çıkarak bir insanın ait olduğu gruba yönelik sergilenen olumsuz anlamdaki stereotiplerin bireyin bizzat kişiliğine yansıtılmasının da ilişkileri olumsuz etkileyeceği sonucuna ulaşmak mümkündür. Bu anlamda bir gruba yönelik benimsenen stereotipler o grupta yer alan herhangi bir bireye yöneltme durumunda ilişkileri olumsuz etkilemekte (Tutkun ve Koç, 2008: 262) olduğunun vurgulanması (SS-22) kodlu katılımcının görüşünü önemli hale getirmektedir.

Stereotiplerin kişilerarası iletişime hem olumlu hem de olumsuz etki ettiğini düşünenlerin genel ifadelerine bakıldığında, bireylerin karşılarındaki kişilere karşı olumlu stereotipler sergilediklerinde daha samimi ilişkiler kurdukları anlaşılmaktadır. Fakat bireylerin birbirlerine karşı olan stereotipleri olumsuz bir içeriğe sahipse ilişkilerinin de sağlıklı olma ihtimalinden söz edilememektedir. Aynı zamanda bazı katılımcıların ifadelerine göre de ön yargılar ve stereotipler birbirleriyle ilişkili olarak iletişime yön vermektedir. Bu ilişkiye yönelik katılımcıların yorumu aşağıda yer almaktadır.

3.7.5. Kişilerarası İletişim Sürecini Engelleyen Ön Yargıların Oluşmasındaki Stereotipler

Sosyal öğrenme kuramında, kişilerarası iletişimde sergilenen negatif davranış biçimleri, grup içerisinde bir kişiden örnek alınarak benimsenmesiyle daha kolay bir şekilde yaygınlık göstermektedir (Bıyık Çalışkan, 2019: 45). Bu düşünceden hareketle bir gruba ait olma durumu bireysel bazda düşünmekten ziyade “biz” olarak düşünmeyi gerektiren psikolojik bir durum olarak değerlendirmeye alınmaktadır (Demirtaş Madran, 2012: 77).

Kişilerarası iletişimi engelleyen ön yargıların oluşmasına etki eden stereotiplerin ne olduğuna yönelik sorulan bu soruya, katılımcılar farklı şekillerde cevap vermişlerdir. Bazı katılımcılar bu soruyu din, ırk ve mezheplere yönelik stereotipler üzerinden değerlendirmiştir. Bu doğrultuda din, ırk ve mezheplere yönelik olarak (OA-22), (KMB-21), (SS-26), (AK-21), (AA-22), (SS-22) ve (EK-22) olmak üzere toplam 7 katılımcı yorum yapmıştır. Katılımcıların genel ifadelerinden yola çıkılarak şöyle bir çıkarımda bulunmak mümkündür: Bireyler kendi etnik yapısından farklı olan diğer bireylere olumsuz stereotipler yükleyerek onlara karşı ön yargılı yaklaşım sergilemektedirler. Bu ön yargılar ise ayrımcılık oluşturarak ilgili bireylerin belli başlı gruplar tarafından dışlanmasına zemin hazırlamaktadır. Katılımcıların yorumlarına bakıldığında, Jones (2002: 4)’un ön yargıların davranışa dönüşmüş halinin ayrımcılık olarak değerlendirmesi düşüncesine ulaşılmaktadır. Konuyla ilgili farklı değerlendirme yapan bireylerin görüşlerine aşağıda yer verilmiştir.

Din üzerinden değerlendirme yapan (KMB-21), *“Müslümanlar olarak biz, Hristiyanlara kötü, Allah’a inancı tam olmayan insanlar olarak bakıyoruz. Bu düşünce*

onlara karşı olumsuz bir etki yaratabilir” şeklinde görüşlerini ifade etmiştir. Buna benzer başka bir ifade ise (SS-22)’ye ait olan “Bence ırk ve din kavgalarına yönelik olan stereotipler çok daha etkilidir” görüştür. Uslu’nun (2019: 69) toplumsal kategorilendirmeler dinsel içerikli stereotiplerin ortaya çıkmasına zemin hazırlamakta olup ayrıca dinsel içerikli negatif stereotipler de ön yargıların oluşumunu tetiklemektedir, şeklindeki düşüncesi yukarıdaki iki katılımcının yorumu ile yakından ilişkilidir.

(OA-22), mezhebe yönelik yaptığı yorumda şunları söylemiştir: *“Üniversiteye ilk başladığım zamanlarda Sivaslı biriyle tanışmıştım. Kendisiyle sohbet ederken ben de iş gerekçesiyle birkaç defa Sivas’a gitmiş olduğumu ve genel anlamda sevmediğimi dile getirdim. Bahsettiğim arkadaş Sivas’ın hangi semtine gittiğimi sordu ve açıkladım. Bunun sonucunda aldığım cevap ise tam olarak şöyleydi: ‘Evet Sivas’ın o semtinde yaşayan insanlar genel olarak alevi oldukları için sevmemen çok normal.’ Benim ifade etmek istediğim konu, coğrafi anlamda bir sevmeme duygusu iken arkadaşın bana bahsettiği konu tamamen mezhebe yönelik bir değerlendirmeydi. Oysaki bilmediği şey benim de alevi olduğum gerçeği idi. Bu düşüncesi sonucunda açıkçası ben de ona karşı ön yargılı bir tavır sergileyerek iletişimi bitirmiş bulundum.”* Katılımcının bu açıklamasından, mezheplerin kişilerarası iletişimde stereotip oluşturduğunu anlamak mümkündür. Bu düşünceyi destekleyici nitelikte olan benzer başka bir görüş ise (SS-26)’ya ait olan, *“Zaten ön yargıyla yaklaştığımız hiçbir iletişim şekli olumlu gitmez, mutlaka olumsuz etkisi olacaktır. Mesela Hatay’da bir sürü din ve mezhep bulunuyor. Ona rağmen insanlar bir arada yüzyıllardır yaşıyorlar. Ama bu durum her ilde aynı şekilde anlayışla karşılanmıyor. Mesela insanlar ev sahibini arıyor ve ona daireyi verme, o Hristiyanmış ya da şu mezheptenmiş gibi ifadeler kullanabiliyorlar”* şeklindeki görüştür.

İrk ile ilgili yapılan değerlendirmelere bakıldığında genel olarak Kürt bireyler üzerinden yorum yapıldığı görülmektedir. Konuyla ilgili olarak (AK-21), *“Mesela Kürt biriyle iletişim kurarken, Kürt değil mi hepsi pis işte, gibi kelimeler kullanırlar karşılarındakine”* şeklinde konuşurken (EK-22), *“Bir insanı Kürtlüğüyle yargıladığımız zaman ve Kürtlerin PKK partizanı olarak değerlendirildiği bir dönem vardı ve bir topluma kalıplaştırılmıştı bu. Biz de o toplumdaki insanlara ön yargılı yaklaşırdık”* şeklinde görüş belirterek (AK-21) ‘in düşüncelerini desteklemektedir.

Bu soru üzerinden kültürel anlamda değerlendirme yapan bireyler, kendi yaşadıkları kültür çerçevesinden yola çıkarak diğer kültürdeki insanları değerlendirmektedirler. Şöyle ki kendi kültüründen farklı bir kültüre ait olan bireyleri değerlendirirken o bireyin kültürüne göre değil de yine kendi kültürüne göre değerlendirme yapmaktadır. Katılımcıların kültürel değerlendirme yaparken bazılarının yaşam tarzı üzerinden (HS-23), (SŞ-24), (RT-19) ve (RA-21) bazılarının ise yeme içme kültürü üzerinden (HA-27) ve (MC-21) değerlendirme yaptıkları dikkat çekmektedir. Bu anlamda bireyler kendi kültürel çerçevesinden diğer insanları değerlendirdikleri için onlara karşı ön yargılı tutum sergilemektedirler.

Yaşam tarzına göre değerlendirme yapan katılımcılardan (RT-19), *“Ön yargılara sebep olan stereotiplerimiz, kültür farkından kaynaklanarak oluşan stereotiplerdir”* derken (HS-23), *“Bence bireyin yetiştiği toplum en baskın faktördür. Öğrendiği norm ve kalıplarda, ailesinden edindiği davranışlar ve huylar etkilidir”* demiştir. Bu düşüncayı açıklayıcı bir örnek olarak (SŞ-24) de *“Doğulular hakkında daha kaba ve kısıtlayıcılar, diye düşünürüz. Batıya ise daha modern ve özgürlükçü deriz. Yaklaşım olarak ise doğululara daha mesafeli yaklaşırken, batıya daha sıcak yaklaşırız”* şeklinde görüşlerini aktarmıştır. Literatürde Yapıcı (2004: 29)’nın çeşitli özellikteki gruplarda yer alan bireyler doğrultusunda sağlıklı ilişkilerin ortaya çıkmasına olumsuz etki eden stereotipler, şahısların kendi yaşam biçimlerine etki eden durumların varlığına vurgu yapmasıyla katılımcıların görüşlerini önemli kılmaktadır. Bunun yanında Ulağlı (2006: 103-104)’nın stereotipleri, ön yargıların kalıplaşmış modeli olarak bireyin kendi yaşama biçimine tanıdık olmayan başka bir bireye veya gruba dair oluşturduğu kanaatler olarak değerlendirmesi de katılımcıların düşüncelerinin önemini ön plana çıkarmaktadır.

Yemek kültüründen örnek veren katılımcılar düşüncelerini şöyle ifade etmektedir: (HA-27), *“Biz Karadenizliler tereyağını çok tüketiriz ve zeytinyağı bizde nadiren kullanılır. Ama Ege tarafına baktığımız zaman tereyağı değil de zeytinyağı her şeyde kullanılır. Bu iki kültürden olan kişilerin evlendiğini düşündüğümüzde, yarın öbür gün bu sebepten ön yargılar kendini göstermeye başlar”* diyerek konuyla ilgili görüşünü açıklarken (MC-21), *“Çinlilerin yediklerini gördükçe onların temiz olmadıklarını düşünüyorum. Ama Çinli bir arkadaşım olsa bu gördüklerimden sonra iletişim konusunda bir sıkıntı olmaz; ama yemek konusunda asla onunla bir araya*

gelip yemek yemezdim; ama onun dışında normal bir şekilde konuşup anlaşılabirim” demiştir. Senemoğlu (2004: 57)’nin bireyin karşıdakine yönelik stereotiplerinin şekillenmesinde yaşam tarzının yanı sıra yeme içme kültürünün de etkisi olduğuna yönelik ifadeleri bu bağlamda değerlendirme yapan katılımcı görüşlerini destekler niteliktedir.

Cinsiyete yönelik stereotipler, ön yargıların ortaya çıkmasına etki etmektedir. Bir diğer ifadeyle cinsiyete yönelik stereotipleri benimseyen bireyler bu stereotipler vasıtasıyla diğer bireyleri yorumlamaktadır. Bu yorumlama şekli ise diğer bireye yönelik ön yargılı tutum olarak kendini göstermektedir (Özüdoğru, 2016: 170).

Cinsiyete yönelik stereotipler üzerinden değerlendirme yapan katılımcıların görüşleri ise şöyledir: (AA-23), *“Toplumsal düşünce yapısına göre kadının işi, evde yemek yapsın, ev işini yapsın, ya da çocuklara baksın gibi düşüncelerle kadına yönelik maddesel bir düşünce yapısı varlığını sürdürmektedir”* şeklinde yorum yaparken (SA-22), *”Biz 5 kardeşiz, 4 kız ve 1 erkek. Aile içinde, erkek kardeşime yönelik bir tane erkek var bir dediğini iki etmeyin, gibi laflar ediliyor. Bu çerçeveden bakıldığında kızlar geri planda kalıyor. Yani o daha özgür bana göre ve ben onunla benim yapamadığım her şeyi yapıyorsun, diyerek sürekli kavga ediyorum”* demiştir. (AK-22), *“Mesela erkeklerin renkli giymesi insanların onlara ön yargılı yaklaşmasına sebep olur. Aslında bu normaldir; ama toplum öyle algılamadığı için biz de toplumun görüşüne göre onlara davranıyoruz”* diyerek düşüncelerini anlatmıştır. Bu üç katılımcı konuya kendi cinsiyetlerinin zıddı üzerinden değerlendirme yapmaktadırlar. (AK-22) kodlu katılımcının düşüncesi, Madran (2012: 36)’ın cinsiyete yönelik fiziki cazibe diye adlandırılan dış görünüşün kişilerarası iletişimde algı yaratması ve bunun da toplumsal anlamda ayrımcılık oluşturma ifadeleri ile desteklenmektedir. Bunun yanında literatürde cinsiyet ve toplumsal cinsiyet üzerinden kişilerarası ilişkileri değerlendiren Çalışır ve Okur Çakıcı (2015: 272-273)’ya göre uzak geçmişte başlayan ve hala süregelen kadın ve erkeğe yüklenen değişik anlamdaki nitelikler, statü ve roller bireylerin cinsiyetine göre şekillenmiştir. Bu roller ise zamanla bireylerin üzerine oturarak değişmesi imkânsız kurallar olarak toplum tarafından hâkim görüş haline gelmiştir. literatürdeki bu düşünceler katılımcıların görüşlerini desteklemektedir.

(DKY-25) ise *“Mesela küçükken annem kızlar dışarı çok çıkmamalı, çok gezmeme derdi. Bu ileriki hayatımda beni ve benim insanlarla olan iletişimimi çok*

etkiledi. Çünkü kızlar dışarı çıkmaz, çıksa da iletişim kurmamalı, kendini korumalı olarak aklımda kaldı ve insanlarla iletişim kurmakta zorlandım” şeklinde yorum yaparak (AK-22), (AA-23) ve (SA-22) katılımcılardan farklı olarak karşı cins üzerinden değil de kendisinin kadın olduğu için böyle bir inanişaya sahip olduğu yönünde bir bakış açısı ortaya koymuştur. (CS-21) de “LGBTİ’li bireylere karşı kalıpyargılı olduğumuz için onlarla aynı ortamda bile durmak istemem. Onlara karşı ön yargılı olurum” ifadeleriyle konuyu diğer katılımcılardan farklı bir açıdan değerlendirmiştir.

Ersoy (2009, 213-215)’a göre bireyler, sosyal hayatta cinsiyet farklılığına göre konumlandırılmaktadır. Bu konumlandırma ise öğrenilmiş bir tavrıdır. Böylelikle toplumsal cinsiyet kimliği, toplum tarafından oluşturulmuş ve kişilerin cinsiyetlerine göre bir beklenti sunulmuştur. Katılımcıların cinsiyete yönelik olarak dile getirdiği ifadelerin bu anlamda literatür bilgisini desteklediği görülmektedir. Söz konusu durumu, çalışmanın niteliğini artırdığı şeklinde yorumlamak mümkündür.

Bireyleri dış görünüşlerine yönelik değerlendirme yoluyla oluşan stereotipler doğrultusunda yorum yapan katılımcıların görüşlerine aşağıda yer verilmiştir.

Dış görünüşe ilişkin oluşan algıyı (DA-23), “Bence insanlar diğer insanlardan geleceğini düşündüğü tehlikelerden dolayı davranışlarını o insana karşı değiştiriyorlar. Biz tesettürlü bayanlardan ziyade çarşaf giyen; yani ağzını ve yüzünü tamamen kapatan sadece gözleri görünen var. İzmir gibi bölgelerde çarşafli olan insanlara karşı bir ön yargı var. Bunun sebebi ise bence çarşafli insanların onlara zarar verebileceğini düşünüyorlar” şeklinde açıklamıştır. (DA-23) kodlu katılımcının ifadelerine bakıldığında literatürde yer alan ön yargılı bireylerin çevreden gelme ihtimali olan risk faktörlerinden kendini savunmak amacıyla başkalarına daha az değer verdikleri (Tarhan, 2010: 30-31) düşünceleriyle benzerlik göstermektedir. Bu düşüncüyü destekler nitelikte olan bir diğer görüş de (HA-21)’nin, “Mesela ben de takım elbiseli biriyle normal giyinen biriyle daha farklı iletişim kurarım. Takımlı kişiyle daha resmî konuşurken normal giyinenle daha samimi iletişim kurabilirim. Çünkü o insan takım elbiseli biri bana resmî gelir ve öyle konuşmam gerektiğini düşünürüm” dile getirdiği görüştür.

Dış görünüşle ilgili olarak diğer katılımcılardan farklı yorum yapan katılımcıların varlığı da dikkat çekmektedir. Buna göre (MS-22), “Karadeniz insanlarıyla ilgili soğuk insanlar olarak duyardım; ama bu düşünceye itimat etmemiştim. Oraya gidince bunların birkaç örneğine denk gelince; yani insanları

dışardan öyle görünce ben de öyle düşünmeye başladım” yorumunda bulunmuştur. Katılımcının ifadeleri, literatürde yer alan Hortaçsu (2014: 254)’nın sosyal hayatta bireylerin ait oldukları gruba yönelik stereotiplerin bazen uygunluk gösterdiği düşüncesiyle eşdeğerdir. Dış görünüşe yönelik bir diğer örnek ise (OA-22), “Örneğin bazı insanlar kilolu bir kişiyle arkadaşlık kurmak istemezler. Çünkü diğer insanların gözünde yanındaki sohbet ettiği kişiden ya da arkadaşından kaynaklı olarak olumsuz bir şekilde değerlendirilebileceğini düşünerek o insanlarla iletişim kurmak istemeyebilirler” şeklindedir. Bireylerin gerek fiziksel gerekse toplumsal anlamda farklı özelliklere sahip olması, kişilerarası iletişimi birtakım engellere maruz bırakmaktadır (Orta, 2009: 123) Bu anlamda katılımcıların görüşlerinin literatürde yer alan bilgilerle paralellik gösterdiğini ifade etmek mümkündür.

Son olarak ise sorulan bu soru çerçevesinde herhangi bir kategoride yer almayan katılımcı görüşlerini şöyle aktarmak mümkündür: (MA-21), *“Bence fazla özgüven buna etkili olur. Çünkü bir konuda emin olduğumuzu düşünmemiz ve konuya farklı bakış açısıyla bakılamayacağını söylememiz buna örnektir”* şeklinde yorum yapan katılımcı, bireyin kendi katı görüşleri üzerinden değerlendirme yapmaktadır. (ME-22) de *“Stereotipler zaten insanın ön yargılı olmasına neden olur. Mesela benim başka biri hakkında yaptığım yorum doğrultusunda arkadaşımın o kişi hakkında izlenim oluşturmaya, ön yargılı olmasını sağlar ve ona göre iletişim kurar o kişiyle”* ifadelerine yer vermiştir. Bu katılımcı ise bireylerin başkalarının düşüncesinden etkilenerek ön yargılı tutum sergilediğini ortaya koymaktadır. Ek olarak statü üzerinden değerlendirme yapan (ZS-22) ise *“Mesela işyerinde patron-çalışan ilişkisinde bile seni hiç tanımadan senin üzerinde üstünlük kurmaya çalışır ve ona göre davranır. Katı ve sert davranırsa daha çok kendisine saygı duyulacağını düşünür”* şeklinde yorum yapmıştır.

Literatürden ve katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak stereotiplerin ön yargıları destekleyerek kişilerarası iletişimde engel oluşturduğunu belirtmek yanlış olmayacaktır. Kişilerarası iletişimde ön yargı oluşmasına neden olan stereotiplere bakıldığında ise din, mezhep, ırk, toplumsal cinsiyet ve yaşam tarzı gibi unsurların tetikleyici etken olduğu görülmektedir. Bütün bu unsurlar temelde kültürel yapılarda şekillenmektedir. Bu bağlamda kültür unsurunun stereotiplerin ve ön yargıların

oluşumundaki rolüne yönelik katılımcıların yorumları aşağıdaki başlık altında yer almaktadır.

3.7.6. Stereotiplerin ve Ön Yargıların Oluşum Sürecinde Kültürel Farklılıkların Rolü

Stereotiplerin ve ön yargıların oluşum sürecinde kültürel farklılıkların nasıl bir rolü vardır, şeklindeki bu soru karşısında katılımcıların bazıları örneklerle düşünceleri ifade etmeyi seçmişlerdir. Bazı katılımcılar ise örnek vermeden konuyla ilgili doğrudan açıklama yapmayı tercih etmişlerdir. Konuyla ilgili örnek veren katılımcıların görüşleri, doğrudan konuyu açıklayan katılımcıların görüşlerini desteklemektedir. Buradan hareketle bu soruya benzer cevap veren 18 katılımcının görüşleri aşağıda özetlenmiştir:

Bireyler gerek hayatının ilk yıllarında gerekse geri kalan bütün yaşantısında her durumda bir kültür içerisinde yaşam sürmektedir. Sürdürülen bu yaşama “kültür” her açıdan etki etmektedir. Örneğin bireyin düşüncelerinin oluşmasında, düşündüklerini davranışa dökmesinde, bunun yanında yaşayış şeklinde ve yeme içmesinde dahi kültürün izlerine rastlamak mümkündür. Bu düşünceyi literatürde Senemoğlu’nun (2004: 57) öğrenme sürecinin çocuklukta başladığı ve çevresindeki diğer bireylerden ve olaylardan öğrenmekte olduğunu ifade ettiği açıklamasıyla desteklemek mümkündür.

Kültürün içerisinde genel olarak benzer yapıdaki insan grupları var olmaktadır. Bu benzerlik coğrafi, dini ve etnik anlamda olabildiği gibi benzer yaşayış biçimini benimseyen insanların da bir arada bulunmasına katkı sağlamaktadır. Söz konusu bilgiler dahilinde benzer kültüre sahip insan gruplarının benzer yapılara sahip olması da açık bir gerçektir. Bu doğrultuda bir kültürel yapıdaki insan grupları diğer kültürdeki insan grupları hakkında, o grubun benzer kültürel özelliklerinden yola çıkarak genel yargılara varmaktadır. Adı geçen yargılar, toplum içerisinde kendinden olmayana karşı olumsuz bir algı oluşmaktadır. Böylelikle bireylerin sosyalleşmelerine etki eden unsurların bir uzantısı olarak görülen stereotipler ve ön yargılar, öğrenilen tutumlar olarak değerlendirilmektedir (Aktan, 2013: 17).

Başka bir ifadeyle, bir kültürde belli başlı düşünceler vardır ve o düşünce yapısı nasılsa, bireyler ona göre bakış açısı sergilemekte ve ona göre hareket etmektedir. Aynı zamanda bazı insanlar kendi kültürüne aşırı bağlı olmaktadır. Bu bağlılık, bazen bireylerin diğer kültürleri anlamasında zorluk çekmelerine sebep olmaktadır. Bununla

birlikte bireyler başkalarını değerlendirme yoluna girerken kendi kültürel bakış açılarıyla bunu gerçekleştirmektedirler. Bu anlamda bireyin kendi kültürüyle başkasının kültürü uyuşmadığında, bu durum bireyin ön yargılı ve stereotip içeren bir yaklaşım sergilenmesine yol açmaktadır.

Konuyla ilgili benzer açıklamada bulunan katılımcıları (OA-22), (AA-23), (HA-27), (KMB-21), (SS-26), (CS-21), (HS-23), (MC-21), (ME-22), (SŞ-24), (AA-22), (HA-21), (RA-21), (SS-22), (AK-22), (EK-22), (FÖ-22), (RT-19) şeklinde ifade etmek mümkündür. Bunun yanında geri kalan katılımcılar konuyla ilgili örnekler üzerinden cevap vermişlerdir. Katılımcılar tarafından verilen örnekler aşağıda sunulmuştur.

(DA-23), *“Ben televizyonda Kocaeli’nde yaşanan bir olayla ilgili bir haber izlemiştim. Şöyle ki bir kız şort ve askılı atlet giymiş, dolmuşta seyahat ediyordu. Seyahat sırasında yaşlı bir adam o kıza incitici birkaç söz söylemiş. Aslında Kocaeli’nin kültür yapısına baktığımız zaman İzmir kadar çok açık düşünceleri ve farklı dış görünüşü olan insanları kabul edebilecek bir yer değil. Kocaeli’nin yerel halkı da bu tarz insanları ya da farklı dış görünüşe sahip olan insanları kabul etmekte biraz zorlanıyorlar”* şeklinde bir örnek olay üzerinden açıklama yapmıştır. Bu düşüncüyü destekleyen diğer bir örnek de (ZS-22) tarafından, *“Mesela Doğuda ya da Karadeniz’de olaylara farklı yaklaşılr. Akdeniz ve Marmara’da daha farklı yaklaşılr. Birinde problem olarak görülmeyen bir durum, diğer tarafta problem olarak görülebilir ve daha sert tepkiler verilebilir”* denilerek aktarılmıştır. (SA-22) ise *“Biz Karadenizliler olarak acı yemekleri sevmiyoruz. Ailem de aynı şekilde. Bizim Adanalı misafirlerimiz vardı. Yemek için çiğköfte yaptık ve çok acıydı bize göre; ama onlara göre bu normaldi. Buradan yola çıkarak da şöyle bir düşünce oluşuyor; Akdenizliler ya da Adanalılar acıyı sever; ama Karadenizliler acıyı sevmez”* şeklinde bir örnek anlatmıştır. Bu ifadelere bakıldığında aynı durum karşısında farklı kültürlerde aynı tepkilerin verilmediği bilgisine ulaşılmaktadır. Katılımcıların görüşleri, Kartarı’nın (2001: 180) bireylerin, karşındakinin ait olduğu kültürel değerleri göz önüne bulundurmamaları ön yargı ve stereotiplerin devreye girmesine zemin hazırlamaktadır, düşüncesinde karşılık bulmaktadır.

(MS-22), *“Ben Adıyamanlıyım; ama oranın kültürüyle doğup büyümedim. Orada yetişen ve orada büyüyen biri ile benim aramda kültür çatışması oluyor. Onunla ben çok farklı düşünüyorum”* diyerek bireylerin asıl kültürlerinin dışında bir kültüre

doğup büyüdülerinde kendi öz kültürleriyle aralarında farklılıklar olabileceğini dile getirmiştir. Öte yandan yakın kültürlerin birbirine benzerlik gösterebileceğini (AK-21), *“Mesela Gümüşhane ve Trabzon kültürü neredeyse aynıdır. Kocaeli ve İstanbul’un da kültürü benzerdir. Mesela Kocaeli’nden kalkıp Gümüşhane’ye gelen biriyle Trabzon’dan Gümüşhane’ye gelen biri karşılaştırıldığında, Kocaeli’nden gelen birinin Gümüşhaneli biri hakkında söylediği şeylerle Trabzonlu birinin Gümüşhaneli biri hakkında söylediği şeyler çok farklıdır”* şeklinde açıklamıştır. Burada ifade edilmek istenen düşünceye bakıldığında, benzer kültürdeki insanların birbirleri hakkındaki düşüncelerinin daha olumlu olacağı anlaşılmaktadır. Bu açıdan değerlendirildiğinde (MS-22) ile (AK-21) kodlu katılımcıların düşüncelerinin farklılık gösterdiği görülmektedir. Bu bağlamda Eskiörük (2015: 162)’ün kişilerarası iletişimde benzer kültürel değerlere sahip olan kişilerin iletimi kolaylaştırmakta kültürel değerleri farklılaşan kişilerin iletişimini zorlaştırdığı görüşü katılımcıların yorumunun önemini vurgulamaktadır.

(MA-21), *“Karadenizli biri gördüğümüzde sinirli demek ve Batının inançlarının zayıf olduğunu düşünmemiz. Biz kendi içimizde de böyle kalıpyargılı oluyoruz birbirimize karşı. Onların kültürü farklı, bizim kültürümüz farklı; ama ikisi de kendine özgüdür”* demiştir. Bu görüşü (DKY-25)’nin *“Mesela bazı kişilere göre Doğulu biri kendi dilinde konuşurken başkasına sert konuşuyor gibi gelebilir; ama bu tamamen dilden kaynaklanan bir durumdur. Kişinin sert ya da yumuşak yapıda olup olmamasıyla alakası yoktur”* şeklindeki görüşleri desteklemektedir. Bu ifadeye göre bir kültürün aktarılış biçimi bu örneğe göre başka bir kültürde normal karşılanmamaktadır.

Katılımcıların yorumlarına bakıldığında Gürüz ve Eğinli (2014: 284)’nin iletişim kuran kişilerin karşıdakinin ifadelerini yahut eylemlerini kendi kültürel yapısı doğrultusunda değerlendirmesiyle gerçekleştirilen iletişim faaliyetinin sorunlarla karşılaşabileceği görüşü ile bağdaşmaktadır. Buradan hareketle farklı kültüre sahip bireylerin iletişimini engelleyen stereotiplere yönelik katılımcıların verdiği yanıtlar aşağıda verilmiştir.

3.7.7. Farklı Kültüre Sahip Bireylerin İletişimini Engelleyen Stereotipler

Bireylere yöneltilmiş olan *“farklı kültüre sahip bireyler arasındaki iletişim sürecinin etkin olarak gerçekleşmesine engel olan stereotipler nelerdir?”* sorusu

karşısında katılımcılar, gerek kendilerinin başkalarına karşı stereotip içeren tutumları gerek başkaları tarafından maruz kaldıkları gerekse de günlük hayatta tecrübe ettikleri farklı örnekler üzerinden düşüncelerini aktarmışlardır. Bu anlamda bazı katılımcılar, bireylerin birbirleriyle iletişim kurarken zaten zihinlerindeki kültürel bağlamda oluşmuş olan stereotipler dahilinde iletişim kurduklarını dile getirmişlerdir. Bu açıklamayı destekleyecek nitelikte yanıt veren katılımcılardan (OA-22), *“Her coğrafyaya mensup kişiler ya da her kültürel yapıda yer alan kişiler, öğretim için üniversiteye geldiklerinde akıllarında zaten birçok kalıp düşüncelerle bir arada bulunmuş oluyorlar. Öncelikle bireylerle iletişim kurarken kafamızdaki bu kalıp düşünceler dahilinde iletişim gerçekleştirdiğimizi düşünüyorum. Yani benimsemiş olduğumuz kalıp düşünceler, kişilerarası iletişimde bulunduğumuz bireylerle olan iletişimimizi olumsuz yönde etkilemektedir”* demiştir. Erdoğan (2013: 19)’ın toplumsal yapı içerisinde farklı etnik, cinsiyet, yaş ve engelli gruplara yönelik stereotiplerin zaten mevcut olduğuna yönelik düşüncesi, katılımcının bu görüşünü önemli kılmaktadır. Bunun yanında (EK-22), adlı katılımcının *“Mesela Karadeniz ve Akdeniz’den iki kişi bir ortama girdiklerinde Akdenizlinin rahat bir hayat sürdüğü düşünülebilir. Çünkü Akdeniz insanı rahat bir tavır sergilemiştir ve insanlarda böyle bir algı oluşturmuştur. Ya da Karadenizli kişi daha muhafazakâr olarak algılandığı için daha dinine düşkün olarak bilinebilir”* şeklindeki ifadeleri kültürel içerikli stereotiplerin bireylerin karşıdakine yönelik bakışının nasıl olabileceği üzerine verilmiş bir örnektir.

Bazı katılımcıların yorumlarına bakıldığında ise bu stereotiplerin iletişim sürecinde ortaya çıktığını ifade etmek mümkündür. (CS-21), *“Mesela iletişim kuran kişiler kendi değerlerini hep doğru bulup karşıdakinin düşünce ver değerlerinin yanlış olduğunu düşünürse bu iletişimlerini mutlaka etkiler”* diyerek kendi yorumunu yapmıştır. Katılımcının aktarmış olduğu bu düşünce stereotiplerin iletişim içerisinde oluşabileceğine dair bir örnek oluşturmaktadır. Benzer bir diğer söylem de (SŞ-24)’nin, *“Biz 1. sınıftayken bir arkadaşım vardı, Antalyalı. Orda giyim kuşam konusunda biraz rahat olabilirsiniz ve o da öyleydi. Biraz açık giyiniyordu ve Gümüşhane’ye gelince de değiştirmede giyinişini. Kısa giyiyor, elbise giyiyor vs. başka bir arkadaşım o ve ben sadece bir kere dışarı çıktık beraber. O buluşmanın sonunda arkadaşım bana dedi ki ben onunla tekrar dışarda görüşmek istemiyorum. Evde, yurttta görüşebiliriz; ama ben dışarıda onunla buluşmak istemiyorum, demişti. Onun giyim tarzının kendisini olumsuz*

etkileyeceğini düşünmüştü” ifade ettiği şekildedir. Bu katılımcının verdiği cevap, bireylerin karşılıklı ilişki içerisindeyken diğerine yönelik belirli bir yargıya varması bakımından (CS-21) adlı katılımcının düşüncesine benzerlik göstermektedir. (AK-22), “Dışardan bakıldığında Kürtçe konuşmamız da yanlış anlaşılıyor aslında. Benim anneannem Türkçe bilmiyor mesela. Ben okulda anneannemle mecburen Kürtçe konuşuyorum ve insanlara bu tuhaf geliyor. Acaba benimle ilgili bir şey mi söylüyor, diye düşünebiliyorlar” şeklindeki yorumu da farklı kültürel değerlerin iletişimi olumsuz şekilde etkileyen stereotiplere dönüştüğünü göstermesi bakımından önemlidir.

Kendi hayatlarında stereotip içeren düşüncelere maruz kaldığını dile getiren katılımcılardan (DA-23), *“Ben bir dernek evinde kalıyordum. Dernek evinde daha çok Doğulu insanlar yer alıyor. Ve bu Doğulu insanlarda gerçekten şöyle bir ön yargı oluyor. Tabii ön yargı mı bilmiyorum; ama şöyle bir algı var. Bunlar kendi aralarında Kürtçe konuşuyorlar ve bundan dolayı birbirlerini çok yakın görüyorlar. İki Doğulu insan yan yana geldiğinde diğer kültürden insanları kabul etmiyorlar. Sadece kendi kültüründen olanlarla hep birlikte oluyorlar. Benim kaldığım evde de 3 kişi Doğuluydu, diğerlerimiz de Maraş, Kocaeli ve Konya’dan gelmişti. Daha sonra bu üçü hep birlik oluyorlardı. Aynı kültüre sahip oldukları için birbirlerini daha iyi anlıyorlardı. Hatta genellikle kendi aralarında Kürtçe konuşuyorlardı ve genellikle bizi dışlıyorlardı”* diyerek kendi yaşamından bir örnek vermiştir. Bu katılımcının verdiği yanıtı göre aynı kültürel çevreden gelen bireyler birbirleri ile daha samimi ilişkiler geliştirirken, farklı kültürlerden olan insanlara karşı mesafeli tutum sergilediklerini ifade etmek mümkündür. Diğer bir katılımcı (SA-22)’nin *“Üniversiteden bir arkadaşımın düğününe gittim Ağrı’ya. Etrafımdaki herkesin elbisesi parlıyordu ve herkes Kürtçe konuşuyordu. Ben Türkçe konuşunca arkadaşın annesi dedi ki ‘Bu kız Kürt değil mi, neden Türkçe konuşuyor?’ Arkadaşım cevap verdi. ‘O Kürtçe bilmiyor’ dedi. Yani Ağrı’da Türkçe konuşunca niye diye soruyorlar ve farklı bakış gösteriyorlar”* şeklinde verdiği örnekte kendinden olmayana farklı bir bakış sergilendiği anlaşılmaktadır.

Konuyla ilgili olarak verilen benzer diğer yanıtlardan biri de (SS-26)’ya ait olan *“Mesela ben Kosova göçmeniyim. İnsanlar bunu duyduklarında, benim Müslüman olabileceğimi düşünmüyorlar bile. Direkt Hristiyan mısın, diye soruyorlar. Din olarak ben bu tarz şeylerle çok karşılaşıyorum”* yorumdur. (DKY-25), *“Ben Bodrum’da yaşıyorum; ama aslen Ağrılı olduğum için hep Ağrılıyım diyorum. Ben üniversitede ilk*

zamanlar memleketimi söylediğimde, birkaç arkadaşım bir müddet benim selamımı almamışlardı. Bu birkaç defa oldu. İlk başta anlamadım, aramızda iletişimsizlik vardı. Bunu sonradan öğrendiğimde tamamen kültürel bir etkenden kaynaklı olarak benimle iletişim kurmak istemediklerini anladım” diyerek farklı kültürlerden gelen bireylerin iletişimi engelleyen bir stereotipe nasıl dönüştüğünü betimlemiştir.

Kendinden olmayana farklı bakış açısı sergilendiğini düşünen katılımcıların görüşlerini ise şöyle belirtmek mümkündür: (FÖ-22), *“Kendi dininden başka inanç sergileyen insanlara karşı farklı ve olumsuz bakış açısı sergileyen insanlar oluyor. Mesela Müslüman biri Hristiyan birine karşı mesafeli olabiliyor. Bazıları inancına aşırı düşkün oluyor, sadece kendi inancını kabul ediyor. Başka inançları kabul etmiyor ve öyle olan insana karşı direkt mesafe koyuyorlar. Çünkü başka inançları yanlış olarak değerlendiriyorlar”* derken (ME-22), *“Bize rahat gelen bir şey başka kültüre zor gelebilir. Mesela bizde 3 parmağını birleştirmek lezzetli demek iken başka ülkede ayıp karşılanan bir hareket olarak algılanıyor”* demiştir. (MS-22) ise *“Mesela inanç olarak söyleyeyim, Hristiyan toplumdan gelen ve Müslüman toplumdan gelen biri iletişim kurarsa ikisi de kendi tarafını tutarak iletişimi sınırlı gerçekleştirebilirler”* diyerek inanç ve kültür üzerinden ortaya çıkan stereotiplere vurgu yapmıştır.

Kendi kültürel düşünce yapılarından yola çıkarak diğer bireylere karşı stereotip içeren tutum sergilediklerini ifade eden katılımcılardan (AA-23), *“Bana göre Doğunun insanları serttir, vurucudur ve kırıcdır. Bu düşüncelerle ben Doğulu arkadaşlarımla iletişim kurarken rahat olamıyorum. Aslında bu düşüncemde biraz da haklı olduğumu düşünüyorum; çünkü örneğin Batıda karşı cinslerle olan iletişimde kültürel anlamda biraz daha serbestlik vardır; fakat Doğuda aile baskısı etkisiyle bu kadar özgür iletişim kurulamaz iki cinsiyet arasında”* şeklinde yorum yapmıştır. (KMB-21) de *“Müslümanlar olarak biz, Hristiyanlara kötü, Allah’a inancı tam olmayan insanlar olarak bakıyoruz. Bu düşünce olumsuz bir etki yaratabilir. Örneğin biz evlenecek olsak, ailemize ben Hristiyan biriyle evleneceğim desek, aileler arasında sıkıntı çıkabilir. Çünkü dini anlamda fikir ve düşünce ayrılığı olacağı için bu iki farklı kültürdeki insanların iletişim kurmasında olumsuzluklar yaşanabilir”* diyerek inançlar üzerinden varlık gösteren stereotiplere atıfta bulunmuştur. Dini konudan yola çıkarak örnek veren bir diğer katılımcı ise düşüncelerini (MC-21), *“Mesela dinde mezhepler vardır. Şafi mezhebinin kuralları Hanefiye göre daha ağırdır. Şafinin katı kuralları vardır.*

Hanefinin kuralları daha farklıdır. Mesela şafî bir arkadaşım bana köpeklere dokunmaması gerektiğini, onların pis olduğunu söylediğinde bana çok garip geliyor. Bundan dolayı da o kişiye karşı stereotip oluşturmuştum” şeklinde belirtmiştir. (HS-23) de “Karşımızdaki insanları bazen yaşayış biçimlerine göre değerlendiremeyebiliriz. Örneğin sizin hissettiklerinizi ben hissedemeyebilirim” diyerek dile getirmiştir. Bu düşünce ise yukarıdaki katılımcıların görüşlerini özetler niteliktedir. Bunun yanında (RT-19) ise “Ben Batılı olabilirim, siz Doğulu olabilirsiniz. Bu anlamda oluşan stereotipler, ilişkilerde olumsuzluk oluşturabilir ve bunlar çatışmaya sebep olabilir” şeklindeki yorumuyla yukarıdaki diğer katılımcıların düşüncelerinin sonucuyla benzer nitelikte açıklamalarda bulunmuştur.

Katılımcıların bu başlık altında verdikleri görüşlerinin, Tutkun ve Koç’un (2008: 262) bir bireye yönelik elde edilen bilginin beynimizdeki diğer stereotiplerle birleştirildiği görüşüyle benzerlik gösterdiği anlaşılmaktadır. Aynı zamanda yukarıda yorumlarına yer verilen katılımcıların görüşlerine dair Ünlü (2018: 277)’nün stereotipler ne kadar çok tekrarlanırsa o kadar çok yayılır düşüncesi ile paralellik gösterdiği yönünde bir yorum yapmak mümkündür.

Bütün bunlarla birlikte katılımcılara yöneltilen ilgili soru karşısında kültürel bağlamda genel değerlendirme yapan katılımcıların görüşlerine bakıldığında şu yorumlar dikkat çekmektedir:

(HA-27), “İki farklı kültürdeki kişi evliliklerinde çok iyi anlaşabilir. Ama yemek kültürü farklılığından çıkabilecek bir olay, daha sonra halk oyunlarına sığar, sonra başka bir şeye. İleride çocukları olduğunda biri kendi kültürünün oyun ve eğlence tarzını öğretmeye çalışır, diğeri onu istemez, kendi kültürünün oyunlarını öğretmeye çalışır. Bunun sonucunda da aralarındaki çatışma gittikçe artabilir ve araları bozulabilir. Bu her şeyde kendini gösterebilir. Sadece yemek, eğitimle sınırlı olmaz kültürel anlamdaki her konuda bu farklılıklar arada çatışmaya sebep olabilir” diyerek kültürel anlamda oluşan stereotiplerin ilişkilerde çatışmalara sebep olacağını ifade etmiştir. Bu görüşe benzer şekilde (AA-22) de, “Farklı kültürdeki insanların iletişim kurması zor oluyor. Mesela Karadenizli biriyle Güneydoğulu birinin evlendiğini ve Karadeniz’e gelin gittiğini düşünelim. Kültürel olarak her anlamda farklılık gösterir, bu iki kültürün insanının düşünce yapısı. Yani demek istediğim, bu iki insan anlaşamaz bana göre” demiştir. (ZS-22), “Konuşma tarzı mesela Doğuda ve Marmara’da

farklıdır. Konuşma tarzından yola çıkarak insanı Laz, Çerkez, Kürt gibi ayırmaya giriyorlar. Ve o kendi değerleri hakkında konuşmaya başlayınca direkt sert çıkışlar yapıyor. Çünkü insanların kafasında yargı kalıpları var ve onu savunmaya çalışıyorlar” diye cevaplamıştır bu soruyu. (MA-21), “Yetiştirilme tarzına göre farklı kültürlere saygılı olmak yerine, böyle öğretiliyor ve bu da ilişkilerimizi bozuyor. Bizim kültürümüz bu, yapımız bu, karşı taraf bize uymuyor gibi yaklaşım sergileniyor genelde” diyerek yetiştirilme tarzına gönderme yapmıştır. (AK-21) de benzer şekilde, “Aileden öğrendiği düşünce yapıları olabilir. Mesela Van deyince akla kahvaltı geliyor, Gümüşhane deyince akla pestil geliyor. Bunlar da bence stereotiplerdir. Ben farklı olan her şeye olumlu yaklaştırmaya çalışıyorum; ama olumsuz olarak yaklaşan insanlar da var” demiştir. (RA-21), “İnsanın yaşam tarzı, aile yapıları, örf, adet ve gelenekleri, aldığı eğitim, aileden gelen temel kalıp düşünceler...” derken (HA-21), “Kültür farkından kaynaklanan düşünce farklılıkları, bireylerin kafasında kalıp düşünceler oluşturur. Mesela İstanbullu birey, Rizeli birinin konuşmasıyla dalga geçebilir” diyerek kültürel farklılıklardan kaynaklanan stereotiplerin iletişime olan etkilerini açıklamaya çalışmıştır.

Konuya farklı bir açıdan yaklaşarak değerlendirme yapan (SS-22) kodlu katılımcı düşüncelerini, “Temel sorun bu bence kendini üstün görme ve kendinin tek biricik olma isteği. Bence bu da iman zafiyetinden kaynaklanıyor. Bence çok farklı dinler var ve herkesin her konuda bilse de bilmesede fikri var. Mesela benim kültürüm, benim ırkım, benim dinim daha iyi düşüncesi, toplumsal olarak iletişimimizde sorun oluşturuyor” ifadelerini kullanarak belirtmiştir. Bu çerçeveden bakıldığında kendini yüceltme arzusu sonucunda diğerlerini kendinden küçük görme eğilimiyle karşı karşıya kalındığını belirtmek yerinde bir örnek olacaktır. Katılımcının bu düşüncesi Harlak (2000: 70)’ın literatürde yer alan farklı gruba ait bireylerle iletişim kurmakta olan kişilerin ait olduğu grubu diğer gruplar karşısında üstün görmekte olduklarını, bu üstünlük isteği ise kişinin kendisini olumlu değerlendirme ihtiyacından kaynaklanmaktadır ifadeleri ile desteklenmektedir.

3.7.8. Stereotiplerin Kişilerarası İletişimde Daha Çok Ön Yargı Oluşturduğu Ortaya Konulduğunda, Bu Farkındalığın İletişim Sürecinin İyileştirilmesindeki Rolü

Kişilerarası iletişim sürecinin sağlıklı bir şekilde işlemlerini sağlamak için iletişime olumsuz etki eden unsurları ve nedenlerini ortaya koyup daha sonra bu unsurları ortadan kaldırmak, olumsuz etkilerini en aza indirmek ya da bu etkileri olumlu hale getirmek için çaba harcamak gerekmektedir (Orta, 2009: 123-124; Elgünler ve Fener, 2011: 38-39; Yazıcı ve Gündüz, 2010: 39).

Stereotiplerin ve ön yargıların kişilerarası iletişime olan olumsuz etkilerinin farkına varıldığında, iletişim sürecinin daha olumlu yönde ilerleyeceğine ilişkin olarak bütün katılımcılar hemfikirdir. Bu bağlamda bazı katılımcılar, bu sürecin iyileştirilmesi için öncelikle ön yargıların ve stereotiplerin ortadan kaldırılması gerektiğini, diğer bir deyişle olumsuz etkilerinin azaltılması gerektiğini düşünen 11 katılımcı bulunmaktadır. Katılımcıların düşüncesi yukarıda verilen literatürdeki ifadelere benzerlik göstermektedir. Bunun gerçekleşebilmesi için de katılımcılar birtakım fikirler ortaya koymaktadır. Katılımcıların konuya dair verdiği örneklerin hepsi önemli görüldüğü için bütün cevaplar tek tek aşağıda aktarılmıştır.

Kişilerarası iletişim sürecinin iyileştirebilmesi için ilk düşünce (DA-23)'ye ait olan *“Bunun için öncelikle ön yargıların kaldırılması gerekir. Ön yargıların kaldırılabilmesi için de insanların bir şeye mecbur kalmaları lazım. Diyelim ki o insanla iletişim kuracaksa buna mecbur kalması gerekiyor. Çünkü mecbur kalmadıkça kimse birbiriyle iletişim kurmuyor. Aslında ben bu ön yargımı şu şekilde yıktım: Eski okulumda işletme okuyordum ve benim muhasebemle matematiğim hiç iyi değildi. Daha sonra benim düşüncelerime ve dini inancıma karşı çok zıt olan bir insanla iletişim kurmaya mecbur kalmıştım; çünkü onun muhasebesi ve matematiği benden daha iyiydi. Ve bu sebepten onunla iletişim kurmak mecburiyetinde kaldım. Ve onunla oturup konuştuğum zaman aslında benim düşündüğüm gibi bir insan olmadığını anladım”* şeklindeki görüştür. Katılımcının verdiği cevaptan yola çıkarak iletişimin bir ihtiyaç olduğunu söylemek mümkündür. Bu bağlamda katılımcının görüşleri, Tutar vd., (2003: 57)'nin kişilerarası iletişimi engelleyen faktörlerin, bireylerin iletişim kurma ihtiyaçlarının farkında olmamalarından kaynaklandığı düşüncesiyle benzerlik göstermektedir. İletişime ihtiyaç duyulduğunda, engeller de ortadan kalkabilmektedir.

(KMB-21), “Öncelikle karşımızdaki kişiye ne olursa olsun ön yargıyla yaklaşmamamız gerekir. Bu tutumun olmaması için bir kişiye karşı stereotiplerimiz varsa bunun üzerine giderek azaltabiliriz. Yani bir insan hakkında kötü bir fikir ya da düşünce olabilir bizde; ama bu bize farklı yansıtılmış olabilir ya da biz yanlış anlamış olabiliriz. Bu düşüncelere rağmen karşı tarafa kendimizi anlatmaktan ziyade, o tarafı anlamaya çalışmalıyız. İletişim olmadıktan sonra bu ön yargıların önüne geçmemiz mümkün olmaz” derken (SS-26), “Bence öncelikle insanlara bir birey olarak bakmamız gerekiyor. Ön yargılarımızı kırmak için, iletişimimiz kopma derecesine gelse bile devam ettirmeliyiz. Mesela benim Trabzonlulara karşı bir ön yargım var. Hep duyduğum şeylerden kaynaklı olarak bu ön yargılarım oluştu; ama ben Trabzonlu biri ile tanışınca dönüp sırtımı gitmiyorum. Eğer gitseydim o stereotipler sürekli aklımda kalacaktı. Ama ben buna rağmen Trabzonlu biriyle iletişim kurmaya devam ediyorum. Devam edince de o insanın öyle olmadığını anlıyorum. Yani iletişim olmadan bu ön yargı ve stereotiplerin kesinlikle önüne geçilemez” diyerek iletişimin önceliklendirilmesi gerektiğine vurgu yapmıştır.

(MS-22)’nin, “Urfalı biriyle iletişim kurduğumu düşünelim. Onun kendi kültürünü reddettiğini düşündüğünü bilirsem o kişiye karşı o kültüre değil, o kişiye karşı stereotiplerimi kırabilirim. O kişiyle daha iyi iletişim kurabilirim” diye verdiği yanıt Oktay (2000:184)’ın stereotiplerle ters düşen etkin ve dikkat çekici modellerin var olması stereotiplerin değişmesini kolaylaştırır, düşüncesine gösterdiği benzerlik açısından önem arz etmektedir.

(SA-22), “Ailemden birkaç kişi ve ikincil akrabalarımın birkaç kişi Gümüşhane’ye gitmemi istememişti. Doğu sınırında kalan bir yermiş. Ben de merak ediyordum ne var, neden böyle konuşuyorlar, diye. Sonradan orayı dağlık görünce korkmaya başladım; ama sonradan orayı sevdim ve korkmadım. Oradaki insanları sevince bu ön yargım kırılmıştı. Bu anlamda stereotipler minimum seviyeye inebilir. Birinin bir toplumun iyi yönlerini gördükçe olumlu düşünce yapımız değişebilir” demiştir. (AK-21) de “Birisi bir insana ön yargılı yaklaştığı için ve ona karşı kafasında stereotip beslediği için onu uyarmaya kalktığında ters tepki gösterebilir; ama o kişiyle oturup konuştuğunda durumu uygun bir dille açıkladığında bu düşüncesi değiştirilebilir. Bence insanlar farklı düşüncedeki diğer insanlarla bir araya gelerek ve onları tanıyarak stereotipleri değişebilir. Bence bir insan 7’sinde neyse 70’inde de o

değildir. Stereotipleri varsa bunları aşmaya çalışmalı insanlar” diyerek stereotiplerin ortadan kalkabileceğinden söz etmiştir. Katılımcının görüşüne benzer başka bir örnek de (HA-21)’e ait olan “Mesela ben de takım elbiseli biriyle konuşurken mesela resmî olmam gerektiğini düşünüyorum; ama o kişi öyle olmayabilir aslında. Bunun benim düşüncem olduğunu bilerek normal bir iletişim kurmaya çalışırım. Yani böylece ön yargılarımdan kurtularak daha samimi ilişkiler kurma yoluna girerim diyebilirim” şeklindeki görüştür.

(MA-21), “Sorunları gördüğümüzde çözüm odaklı oluruz. Karşılıklı olarak sorunun neye dayandığını tartışıp konuşabilirsek karşımızdaki insanla, ön yargılarımız kırılabilir. Günümüzde iletişim kurarken eskiye göre daha farklı bakabiliyoruz karşımızdakine. Meraklıyız araştırıyoruz farklı insanları tanıyabiliyoruz. Bence bu güzel bir şey” derken (AA-22), “Öğrendiğimiz kadarıyla fikirler değişebilir. Mesela iletişimde karşı tarafı nasıl biliyorsak ona göre tutum sergiliyoruz. Onun için karşıdaki kişiyi doğru tanımaya çalışmalıyız. Mesela Lazları anlattık. Nasıl göründüklerini, konuşma şekillerini; yani kültürel olarak farklılıklarını anlattık. Onları tanıdıkça bu düşünce farklılıklarından kaynaklanan ön yargılarımız ortadan kalkıyor” demiş ve iletişim kurulacak kişilerin zamanla tanınması durumunda ön yargıların yok olacağını iddia etmiştir. (RA-21), “Ön yargıların kırılması ve stereotiplerdeki düşüncelerin aslında öyle olmadığı bilindiğinde iletişimi güçlendirir ve daha olumlu yönde ilerler. Bu stereotipler zaten bizim için engeldir; ama bunlar bilinerek iletişim kurulursa daha sağlıklı ilişkiler kurulur. Bu anlamda ön yargılı ve stereotip içeren düşüncelerin değiştirilmesi kişilerarası iletişime olumlu olarak etki eder” diyerek bir önceki katılımcı ile benzer düşüncelere yer vermiştir. (FÖ-22), “Ben Kayseriliyim. Gümüşhane’de üniversite okuyorum. Benim sınıf arkadaşımın daha önce tanıştığı başka Kayserili birinden dolayı bütün Kayserililere karşı bir stereotipi vardı ve bu tamamen olumsuz bir stereotipti. Kayserilileri sevmiyordu. Ama benimle tanıştıktan sonra bu stereotipleri değişti” şeklinde yaptığı açıklama ile stereotiplerin zamanla ortadan kalkabileceği yönündeki benzer düşüncelere ortak olmuştur.

Yukarıda yer alan katılımcı görüşlerinden yola çıkarak Akbaş, (2010: 26)’ın belirttiği bireylerin arasında sağlanan temas ilişkilerinin yoğunluğu ile beraber bu temassal ilişkilerin vasfı da ön yargılı tutumların etkisini en aza indirmede büyük önem taşımaktadır bilgisine ulaşılmaktadır. Aynı zamanda katılımcıların verdiği yanıtların

güvenilirliği açısından Coşgun, (2004: 42)'un ön yargılı düşünce yapılarına sahip kişiler, ön yargılı olduğu kişi veya gruplar ile bir araya gelerek iletişimde bulunduklarında ve karşılıklı etkileşim oluşturduklarında taraflar arasındaki düşünce uyumsuzluğu zamanla yerini olumlu düşüncelere bırakabilir, sözleriyle benzerlik göstermesi bakımından dikkat çekici olmaktadır.

Stereotiplerin ve ön yargıların ortadan kaldırılmasından ziyade yalnızca iletişim sürecine olan olumsuz etkilerinin farkına varılarak bu sürecin iyileştirilebileceğini düşünen katılımcı görüşlerine ise aşağıda yer verilmektedir.

(DKY-25), *“Aslında herkeste bir düşünce yapısı vardır, uzak durması gerektiği insanlar vardır hayatında. Ama o kişiyi bulunduğu ortama, kıyafetine, konuşmasına, tenine göre değerlendirmemek gerekir. Bu özelliklerin farklılığının normal olduğunu göz önünde bulundurarak o kişiyle tamamen şeffaf bir şekilde iletişim kurmak gerekir. Bence kişinin karakterine bakarak iletişim kurmak daha önemli. Bu anlamda şeffaf bir şekilde iletişim kurabilmenin en önemli noktası bireysel eğitimidir.”* Katılımcının verdiği yanıtla göre eğitimle ve bireysel olarak kişinin kendi düşüncelerini değiştirmesiyle bu sürecin iyileşebileceği ortaya konulmaktadır. Elgünler ve Fener (2011: 37)'in tarafların arasındaki iletişimin engelsiz bir şekilde devamlılığının sağlanabilmesi, farklılıkların göz önünde bulundurulması gerektiği ifadeleri (DKY-25) kodlu katılımcının düşüncesini destekler niteliktedir.

Bu düşünceye benzer diğer cevaplar ise şöyledir: (OA-22), *“Bireysel olarak kendi düşünsel eksikliklerimizin ve yanlışlıklarımızın farkında olarak iletişim kurduğumuzda daha çok olumlu sonuçlar ortaya konulabilir ve kendi olumsuz düşüncelerimizi değiştirme çabası içinde olabiliriz”* diye görüşlerini açıklamıştır. (HA-27), *“Bir insanın iletişimini etkili hale getirebilmesi için bunların eğitimi sadece okuldan ibaret olmamalı. Hayat eğitimi, yaşantılar, iş hayatı şeklinde tecrübeler kazanarak insanları tanımalı. Şöyle de diyebilirim. Ben bölümde öğreneceklerimi eminim ki daha önceki hayatımda deneyimleyerek zaten öğrenmiş olacağım”* demiştir. Bu yanıtla göre bireyin kendini geliştirmesinde etkili olacak eğitimin yalnızca okul ile sınırlı olmayacağı düşünülmektedir. Söz konusu eğitimin sosyal hayatta ve iş hayatında bireylere kazandırılabilmesi kazanımların olduğuna vurgu yapılmaktadır. (SS-22), *“Mesela ailedeki temel kişi anne ve babadır. Anne ve babanın çocuğa verdiği eğitim çok önemli. Bir ebeveyn şaka yollu da olsa çocuğuna ayrımcılık içeren bir söz*

söylememeli. Kendi dini ırkı ve rengi hariç diğer ırkları küçük görmemeli çocuğun yanında. Çocuk o çağlarda kayıt cihazı gibidir. 0-6 yaş aralığı çok önemli; çünkü çocuğun temel karakterleri o süreçte oluşur. Sonraki ergenlikte de anne ve babanın çok dikkatli olması gerekir. İnsani duygular geri plana atılmamalı. Böylece toplum çok çabuk güzel bir yaşam birimine dönüşebilir” diyerek eğitim alanında aile faktörünü ön plana çıkartmaktadır. Eğitim faktörü üzerinden değerlendirme yapan katılımcı görüşlerini Durmaz (2015: 76)’ın iletişim sürecinde karşılaşılan ön yargılı tutum ve davranışların ortadan kaldırılmasının toplum bazında dönüşümler yapılarak sağlanabileceği ve bu dönüşümün de bireylerin eğitim seviyesini artırmakla mümkün olacağı yönündeki düşünceleri ile açıklamak mümkündür.

Eğitim faktöründen ziyade insanları tanıma yoluyla ve okuma yoluyla bilinç kazanarak daha iyi ilişkiler kurulabileceğini yönünde değerlendirme yapan (EK-22) de düşüncelerini, “Aslında ön yargı ve stereotip sadece olumsuz değil, olumlu anlamlar da barındırır. Bence bunu insanın nasıl kullandığı önemlidir. Bunları olumsuz değil de olumlu yönde kullanırsak daha yararlı ilişkiler kurabiliriz. Mesela Karadeniz insanı ile Ege’li biri tanışırsa o kültüre karşı sıcakkanlı yaklaşır ve bu farklılığı anlamaya yönelirse oradaki ortam da iletişim de iyi yönde ilerler. Biz bu kavramların hangi sonuçları doğuracağını bilerek hareket etmeliyiz. Farkındalık gerekli ve bu eğitimden ziyade okuma alışkanlığıdır ve gezme alışkanlığı ile kazanılır. İnsanların hayatına ve kültürüne karışmayı seven bir toplumuz buna farklı bir bakış açısını okuyarak kazanabiliriz” şeklinde dile getirmiştir.

Bunun yanında bazı katılımcılar kendi düşüncelerinden ve kültüründen farklı olan bireylere karşı empati duygusuyla yaklaşarak daha iyi ilişkiler kurulabileceğini belirtmektedirler. Bu şekilde düşünen (AA-23), (SŞ-24) ve (CS-21) olmak üzere toplam 3 katılımcı bulunmaktadır. Bu katılımcılar hemen hemen aynı düşünceyi dile getirmişlerdir. Buradan hareketle katılımcılardan (AA-23), “Bir insana karşı stereotipli olabiliriz fakat bunun bilincinde olarak iletişim kurduğumuzda şöyle bir bakış açısı kazanabiliriz. Evet ben böyle düşünüyorum ama bu kişi benim bu düşünceme karşı ne hisseder yahut bu kişi benim kalıp düşünceme ters biri de olabilir diye düşünerek iletişim kurduğumuzda daha iyi ilişkiler kurulabilir”, (SŞ-24), “Bu farkındalık, bilmediğin bir şeye kötü yaklaşmaman gerektiğini hatırlatır. Karşıdakine empati yaparak yaklaşmak gerektiğini hatırlatır. Kötü bir olay yaşadıysan bunu karşıdakine

yansıtılmamak gerektiğini düşündürür bize. Birini kırmadan kendini düşüncelerini aktarman gerektiğini sağlar bu bilinçli yaklaşım” ve (CS-21) de “Ön yargı ve stereotip konusunda bilinçli olursak iletişim olumlu yönde ilerleyebilir. Kendi değerlerimize nasıl saygı gösterilmesini istiyorsak aynı şekilde biz de diğer insanların değerlerine saygı göstermeliyiz. Bu iki şekilde oldu sürece ne kadar farklı düşünce olursa olsun iletişime zarar gelmez” şeklinde düşüncelerini açıklamışlardır.

Galinsky ve Moskowitz (2000: 708-724) stereotiplerin etkilerinin azaltılmasının en iyi yöntemlerinden birinin empati kurabilme yeteneğine vurgu yapmışlardır. Söz konusu ifadelerin (AA-23), (SŞ-24) ve (CS-21) kodlu katılımcılarının ortak görüşlerini kanıtlayıcı ve destekleyici nitelikte olduğu görülmektedir.

Bunlara ek olarak stereotipler ve ön yargıların iletişime olumsuz etkilerine yönelik bilinç kazanmanın daha farklı şekillerde olabileceğini düşünen katılımcıların görüşleri şu şekildedir: (MC-21), *“İnsanlar bilmedikleri bir şeyi öğrendiği zaman ona göre hareket ederler. Ben de mesela ön yargı ve stereotip kavramına yönelik bilgileri öğrendiğimde daha dikkatli davranabilirim. İnsanlara bu bilinci de medya üzerinden de oluşturulabilir. Güzel örnekler sosyal medyadan paylaşılabilir. İnsanlar ilişkilerinde tam olarak birbirini tanımadan yargıya varmamalılar”* diyerek medya ve sosyal medya üzerinden bilinç kazandırılabilirliğini ifade etmektedir.

(ME-22)’nin *“Her şey görüldüğü gibi olsaydı su mavi olurdu, diye bir söz var. Buradan yola çıkarsak stereotipleri yıkmak zordur; ama bunu nötr olarak biriyle konuşmak çok önemli bir şey. Bunları bildiğimiz zaman karşıda açık aramayız. İnsan bu durumların farkında olduğu zaman daha farklı ve bilinçli ve insani yaklaşır”* yönündeki görüşü, El-Messiri, (2015: 31)’nin bireylerde bulunan ön yargılı tutumlar mutlak; fakat sonsuzluk belirtmediğini, aynı zamanda ön yargıların değişebileceği şeklindeki düşüncesine benzerliği açısından önemli görülmektedir. Katılımcının verdiği bu yanıtı göre bireylerin stereotipleri olsa dahi bunun bilincinde olarak kendinden farklı olanla iletişim kurmayı sürdürmesi gerekmektedir. Coşgun’un (2004: 40) da dile getirdiği gibi stereotiplerin tamamen ortadan kaldırılması mümkün olmamaktadır. Fakat bu faktörlere ait detaylı bilgiler elde edilerek kişilerarası iletişim sürecinde tarafların birbirlerine karşı daha bilinçli şekilde hitap etmesi, beraberinde bu etkilerin olabildiğince azaltılmasına yardımcı olacağı yönündeki düşüncesi (MC-21) ve (ME-22) kodlu katılımcıların görüşlerini desteklemektedir.

(RT-19) “Stereotiplerimizden dolayı ön yargı yapılmasını doğru bulmuyorum açıkçası. İletişim kurulamamasının sebebi ön yargı ve stereotiplerdir. Bazı yerlerde ön yargı tecrübe oluyor. Bazı insanlar üzerinde ön yargılı olmak iyi değil ama bazı insanlar değişmiyor ama insanda bir tecrübe oluşturuyor. Farkındalık olduğu zaman da insanlar arasında iletişim daha çok güçlenir ve insanlar birbirlerine kendilerini daha iyi ifade ederler” şeklindeki görüşü, (MC-21) ve (ME-22) kodlu katılımcıların görüşlerine benzerlik göstermektedir.

Son olarak diğerlerinden farklı bir şekilde farkındalık üzerinde değerlendirme yapan katılımcı olan (HS-23) düşüncesini şöyle ifade etmektedir: “Bu görüşmeyi gerçekleştirdikten sonra bende farkındalık oluştu. Kalıpyargıların iletişimi olumsuz etkilediğini örneklerle daha iyi anladım. Aileden öğrendiğimiz kalıpyargılar olduğu için kişilerin yanına yaklaşmam normalde. Ama bu görüşme iletişim açısından bu sorunumu çözebilir. Bundan sonra ön yargıyla yaklaşmamaya çalışabilirim.” Katılımcı bu farkındalığı gerçekleştirmiş olduğumuz görüşme ile kazandığını ve bunu ilişkilerine de yansıtacağını dile getirmektedir. Diğer farklı cevaplar ise şu şekildedir: (AK-22), “İnsanların birbirine bakış açısı değişir ve birbirlerine artık kalp gözüyle bakmaya başlar diyebilirim. Birini gördüğünde ona ters bakmak yerine bu farklılıklarıyla kabullenebiliriz. Zaten biz çok zengin bir ülkeyiz. Hepimiz çok güzel değerlere sahibiz, insanları toplumdan dışlamak yerine topluma katmak hem o kişi hem de ülke adına güzel bir farkındalık olur diye düşünüyorum” demiştir. Bu düşünceye göre farklılıklar zenginlik olarak algılanmalı ve bu durum toplumda avantaja çevrilmelidir. (ZS-22) de “Bence eskiye oranla böyle şeyleri insanlar daha çok düşünüyor. Eskiden böyle şeyler daha normaldi; ama şimdi ön yargı ve stereotip gibi şeyleri daha iyi ayırt eden bir kesim var. Daha fazla farkındalık olsa, toplumda daha güzel iletişim kurulur” diyerek düşüncelerini dillendirmiştir. Bu katılımcının verdiği yanıt literatürde yer alan, 21. yüzyılda yaşayan nesillerin ön yargılı düşüncelerinin eskiler kadar keskin olmadığını ve buna gerekçe olarak da bu döneme ait gençlerin eskilere oranla daha az ön yargılı tutumlarla yaşamlarını sürdürdükleri öne sürülmektedir, düşüncesiyle benzerlik göstermesi bakımından dikkat çekmektedir (Taylor vd., 2007: 205).

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

İletişim, insanların yaşamlarında vazgeçilmez bir unsurdur. Bu bakımdan özellikle kişilerarası iletişim, insan ilişkilerinde önemli bir rol oynamaktadır. Çünkü insanlar sosyal bir varlık olmalarından dolayı konuşmaya, dinlemeye, anlamaya ve anlaşılmaya ihtiyaç duymaktadır. Adı geçen ihtiyaçlar, bireylerin iletişim kurmasını ve karşılıklı ilişkiler geliştirecek etkileşimlerde bulunmalarını ortaya çıkarmaktadır. Bu anlamda kişilerarası ilişkiler ve iletişim, tek tek örülen işlemelerle bir görülmektedir. Atılan her ilmekle bir adım öteye gitmek mümkün olmaktadır. Yapılan en küçük bir hata bile düğümlerin yeniden sökülmesi anlamına gelmektedir. Tıpkı bu örnekte olduğu gibi iletişimde de her aşamada dikkatli ve özenli olmak gerekmektedir (Ünal, 2018: 466).

İnsan hayatının her alanında büyük önem taşıyan iletişim, dinamik bir süreci kapsamaktadır. Bu anlamda insan hayatının değişimi ve gelişimiyle birlikte iletişim de değişim göstererek sürece uyum sağlamaktadır. Bu değişim sürecinde kişilerarası iletişime verilen önem de her geçen gün artmaktadır (Alban, 2020: 82). Bireyler bu anlamda karşılıklı iletişim kurma noktasında daha özenli ve dikkatli bir yaklaşım sergilemektedirler. Bu denli önemli olan bir yaşamsal faaliyetin işleyişine; yani insan ilişkilerine büyük özen gösterilmektedir. Bununla birlikte bireylerin ilişkilerini sürdürme noktasında karşısındakini ya da herhangi bir olayı değerlendirme şekli, ait olduğu sosyo-kültürel çevre ile yakından ilişkilidir. Fakat iletişime insan ilişkilerinde ne kadar özen gösterilse de bazı durumlarda iletişim kurma konusunda insanlar başarısızlık göstermektedir. İletişimin başarısız olmasına sebep olan etkenler, tarafların birbirleriyle olan ilişkilerindeki bazı olumsuz durumlardan kaynaklanmaktadır. Bu olumsuz etkenler kişilerarası iletişimde engel oluşturan ön yargı ve stereotipler olarak isimlendirilmektedir. Stereotipler ise tek bir nedene dayanmamaktadır; bireysel, toplumsal, çevresel etkiler gibi birçok etkinin sonucunda ortaya çıkmaktadır.

Kişilerarası iletişimde dikkat edilmesi gereken husus, iletişimin kalitesine etki eden faktörlerle ilgilidir. Bu anlamda bireyler başkalarıyla iletişim kurarken birden çok etkenin etkisi ile bunu gerçekleştirmektedirler. Bu etkenler bireylerin duygu, düşünce,

tutum, benlik ve algılarının yanı sıra çevre, kültür ve eğitim gibi unsurlardan oluşmaktadır. Şöyle ki bireyin içinde bulunduğu duygusal durumu ve yaşadığı kültürel çevrenin değerleri ve unsurlar kişilerarası iletişimi her anlamda etkileyebilmektedir (Özdemir, 2012: 58). Bununla birlikte kişilerarası iletişimde karşılaşılan engellerin tümü, iletişim kavramına etki eden faktörlere yönelik olmaktadır (Korkut 1996: 18). Diğer bir deyişle iletişim kurmakta etkili olan etkenler, aynı zamanda iletişimde engel oluşturan unsurlar arasında da yer almaktadır. Ön yargılı tutumlar ve stereotipler bu engellerden en önemlileri arasında görülmektedir. Ek olarak kişilerarası iletişimi engelleyen görüş farklılıkları, kişilerarası çatışmalar, iletişim kurulan kanal ve iletişimde yer alan gürültü unsurları gibi etkenler de bulunmaktadır.

Bu etkenlerin kişilerarası ilişkiler ve iletişimdeki etkilerine bakıldığında birbirini “insan” olarak tanımayan, birbiriyle insani hiçbir ortak paydayı paylaşmayan, birbirini sadece “öteki” olarak gören bir toplumsal yaşam biçiminde ön yargı ve stereotiplerin yaygın olması şaşırtıcı değildir. Ön yargı ve stereotip içeren tutumlara sahip olan bireyler iletişim kurarken karşılarındaki kişilere şeffaf bir bakış açısı sergileyememektedir. Bir başka ifade ile bireyler zihinlerindeki stereotipler doğrultusunda iletişime geçtiklerinde, iletişim kurulan diğer bireye yönelik ön yargı beslemektedirler. Böylelikle tarafların iletişimi karşılıklı olarak bozulmaya mahkûm olmaktadır. Bu olumsuz durum ise bireylerin arasındaki ilişkileri ve iletişimi yok etme aşamasına getirebilmektedir. Bununla birlikte bireylerin arasında ayrımcı davranışlar ortaya çıkmaktadır. Bu ayrımcı davranışlar sonucunda ise bireysel ilişkilerden başlayarak toplumsal düzeyde çatışmalar meydana gelmektedir.

Aynı zamanda ön yargı ve stereotipler yalnızca bir etken üzerinden bireylere yöneltilmemektedir. Din, dil, etnik yapı, mezhep, toplumsal cinsiyet ve toplumsal statünün farklılığı gibi birçok şekilde bireylere yöneltilmektedir. Her birey kendi kültürel çevresindeki değerler doğrultusunda düşünce yapıları ve kişilik özelliği ortaya koymaktadır. Bu düşünce yapıları ve kişilik özellikleri doğrultusunda iletişimde bulunduğu diğer kişilerle olan ilişkilerine yön vermektedir. Bu durum hem olumlu hem de olumsuz şekilde kişilerarası ilişkilere ve iletişime yansımaktadır.

Konuyla ilgili literatürden elde edilen genel bilgilere ve katılımcıların görüşlerine bakıldığında kişilerarası iletişimi olumsuz etkileyen ön yargı ve stereotipleri tamamen ortadan kaldırmak mümkün olmamaktadır. Fakat iletişim sürecindeki olumsuz

etkilerini en aza indirebilmek için öncelikle bireylerin bütün stereotiplerinin farkında olması beklenmektedir. Buradan hareketle bireylerin yukarıda bahsi geçen din, dil, ırk, statü, cinsiyet ve düşünce farklılığından kaynaklanan tutumların bilincinde olarak iletişimi sürdürmeleri gerekmektedir. Böylelikle bireylerin farklılığı ayrıştırıcı etken olmaktan çıkıp birer zenginlik olarak kabul görecektir ve ilişkilerin de bu çerçevede pozitif anlamda devamlılığını sağlanabilecektir.

Bu çalışma stereotiplerin kişilerarası iletişime olan etkisini ön yargı kavramı çerçevesinde incelemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu amaç doğrultusunda gerçekleştirilen çalışma, bireylerin iletişim kurarken karşısındaki kişiye yönelik neleri göz önünde bulundurması gerektiği noktasında yeni bir bakış açısı sağlayacak niteliktedir. Çalışma kapsamında elde edilen bulguların sonuçları bir önceki bölümde ayrıntılı bir şekilde aktarılıp değerlendirilmeye çalışılmıştır.

Çalışmanın birinci bölümünde öncelikle iletişim ve kişilerarası iletişim kavramlarına yönelik tanımlar yapılmıştır. İletişimin amacı ve önemine yönelik teorik bilgilere yer verildikten sonra kişilerarası iletişim kavramına yönelik tanımsal bilgiler verilmiş ve kişilerarası iletişimin özellikleri, boyutları, teorileri ve türlerinden bahsedilmiştir. Bu bilgilerin ardından kişilerarası iletişimi etkileyen ve engelleyen unsurlar detaylı bir şekilde aktarılmıştır.

Çalışmanın ikinci bölümünde kişilerarası iletişimi olumsuz anlamda etkileyen ön yargı ve stereotip kavramlarının iletişime nasıl etkileri olduğuna yönelik bilgiler verilmiştir. Öncelikle ön yargı kavramından yola çıkılmıştır. Ön yargıların ne zaman ve ne amaçla ve nasıl oluştuğuna yönelik teorik bilgiler ve ön yargının hangi özelliklere sahip olduğu aktarılmıştır. Ardından stereotip kavramı tanımlanmış ve stereotiplerin içeriğinde yer alan özelliklerden bahsedilmiştir. Daha sonra ise stereotiplerin işlevleri, yaygınlığı ve ayırt ediciliği, stereotiplere yönelik bileşenler, kuramsal yaklaşımlar ve stereotip içeren kavramlar ile ilgili bilgilere yer verilmiştir. Bu bilgilerin ardından literatürden yola çıkarak ön yargı ve stereotip kavramlarının birbirleriyle olan ilişkisine değinilerek kişilerarası iletişime olan etkileri açıklanmıştır. Son olarak da kişilerarası iletişim engellerinin nasıl ortadan kaldırılabilmesine yönelik bilgilere yer verilmiştir. Bu engellerden ön yargı ve stereotip kavramlarının ortadan nasıl kaldırılabilmesine yönelik bilgiler yine literatürden yola çıkılarak aktarılmıştır.

Çalışmanın üçüncü bölümü araştırma bölümü olarak belirlenmiştir. Bu bölümde kişilerarası iletişimi etkileyen unsur olarak ön yargı ve stereotip kavramları hakkında katılımcı görüşleri ele alınmak amaçlanmıştır. Çalışmada nitel araştırma yöntemlerinden yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Böylelikle katılımcıların duygu ve düşüncelerini detaylı olarak öğrenme fırsatı yakalanmıştır. Araştırmaya katılım gösteren bireyler, rastgele seçilen toplam 25 üniversite öğrencisinden oluşmaktadır. Katılımcılara araştırma kapsamında hazırlanmış olan 7 soru yöneltilmiş ve bu sorular çerçevesinde katılımcıların görüşlerine yerilerek elde edilen bulgular değerlendirilmeye alınmıştır.

Araştırma kapsamında öncelikle katılımcıların demografik bilgilerine yer verilmiştir. Söz konusu bilgilere bakıldığında araştırmanın evren ve örnekleminde de yola çıkarak bütün katılımcıların öğrenci olduğu anlaşılmaktadır. Katılımcıların cinsiyetine bakıldığında 12 erkek ve 13 kadın öğrencinin araştırmaya dâhil olduğu görülmektedir. Katılımcı sayısında cinsiyet olarak kadın katılımcıların daha fazla olduğu dikkat çekmektedir. Ayrıca rastgele seçilmiş olan katılımcıların isim ve soy isimleri yaşları ile birlikte kodlanarak verilmiştir. Katılımcıların yaş ortalamasının bakıldığında 10 kişinin 22, 7 kişinin 21, 3 kişinin 23 ve kalan 5 kişinin ise sırayla 27, 26, 25, 24 ve 19 yaşlarında olduğu tespit edilmiştir. Buradan hareketle araştırmaya katılım gösteren bireylerin yaş ortalamasının çoğunlukla 21-22 olduğunu dile getirmek mümkündür.

Katılımcıların memleket durumuna bakıldığında; 3 kişinin Adana, 2 kişinin Kocaeli, 2 kişinin Trabzon, 2 kişinin Van, 2 kişinin Samsun, 2 kişinin Ağrı, 2 kişinin Adıyaman illerine mensup olduğu ve kalan diğer kişilerin ise sırayla Tokat, Sinop, Gümüşhane, Kars, Erzincan, Siirt, Niğde, Kayseri, Yozgat, Balıkesir illerine mensup olduğu görülmektedir. Katılımcıların memleket bilgilerinden yola çıkarak her bölgeye mensup bireylerin araştırmaya katılım gösterdiğini ifade etmek mümkündür. Bölgesel olarak değerlendirildiğinde ise 7 kişinin Karadeniz, 6 kişinin Doğu Anadolu, 3 kişinin Güneydoğu Anadolu, 3 kişinin Marmara, 3 kişinin Akdeniz, 3 kişinin İç Anadolu bölgesinde yer almasıyla ortalama olarak araştırmaya katılım gösterenlerin çoğunluğunun Karadeniz ve Doğu Anadolu bölgesine mensup bireylerden oluştuğu dikkat çekmektedir.

Katılımcıların okuduğu bölümlere bakıldığında ise 17 kişinin Halkla İlişkiler ve Tanıtım bölümünde, 3 kişinin Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi bölümünde, diğer

kişilerin ise Yaşlı Bakım, Fizyoterapi, İş Sağlığı ve Güvenliği, Çocuk Gelişimi ve Antrenörlük bölümünde okudukları görülmektedir. Bu anlamda katılımcıların çoğunluğunu Halkla İlişkiler ve Tanıtım bölümü öğrencileri oluşturmaktadır. Aynı zamanda her katılımcı araştırmada kendisine yöneltilen sorulara, kendi meslek gruplarına göre yanıt vermişlerdir.

Bu çalışmada kişilerarası iletişimi engelleyen ön yargı ve stereotip kavramları ele alınarak karşılaştırmalı şekilde incelenmiştir. Literatürde kişilerarası iletişim engelleri ve bu engelleri oluşturan ön yargı var stereotip kavramlarına yönelik bilgilere farklı konular üzerinden yer verilmektedir. Fakat stereotip kavramının kişilerarası iletişime olan olumlu ve olumsuz etkilerinin ön yargı kavramı çerçevesinde detaylı bir şekilde değerlendiren bir çalışmaya literatürde ulaşamamıştır. Gerçekleştirilen bu çalışma ile stereotip kavramının kişilerarası iletişimi nasıl etkilediği, ön yargı kavramı bağlamında incelenmiştir. Daha önce böyle bir bakış açısı ile ele alınmış herhangi bir çalışmanın bulunmaması, bu çalışmanın özgün değerini ortaya çıkartması ve literatüre katkı sağlaması bakımından önemli görülmektedir.

Literatürde bu anlamda yer alan benzer çalışmalara bakıldığında Kamışoğlu'nun (2013) "*Sosyal Medyada Kişilerarası İletişim Çatışmaları*" adlı çalışmasında "*İletişim Çatışmaları*" başlığı altında ön yargılı çatışma kavramına yer verilmiştir. Konuyla ilgili olarak bireylerin herhangi bir konu hakkında başkalarıyla iletişime geçmeden önce o konuda peşin hükümler verdiğini belirtilmiştir. Bu peşin hükümlerin iletişim sürecinde karşıdaki bireyi reddetme gibi sonuçlara yol açtığı ifade edilmiştir. Dökmen (2005) "*İletişim Çatışmaları ve Empati*" adlı çalışmasında bireyler arasında çıkan çatışmanın nedenleri olarak kişisel ve kültürel faktörlere yer vermiştir. Yanı sıra kişisel faktörler çerçevesinde cinsiyet, fiziksel görünüş ve tutumlar gibi konulara yer vermiştir. Ek olarak kültürel faktörlerde ise kültürlerarası farklılıkların bireyler arasında çatışma yarattığını ve bu çatışmanın önlenmesi için ise farklı kültürleri anlamak gerektiğini savunmaktadır. Bununla birlikte Erdoğan (2011), "*İletişimi Anlamak*" adlı çalışmasında farklı kültürel geçmişi kapsayan dil, ideoloji ve inanç gibi faktörlerin iletişimde sorun yarattığını ifade etmiştir. Bu üç çalışmanın içeriğine bakıldığında, kişilerarası iletişimin bozucu etkileri olarak ön yargı ve stereotip kavramlarına vurgu yapıldığı anlaşılmaktadır. Buradan hareketle mevcut çalışmanın literatür bağlamında yukarıdaki çalışmalar ile benzer bilgilere yer verdiği görülmektedir.

Küçük vd. (2012) “İletişim Bilgisi” adlı çalışmalarında, benzer olarak iletişim sürecinde yer alan bireyler ne söylerse karşıdakinin kendisini anlayacağını düşünmekte; fakat bunun her durumda böyle olamayacağını ifade etmektedir. Bu anlamda bireyler, zihinlerindeki stereotiplerden uzaklaştıkça iletişim daha iyi yönde ilerleyebilmektedir.

Ergeshov (2017) “Sosyal Yaşamda Ön Yargıların Aşılmasında Din Öğretimi Program Geliştirme Çalışmaları” adlı çalışmasında, ön yargı ve stereotiplerin bireyler arası ilişkilerde farklı grup üyelerine yönelik sergilenen bir tutum olduğu üzerinde durmaktadır. Bireylerin iletişim kurduğu diğer kişilerin ait olduğu gruptan yola çıkarak stereotiplere sahip olduğunu ve bunun da diğer kişiye yönelik ön yargı oluşturduğunu ifade etmektedir.

Balcı Çelik vd. (2016) “Arkadaşlık İlişkilerinde Kalıpyargılar Ölçeği: Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışması” adlı çalışmalarında Türkiye’de arkadaşlık ilişkilerine yönelik yapılan çalışmalardan elde edilen bilgilere yer vermektedirler. Bu anlamda çalışmada ilköğretim çağındaki çocukların cinsiyete yönelik oluşan düşüncelerinde ailenin etkisi olduğu vurgulanmaktadır. İlerleyen süreçlerde ise mesleklere yönelik stereotipler ve kadınlara yönelik stereotipler gibi benimsenmiş olan düşüncelerin bireylerin arkadaş seçimi konusunda büyük rol oynadığı ve arkadaşlık ilişkilerini etkilediği ifade edilmektedir.

Gül Ünlü (2018) “Kişilerarası İletişim Sürecinde Toplumsal Cinsiyet Kimliği Kalıpyargıları” adlı çalışmasında, kişilerarası ilişkilerin toplumun bireylere attığı toplumsal cinsiyet kavramıyla ilişkili olduğunu dile getirmiştir. Bireyler, karşılaştıkları kişileri veya olayları kendi toplumsal yapılarının geri planındaki kültürel değerlerinden kaynaklanan stereotipler çerçevesinde değerlendirme eğilimindedirler. Bu bağlamda bireylerin deneyimle veya kendilerine öğretilerek benimsedikleri stereotiplerin diğer insanlarla olan ilişkilerinde engelleyici bir unsur olduğu anlaşılmaktadır. Çalışmanın sonucunda ise mevcut çalışmadakine benzer şekilde cinsiyete yönelik stereotiplerin yalnızca belli bir cinsiyet doğrultusunda olmadığı, toplumda yer alan tüm kadın ve erkeklerin cinsiyet bağlamında stereotiplere sahip olduğu belirtilmektedir. Aynı zamanda toplumsal cinsiyet bağlamında oluşan stereotiplerin meydana getirdiği ön yargılı tutum ve ayrıştırıcı eylemlerin etkisini azaltmak için bireylerin stereotiplerin bilincinde olması gerektiği vurgulanmaktadır.

Göregenli ve Çuhadar Gürkaynak'ın (2012) *“Ayrımcılık Çok Boyutlu Yaklaşımlar”* başlıklı çalışmasında ön yargıların ve stereotiplerin azaltılması için verilen bilgiler dikkat çekmektedir. Göregenli, ön yargıların ve stereotiplerin azaltılması için medyada yer verilen ayrımcı düşünceler yerine daha dostane, eşitlikçi ve stereotipleri yaygınlaştırmayacak düşüncelere yer verilerek bu etkilerin azaltılabileceğini savunmaktadır. Bununla birlikte toplumda yasal düzenlemeler eğitim sistemine yönelik düzenlemeler vasıtasıyla da bireylerin eşitlik hissedeceği sistem kurulması yoluyla ön yargı ve ayrımcılığın azaltılabileceği düşünülmektedir. Buna ayrımcı tutumların oluşmasına engel olacak kültürlerarası eğitime yönelik kitapların sisteme dahil edilmesi önerisi sunulmuştur. Konuyla ilgili aynı çalışmada Çuhadar Gürkaynak'a (2012) göre ise toplumsal anlamda farklı görüşlere rağmen bireylerin bir araya getirilerek temas halinde olunması sağlanmalıdır. Böylelikle bireylerin daha samimi ilişkiler geliştirerek ön yargılı ve ayrımcı davranışlardan kurtulabileceği üzerinde durulmuştur.

Erdoğan (2013) *“Bireysel ve Toplumsal Bir Durum Olarak Türkiye’de Ön yargı ve Ayrımcılık”* adlı çalışmasında ön yargı ve stereotip kavramlarına yönelik bilgilerden elde ettiği sonucu şöyle açıklamıştır: İnsanların her konuda bilgi sahibi olma ihtiyacını bireylerin kendisinden ziyade genel olarak kulaktan dolma sözlerle karşılanmaktadır. Bu anlamda bireyler değerlendirilirken ait oldukları gruba yönelik stereotipler devreye girmektedir. Bu stereotiplerin içeriğine bakıldığında aynı dine yönelik farklı mezheplerden birinin diğerine karşı ayrımcı davranış sergilediği görülmektedir. Bunun yanında ülkemizde genellikle Türk-Kürt ayrımı, toplumsal statüden kaynaklanan ayrımcılık, erk ve etnik anlamda ayrımcılığa rastlanmaktadır. Fakat ön yargı ve stereotipten kaynaklanan ayrımcı davranışlara çözüm olarak bazı toplumlarda yasal düzenlemelere yer verilmektedir.

Bozoğlan (2019) *“Sosyal Mesafenin Ön Yargı ve Ayrımcılık Üzerine Etkisi: Türkiye’deki Türk, Kürt ve Arap Etnik Grupları Üzerine Bir Çalışma”* adlı çalışmasında ön yargı ve stereotipleri gruplar bağlamında ele alarak çoğunlukta yer alan grupların azınlık gruplara karşı ayrımcılık ve ötekileştirme eylemleri sergilediğini ifade etmiştir. Azınlıktaki gruplara uygulanan ayrımcı eylemlerin sosyal temas ile ortadan kaldırılamayacağını düşünmektedir. Bu tür durumların olumsuz etkisini yok edebilmek için kanun koyucuların ve iktidarın ön yargı ve ayrımcı eylemleri sonlandıracak yasal ve

eğitsel uygulamalar gerçekleştirmeleri ve bunu denetlemeleri gerektiğini vurgulamaktadır.

“*Kişilerarası İletişim Sürecinde İzafiyet Teorisi’nin Rolü*” adlı çalışmasında Karadere (2014) ön yargı ve stereotiplerin kişilerarası iletişime etkisini izafiyet teorisi çerçevesinde incelemiştir. Bireylerin yaşadıkları toplumun değerleri ile ilişkili olacak şekilde eğitim seviyeleri, dini inançları, ahlaksal değerleri, düşünce tarzları ve olayları ele alış biçimleri farklılık göstermektedir. İzafiyet Teorisi’ne göre de aynı şekilde bireylerin inanç, tutum ve ahlaki değerlerinin herkeste aynı olamayacağı belirtilmiştir. Bu bağlamda bireyler bu farklılıkların sonucu olarak bir kişi ya da gruba yönelik stereotip benimsemekte ve bu stereotipler de kişilerarası iletişimde ön yargı oluşturmaktadır. İzafiyet Teorisi, stereotiplerden uzaklaşabilmek için kişilerarası iletişimde tarafların karşılıklı olarak birbirlerini etkilediğini ve ortak anlamlar yarattığını açıklamaktadır. Böylece toplumsal bağlamda oluşabilecek kaoslar da önlenebilecektir.

Ön yargı ve stereotiplerin kişilerarası iletişimi nasıl etkilediğine bakıldığında önyargı ve stereotip kavramlarına çok sayıda çalışmada yer verildiği görülmektedir. Fakat yapılan çalışmaların bu tez çalışmasından farklı olarak konuyu yalnızca kişilerarası iletişim bağlamında değerlendirmekten ziyade tek bir bakış açısından olaya yaklaştıkları görülmektedir. Bu çalışmada ise kişilerarası iletişim bağlamında daha çok ön yargı ve stereotip kavramlarına birbirleri ile ilişkili olarak yer verilmiştir.

Bu araştırmaya göre literatürden ve araştırmaya katılım gösteren 25 kişinin görüşlerinden yola çıkarak kişilerarası iletişimde ön yargı ve stereotiplerin büyük oranda olumsuz bir etki yarattığı bulgusuna ulaşılmıştır. Araştırmadan elde edilen bilgilerin geneline bakıldığında hem stereotiplerin hem de ön yargıların birbiri ile ilişkili olarak iletişimi olumsuz anlamda etkilediği görülmektedir. Aynı zamanda katılımcıların soruları değerlendirme biçimine bakıldığında, ön yargı ve stereotipleri her açıdan değerlendirerek iletişimdeki rolleri üzerine yorumlar yaptıkları belirlenmiştir. Ayrıca katılımcıların daha çok kendi mesleki alanlarına göre değerlendirme yaptıkları, ifadelerinden ve verdikleri örneklerden anlaşılmaktadır.

Ayrıca katılımcıların görüşlerinden çıkarılan ortak sonuçlardan biri de bireylerin kendileri de dahil olmak üzere her insanda ön yargı ve stereotiplerin mevcut olduğu düşüncesidir. Bu ön yargı ve stereotiplerin başta aile olmak üzere çevre ve medyadan daha yoğun bir şekilde etkilenecek olduğu düşünülmektedir. Söz konusu düşünceler

bireylerde genel anlamda kültürel, etnik, mezhep ve cinsiyet bağlamında yer almaktadır. Bununla birlikte araştırmada stereotiplerin ve ön yargıların oluşmasında genellikle kültür ve toplumun da etki ettiği bilgisine ulaşılmıştır. Buna gerekçe olarak ise bireylerin küçük yaşlardan itibaren yaşam boyunca daima bir topluluk ve kültürel çevrede yer almakta oldukları ifade edilmiştir. Bu toplumsal ve kültürel çevrenin ise bireylerin düşüncelerini her anlamda etkilediği düşünülmektedir. Bu etkilerin ise daha çok kişilerarası iletişim düzeyinde kendini gösterdiği katılımcı görüşlerinden yola çıkarak ortaya konulmuştur.

Böylelikle bireyler başkalarıyla iletişime girerken farkında olarak ya da farkında olmadan bu stereotipleri ve ön yargıları inşa etmekte ve iletişim sürecine dâhil etmektedirler. Bu durumun ise kişilerarası iletişimde genellikle olumsuz anlamda ve bozucu eylemler ortaya çıkardığı ifade edilmektedir. Bu bozucu eylemlere ayrımcılık yapma, toplumda ötekileştirme ve dışlama gibi örnekler verilmektedir. Fakat bireyler ön yargı ve stereotip içeren tutumlarının farkında olduğu durumlarda iletişim kurarken daha bilinçli yaklaşım sergilenebileceğini düşünmektedirler. Bu bilinç, iletişim sürecine ön yargı ve stereotiplerin diğer kişiye yansıtılmaması için önemli bir ilk adımdır. Aynı zamanda katılımcıların düşüncesine göre bireylerin kendinden farklı olanlarla iletişim kurması, iletişim ve insani ilişkiler bağlamında eğitilmesi, farklılıkların güzel yönlerinin ortaya çıkartılması bakımından değerli olarak görülmektedir. Bu gibi yapıcı faaliyetlerin insan ilişkilerinin olumsuz taraflarını azaltabileceği gibi olumlu taraflarını ise destekleyebileceği düşünceleri yer almaktadır.

Katılımcıların görüşlerinden çıkarılacak bir diğer sonuç ise kişilerarası iletişim sürecinin daha etkili ve sağlıklı bir şekilde işleyebilmesi için ön yargı ve stereotiplerin iletişime dahil edilmemesi ve insanların öncelikle zihinlerindeki stereotip ve ön yargılı tutumlarının farkında olması gerekliliğidir. Bu gerekliliğinin temelinde ise etkili iletişimin önünde duran olumsuz etkenlerin ortadan kaldırılması amacı yer almaktadır. Bununla birlikte kişilerarası iletişimin etkililiği açısından ön yargı ve stereotiplerden uzaklaşmak, onları ortadan kaldırmak ya da olumsuz etkilerinin en aza indirilmesi gerektiği katılımcıların ortak görüşlerinden elde edilmiştir. Katılımcıların çoğunluğu ön yargı ve stereotiplerin tamamen ortadan kaldırılamayacağını düşünmesine rağmen olumsuz etkilerinin bazı çözüm yöntemleriyle azaltılabileceğine olan inançlarını sürdürmektedirler. Buna çözüm olarak ise gerek bireysel eğitimin gerek toplumsal

eğitimin gerekliliği, farklı bireylerle temas ve ilişkilerin sürdürölmesi gerekliliği, medyanın daha yapıcı bilgiler sunması gerekliliği gibi öneriler yer almaktadır.

Bu tez çalışmasında, stereotiplerin kişilerarası iletişimi olumsuz yönde etkilediğine dair bilgiler 25 kişi ile gerçekleştirilen yarı yapılandırılmış görüşmeler sonucunda elde edilmiştir. Bu çalışma, bundan sonra gerçekleştirilecek çalışmalara fikir vermesi bakımından değerlidir ve bu yönüyle alana katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca bu çalışmanın bulgularından yola çıkılarak bundan sonra kişilerarası iletişimi olumsuz yönde etkileyen farklı boyutlar üzerinde farklı yöntemler kullanılarak yeni ve güncel çalışmalar gerçekleştirilebilir.



KAYNAKÇA

- Abbasigil, A. R. (2019). Evli Bireylerde Sosyal Medya Kullanım Süresi, Kişilerarası İletişim Becerileri ve Evlilik Doyum İlişkisi. (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi>. (573642)
- Adaçay, F. R. (2014). Toplumsal Cinsiyet ve Kalkınma. Bursa: Ekin Yayınevi
- Adler, A. (2017). Yaşama Sanatı. (K. Şipal, Çev.). (15. bs.). İstanbul: Say Yayınları. (Orijinal Eserin Yayın Tarihi 1927)
- Akbaş, G. (2010). Sosyal Kimlik ve Gruplar Arası İlişkiler: Amasya’da Yaşayan Aleviler ve Sünniler Örneği. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Orta Doğu Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Akman T. K. (2011). Genel İletişim. İzmir: İlya Yayınevi.
- Aktan, T.,ve Sakallı, U. N. (2013). Kalıpyargı İçeriği Modeline Sosyal Bağlamsal Bir Yaklaşım: Bağlam İçinde Kalıpyargı İçerikleri. Türk Psikoloji Yazıları Dergisi, 16(31), 15-31.
- Aktaş, M. (2011). Kültürel Değerler ve Kişi Örgüt -Kişi İş Uyumu İlişkisi: Kavramsal Bir Çerçeve. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (26), 13-21.
- Alban, M. Y. (2020), Kişilerarası İletişimin Firmalara Güven Üzerindeki Etkisi. (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi>. (641934)
- Allport, G. W. (1993). Ön Yargının Doğası Üzerine. Sage Journals, 72(1), 299-308.
- Alparslan A. M., ve Yastioğlu S. (2017). İşgöreni Mutlu Eden Geri Bildirim Özelliklerini Belirlemeye Yönelik Bir Saha Araştırması. International Congress on Management Economics and Business, 7-9 Eylül Zonguldak.
- Altunışık, R. Coşkun, R. Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2012). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı. (7. bs.). Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Anık, C. (2014). İletişim Sosyolojisi Kuramsal Temeller. İstanbul: Derin Kitabevi Yayınları.

- Aral, N., ve Şahin, S. (2012). Aile İçi İletişim. Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi, 1(3), 55-66.
- Aronson, E. Wilson, T. D. ve Akert, R. M. (2012). Sosyal Psikoloji. (Orhan Gündüz, Çev.). İstanbul: Kaknüs Yayınları. (Orijinal Eserin Yayın Tarihi 1994).
- Arslanoğlu, İ. (2005). Türk Değerleri Üzerine Bir Değerlendirme. Felsefe Dünyası Dergisi, 11(41), 70-75.
- Arslanoğlu, K. (2005). Politik Psikiyatri Yanılmanın Gerçekliği. (2. Bs.). İstanbul: İthaki Yayınları.
- Ata Doğan, S., Atış Akyol, N., ve Güney Karaman, N. (2018). Beş Yaş Çocuklarının Cinsiyet Kalıpyargı Düzeyleri ve Evdeki Cinsiyet Rollerine İlişkin Görüşleri. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Dergisi, 4(3), 53-65.
- Avcı, Ö. (2019). Duygusal Zekâ ve İletişim. (2. Bs.). İstanbul: Beta Yayınları.
- Aydın, O. (2011). Tutumlar ve Ön Yargı. S. Karakaş ve R. Eski (Der.), Psikolojiye Giriş İçinde (ss.340-345). (19. bs.). Konya: Eğitim Akademi Yayınevi.
- Ayhan, E. (2010). İletişim Sürecinde Geri Bildirimin Önemi ve İletişime Katkısı. Erciyes İletişim Dergisi, 1(3), 128-130.
- Aylar, E. (2012). Bir Örnek Olay İncelemesi: Sosyo-Kültürel Teori Bağlamında Geleceğe Yönelik Hedefler ve Öz-Düzenleme. Kastamonu Eğitim Dergisi, 20(3), 768-770.
- Aytaç, S. (2004). İnsanı Anlama Çabası. (2. bs.). Bursa: Ezgi Kitabevi.
- Aytaç, S. (2017). Savunma Mekanizmaları. M. Zencirkıran (Der.), Davranış Bilimleri İçinde (ss.163-186). Bursa: Dora Basım Yayım Dağıtım.
- Baduroğlu, B. Çiçekdemir, H. Kalaç, İ. Ve Ulu, Ş. (2016). Halkla İlişkiler Ve İletişim Ders Kitabı. Ankara: Milli Eğitim Bakanlığı Yayınları.
- Balcı Çelik, S., Vural Batık, M., ve Özcan, K. (2016). Arkadaşlık İlişkilerinde Kalıpyargılar Ölçeği: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. International Periodical For The Languages, Literature and History of Turkish or Turkic, 11(19), 133-144. doi: <http://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.9753>
- Banaji, M. (2001). Stereotypes. S. Neil J ve P. Batles (Der.), International Encyclopedia of The Social and Behavioral Sciences İçinde (ss.15100-15104). Netherlands: Elsevier.

- Baron, R. A. ve Bryne, D. (1984). Social Psychclogy: Understanding Human Interaction. (2. bs.). Boston, MA: Allyn And Bacon Inc.
- Başaran, K. (2008). Stereotip/ Basmakalıp ve Ön Yargı/ Kalıpyargı [PowerPoint slaytı]. 01 Ocak 2021 tarihinde <https://slideplayer.biz.tr/slide/2800120/> adresinden erişildi.
- Başta, M. (2016). Postmodern Toplumlarda Kişilerarası İletişim Sürecinde Psikolojik Taciz. (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi>. (448122)
- Batuş, G. Alver, F. Arık, B. Çoban, B. Ve Çığ, Ü. (2006). Kadife Karanlık 2: Ayna Şövalyeleri, İstanbul: Su Yayınevi.
- Bayrakçı, M. (2007). Sosyal Öğrenme Kuramı ve Eğitimde Uygulanması. Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, (14), 198-210.
- Bıçakçı, İ. (2006). İletişim Ve Halkla İlişkiler Eleştirel Bir Yaklaşım. İstanbul: Mediacat Yayınları.
- Bıyık Çalışkan, Ş. (2019). Sosyal Etki Kuramı Bağlamında Kişilerarası Toksik İletişimin İşyerinde Dışlanma Davranışı Üzerine Etkisi. (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi>. (550302)
- Bilgin, N. (2001). İnsan İlişkileri ve Kimlik. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Bilgin, N. (2016). Sosyal Psikoloji Sözlüğü: Kavramlar ve Yaklaşımlar. (3. bs.). İstanbul: Bağlam Yayıncılık.
- Bozoğlu, M. (2019). Sosyal Mesafenin Ön Yargı ve Ayrımcılık Üzerine Etkisi: Türkiye'deki Türk, Kürt ve Arap Etnik Grupları Üzerine Bir Çalışma. (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi>. (567638)
- Brauer, M. (2011). Ön Yargılar ve Stereotipler. M. Borlandi, R. Bouden, M. Cherkaoui ve B. Valade (Der.), Sosyolojik Düşünce Sözlüğü İçinde (ss. 569). (B. Arıbaş, Çev.). İstanbul: İletişim Yayınları. (Orijinal Eserin Yayın Tarihi 2005).
- Browne, K. (2014). Sosyolojiye Giriş. (İ. Kaya, Çev.). İstanbul: Say Yayınları. (Orijinal Eserin Yayın Tarihi 4. bs.11 Nisan 2011).
- Budak, S. (2000). Psikoloji Sözlüğü. Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.
- Büyüköztürk, Ş. Kılıç, Ç. E. Akgün, Ö. E. Karadeniz. Ş. Ve Demirel, F. (2013). Eğitimde Bilimsel Araştırma Yöntemleri. (14. bs.). Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.

- Campbell, J. M., ve Ataş Akdemir, Ö. (2016). The Development of Interpersonal Communication Scale: The Study of Validity And Reliability. *Journal of Turkey Studies*, 11(19), 859. doi: <http://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.11272>
- Carli, L. L. (2001). Gender and Social Influence. *Journal of Social Issues*, 37(4), 725-741. doi: <https://doi.org/10.1111/0022-4537.00238>
- Ciğerci Züleyha; (2019), Evliliklerde Kişilerarası İletişim İlkeleri Ve İslami Aile Dergileri Üzerine Bir Analiz. (Yüksek Lisans Tezi). <https://search.proquest.com>. (28242034)
- Coşgun, Ş. (2004). Kültürlerarası İletişim Sürecinde Kalıp Düşüncelerin ve Ön Yargıların Rolü: Antalya’da Yaşayan Güneydoğulular İle Antalya Yerlileri Arasındaki Kalıp Düşünceler ve Ön Yargılar. (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi>. (141173)
- Coşkun, M., Ergen Keleş, F. H., ve Burnaz, Ş. (2017). Türkiye ve Türk Ürünlerine Yönelik Ulusal Kalıpyargılar Üzerine Bir Araştırma. *Tüketici ve Tüketim Araştırmaları Dergisi*, 9(2), 297-316. 11 Aralık 2020 tarihinde, <http://betadergi.com/ttad/yonetim/icerik/makaleler/148-published.pdf> adresinden erişildi.
- Crandall, C. S., Bahns, A. J., Warner, R., ve Schaller, M. (2011). Stereotypes As Justifications Of Prejudice. *SAGE Journals: Personality and Social Psychology Bulletin*, 37(11), 1488-1498. doi: <https://doi.org/10.1177/0146167211411723>
- Cüceloğlu, D. (2000). *Yeniden İnsan İnsana*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Cüceloğlu, D. (2013). *Keşke’siz Bir Yaşam İçin İletişim*. (45. bs.). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Cüceloğlu, D. (2015). *İnsan ve Davranışı: Psikolojinin Temel Kavramları*. (25. bs.). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Cüceloğlu, D. (2017). *İletişim Donanımları*. (54. bs.). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Çağdaş, A. (2003). *Anne-Baba-Çocuk İletişimi*. Konya: Eğitim Kitabevi.
- Çağlar, İ. ve Kılıç, S. (2011). *Genel İletişim*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Çalapkulu, Ç. (2018). *Kişilerarası İletişimde İletişim Sürecini Etkileyen İç Ve Dış Çevresel Etmenler*. Sakarya: Sakarya Üniversitesi Yayını.

- Çalışır, G. (2015a). Kişilerarası İletişimde Kullanılan Bir Araç Olarak Sosyal Medya: Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Öğrencilerine Yönelik Bir Araştırma. E-Journal Of New World Sciences Academy, 10(3), 117-118. doi: <http://dx.doi.org/10.12739/NWSA.2015.10.3.4C0197>
- Çalışır, G. (2015b). Unutulmaya Yüz Tutan Folklorik Değerlerin Kişilerarası İletişime Katkısı: Gümüşhane Örneği. International Periodical For The Languages, Literature And History of Turkish or Turkic, 10(14), 109. doi: <http://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.8869>
- Çalışır, G. (2015c). Toplumsal Cinsiyet Bağlamında Sosyal Medyada Kurulan Benlik İnşasının Temsili. International Periodical for the Languages, Literature and History of Turkish or Turkic, 10(10), 272-273. doi: [10.7827/TurkishStudies.8525](http://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.8525)
- Çalışır, G. ve Demiray, E. (2017). Sözlü Kültürün Yansıtıcısı Olarak Ağıt: Gümüşhane Yöresine Özgü Ağıtlar. Z. A. Özgür ve A. İşman (Der.), İletişim Çalışmaları İçinde (ss. 268-285). Sakarya: Sakarya Üniversitesi Yayınları.
- Çalışır, G., Türkal, İ., Türten, B., Kütükoğlu, E., ve Özarslan, C. (2019b). Çay İçme Kültürünün Kişilerarası İletişime Katkısı. Mavi Atlas Dergisi, 7(2), 65. doi: <https://doi.org/10.18795/gumusmaviatlas.586232>
- Çalışır, G., Uncu, G., ve Ünal, M. (2019a). İletişim Bakış Açısıyla Hamam Kültürü. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi, 7(2), 1247. doi: <https://doi.org/10.19145/e-gifder.565928>
- Çamdereli, M. (2008). İletişime Giriş. İstanbul: Dem Yayınları.
- Çayır, K. (2013). Yaşçılık/Yaşa Dayalı Ayrımcılık. K. Çayır ve M. Ayan Ceyhan (Der.), Ayrımcılık: Çok Boyutlu Yaklaşımlar içinde (ss. 163-174). İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Çelikkaya, H. (2011). Fonksiyonel Eğitim Sosyolojisi. (3. bs.). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Çetintaş, H. B. (2019). Her Yönüyle İletişim Ve Halkla İlişkiler. İstanbul: Mikyas Basım Yayın.
- Çiftçi, H. (2018). Türkiye Cumhuriyeti Vatandaşlarının Suriyeli Sığınmacılara Yönelik Tutum, Algı ve Empatik Eğilimlerinin Analizi. İnsan ve Toplum Bilimleri

Araştırma Dergisi, 7(3), 2232-2256. doi:
<https://doi.org/10.15869/itobiad.450230>

- Çitil Gürel, E. (2015). Kişilerarası iletişimde Kendini Açma ve Özsaygı İlişkisi. (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi.> (423447)
- Demirtaş, A. (2004). Sosyal Sınıflandırma, Kişilerarası Beklentiler ve Kendini Doğrulayan Kehanet. İletişim Araştırmaları Dergisi, 2(2), 34-53. doi: https://doi.org/10.1501/Iltaras_00000000033
- Demirtaş Madran, H. A. (2012). Temel Beklenti Etkisi: Kendini Gerçekleştiren Kehanet. K. Çayır, M. A. Ceyhan (Der.), Ayrımcılık- Çok Boyutlu Yaklaşımlar İçinde (ss.29-40). İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları,
- Deniz, Ş. R. (2020). Efendi Köle Diyalektiği Bağlamında Kişilerarası İletişim. (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi.> (632017)
- Deveciler, S. (2014). Kişilerarası İletişim Sürecinde Popüler Kültür ve Kişilik İlişkisi. (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi.> (377743)
- Devito, J. A. (2017). Essentials Of Human Communication Book. (9. bs.). Newyork: Library Of Congress Cataloging.
- Dewey,P. ve Humber, J. (1966). An Introduction The Social Psychology, The Newyork NY: Macmillian Comp.
- Diekman, A. B., ve Eagly, A. H. (2000). Stereotypes As Dynamic Constructs: Women and Men of The Past, Present, And Future. SAGE Journal: Personality And Social Psychology Bulletin, 26(10), 1171-1188. doi: <https://doi.org/10.1177/0146167200262001?>
- Dizdar, T. D. (2018). Kişilerarası İletişimde Beden Dilinin İknaya Etkisi. (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi.> (516333)
- Doğanay, A. Ataizi, M. Şimşek, A. Balaban Salı, J. ve Akbulut, Y. (2012). Nitel Araştırmada Veri Toplama Araçları. A. Şimşek (Der.), Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri İçinde (ss. 142-149). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Dökmen, Ü. (2005). İletişim Çatışmaları ve Empati. (26. bs.). İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Dökmen, Z. Y. (2012). Toplumsal Cinsiyet: Sosyal Psikolojik Açıklamalar. (2. bs.). İstanbul: Remzi Kitapevi.

- Duckitt, J. (2001). Reducing Prejudice: An Historical and Multi- Level Approach. M. Augoustinos and K. J.Reynolds (Der.), Understanding Prejudice- Racism and Social Conflict İçinde (pp.253-272). London: Sage Publications.
- Dumlu, S. (2019). Kişilerarası İletişimde Sosyal Etki ve Uyuma Bağlamında Okyanus Aşırı Çalışan Gemi Adamları Üzerine Bir Araştırma. (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi>. (567205)
- Durmaz, A. (2015). Alevi ve Sünnilerde Sosyal Kimlik ve Ön Yargı Malatya Örneği. (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi>. (429772)
- Eagly, A. H., ve Johannesen Schmidt, M. C. (2001). The Leadership Styles of Women and Men. Journal of Social Issues, 57(4), 781-797. doi: <https://doi.org/10.1111/0022-4537.00241>
- Ekinci, C. (2017). Yabancı Dil Öğreniminde Stereotipler ve Türkiye’de Fransızca Eğitimine Etkisi. (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi>. (466041)
- Elgünler Çedikçi, T., ve Fener Çedikçi, T. (2011). İletişimin Kalitesini Etkileyen Engeller ve Bu Engellerin Giderilmesi. The Turkish Online Journal of Design, Art and Communication–Tojdac, 1(1), 36. doi: <https://doi.org/10.7456/10101100/005>
- Elmessiri, A. M. (2012). Ön Yargı: Fen Ve Sosyal Bilimlerde Epistemolojik Ön Yargı. (İ. Kapaklıkaya, Çev.). İstanbul: Mahya Yayıncılık. (Orijinal eserin yayın tarihi 2006).
- Eren, E. (2000). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi. (10. bs.). İstanbul: Beta Yayınları,
- Erdem, O. (2012). İletişimde Başarının Yolu: Beden Dilini Anlamak. İstanbul: Yakamoz Yayınları,
- Erdoğan, Ç. (2012). İlköğretim Okullarında Güven Kültürü ve Ön Yargı İle İlişkisi. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Erdoğan, İ. (2011). İletişimi Anlamak. (4. bs.). Ankara: Pozitif Matbaacılık.
- Erdoğan, M. (2013). Bireysel ve Toplumsal Bir Durum Olarak Türkiye’de Ön Yargı ve Ayrımcılık. (Yüksek Lisans Tezi). TO-KAT: <http://www.toplukatalog.gov.tr/>. (T07006)

- Ergeshov, E. (2017). Sosyal Yaşamda Ön Yargıların Aşılmasında Din Öğretimi Program Geliştirme Çalışmaları: Rusya Örneği. (Doktora Tezi). [https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi. \(482057\)](https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi. (482057))
- Eroğlu, E. (1996). İletişim Sürecinde Medya- Mesaj- Yöntem İlişkisi ve Geleneksel Eğitimden Uzaktan Öğretim Sistemlerine Geçiş Süreci. Kurgu Dergisi, 14(14), 275-294. 20 Aralık 2020 tarihinde <https://dergipark.org.tr/tr/pub/ekurgu/issue/16247/170365> adresinden erişildi.
- Erol, G. (2012). İletişim Ve Etik. 15 Aralık 2020 tarihinde, <https://www.hiperkitap.com/Book/PdfViewer?name=%25c4%25b0leti%25c5%259fim%2Bve%2Betik&uid=91f3af13-118d-4a2b-8779-d81f98083e81&bid=18413&bookId=BOOK2018091214370000000294&pageNumber=1&realPageNumber=1> adresinden erişildi
- Ersanlı, K., ve Balcı, S. (1998). İletişim Becerileri Envanterinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenilirlik Çalışması. Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 2(10), 7-12.
- Ersoy, E. (2009). Cinsiyet Kültürü İçerisinde Kadın ve Erkek Kimliği: Malatya Örneği. Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 19(2), 209-230. 10 Ocak 2021 tarihinde, <https://app.trdizin.gov.tr/makale/T1RZeU1UTXo/cinsiyet-kulturu-icerisinde-kadin-ve-erkek-kimligi-malatya-ornegi-> adresinden erişildi.
- Ertem, Z. S. (2019). Görüşmeye Dramacı Bir Yaklaşım. A. Arı (Der.), Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri İçinde (ss. 113-115). (4. bs.). Konya: Eğitim Yayınevi.
- Ertürk, Y. D. (2012). Sosyal Psikoloji [PDF belgesi]. Ders Notları Çevrimiçi Web Site: 3 Mart 2021 tarihinde http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/sosyal_psikoloji_u105.pdf adresinden erişildi.
- Ertürk, Y. D. (2016). İnsan İlişkileri Ve İletişim Yöntemleri [PDF belgesi]. Ders Notları Çevrimiçi Web Site: 5 Aralık 2020 tarihinde <http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/insaniliskveileyontemleriau254.pdf> adresinden erişildi.
- Eskiyörük, D. (2015). Örgütsel İletişim. İstanbul: Cinius Yayınları.
- Fidan, M. (2011). İletişim Kurmak İstiyorum. Konya: Tablet Kitabevi.

- Fiske, J. (2014). İletişim Çalışmalarına Giriş. (S. İrvan, Çev.). (3. bs.). Ankara: Pharmakon Yayınevi. (Orijinal eserin yayın tarihi 1982).
- Fiske, S. T. (2000). Karşılıklı Bağımlılık, Ön Yargıyı Ve Basmakalıplığı Azaltır. S. Oskamp (Der.), "Uygulamalı Sosyal Psikoloji Üzerine Claremont Sempozyumu" Ön Yargı Ve Ayrımcılığın Azaltılması İçinde (ss.115-135). Mahwah Nj: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Freedman, J. L. Sears, D. O. ve Carlsmith, J.M. (2003). Sosyal Psikoloji (A. Dönmez, Çev.). (4. bs.). Ankara: İmge Kitabevi. (Orijinal Eserin Yayın Tarihi 1974).
- Galinsky, A. D., ve Moskowitz, G. B. (2000). Perspective Taking: Decreasing Stereotype Expression, Stereotype Accessibility, and İngroup Favoritism. Journal of Personality and Social Psychology, 78(4), 708-724. doi: <https://doi.org/10.1037/0022-3514.78.4.708>
- Gardner, H. (2006). Eğitimli Akıl/ Olayların Ve Standart Testlerin Ötesinde: Her Çocuğun Hak Ettiği Eğitim Sistemi. (Ö. Akbaş, Çev.). İstanbul: Morpa Kültür Yayınları. (Orijinal Eserin Yayın Tarihi 1999).
- Geçikli, F. (2013). Halkla İlişkilerin Temeli: İletişim. (3. bs.). İstanbul: Beta Yayınları.
- Gerrig, R. J. ve Zimbardo, P. G. (2016). Psikoloji ve Yaşam: Psikolojiye Giriş. (G. Sart, Çev.). (19. bs.). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık. (Orijinal Eserin Yayın Tarihi 1977).
- Giddens, A. (2007). Sosyoloji. (H. Özel ve Ş. Pala, Çev.). Konya: Ayraç Kitabevi. (Orijinal Eserin Yayın Tarihi 1989).
- Gökçe, O. Fidan, M. ve Sunmak, M. E. (2001). Halkla İlişkiler Lisans Programı Ders Notları. Konya: Selçuk Üniversitesi Yayınları.
- Gökdağ, R. (2016). Kişilerarası İletişim: İnsan İlişkilerinin Psikolojik Temelleri. Eskişehir: Detay Yayıncılık.
- Gönenç, E. Ö. (2007). İletişimin Tarihsel Süreci. İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi, (28), 87-88.
- Göregenli, M. (2012). Temel Kavramlar: Ön Yargı, Kalıpyargı Ve Ayrımcılık. K. Çayır ve M. Ayan Ceyhan (Der.), Ayrımcılık Çok Boyutlu Yaklaşımlar İçinde (ss.17-29). İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Gülenç, A. (2017). Kişilerarası İletişimde Beden Dilinin Önemi. (Yüksek Lisans Tezi) <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi>. (490540)

- Gülüm, Z. (2019). Misafir Mi Tehdit Mi? Suriyeli Göçmenlere Yönelik Ön Yargının Ayırt Edici Boyutları. (Doktora Tezi). [https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi. \(614327\)](https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi. (614327))
- Gümüş, S. ve Sezgin, B. (2012). Motivasyonun Örgütsel Bağlılığa ve Performansa Etkisi. 10 Ocak 2020 Tarihinde, <https://www.hiperkitap.com/Book/PdfViewer?name=Motivasyonun%2B%25c3%25b6rg%25c3%25bctsel%2Bba%25c4%259fl%25c4%25b1l%25c4%25b1%25c4%259fa%2Bve%2Bperformansa%2Betkisi&uid=b30af618-d6f1-4060-ab0b-c6ccf3910bb2&bid=12826&bookId=BOOK2015011300000000004414&pageNumber=1&realPageNumber=1> adresinden erişildi
- Güney, S. (2015). Sosyal Psikoloji. (3. bs.). İstanbul: Nobel Yayıncılık.
- Güngör, N. (2015). İletişime Giriş. (3. bs.). Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Güngör, N. (2018). İletişim: Kuramlar Ve Yaklaşımlar. (5. bs.). Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Gürel, E. Ç. (2015). Kişilerarası İletişimde Kendini Açma ve Özsaygı İlişkisi. (Yüksek Lisans Tezi). [https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi. \(423447\)](https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi. (423447))
- Gürkaynak Çuhadar, E. (2012). Toplumsal Temas: Ön Yargı Ve Ayrımcılığı Önlemek İçin Bir Sosyal Değişim Aracı Olarak Kullanılabilir Mi?. K. Çayır ve M. Ayan Ceyhan (Der.), Ayrımcılık, Çok Boyutlu Yaklaşımlar İçinde (ss.255-267). İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Gürses, İ. (2005). Ön Yargının Nedenleri. Uludağ Üniversitesi İlâhiyat Fakültesi Dergisi, 14(1), 144. 8 Şubat 2021 tarihinde <http://acikerisim.uludag.edu.tr/jspui/handle/11452/15373> adresinden erişildi.
- Gürüz, D. ve Eğinli, A. T. (2014). Kişilerarası İletişim: Bilgiler – Etkiler – Engeller. (4. bs.). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Gürüz, D. ve Gürel, E. (2009). Yönetim ve Organizasyon. (2. bs.). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Güz, N. (2012). İletişim Süreci ve Temel Öğeler. İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi, (7), 127-139.
- Hamilton, D. L. ve Sherman, J. W. (1994). Stereotypes. R. S. Wyer, T. K. Srull (Der.), Handbook Of Social Cognition İçinde (ss. 238-260). Hillsdale, Nj: Erlbaum.

- Harari, Y. N. (2018). 21. Yüzyıl İçin 21 Ders. (S. Siral, Çev.). İstanbul: Kolektif Yayıncılık. Orijinal Eserin Yayın Tarihi 2018).
- Harlak, H. (2000). Ön Yargılar Psikososyal Bir İnceleme. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Hartley, P. (2014). Kişilerarası İletişim. (Ü. Doğanay, M. Aktaş Yamanoglu, B. Şimşek, P. Özdemir, H. Karaaslan Şanlı, İ. Özdemir Taştan, Çev.). (2. bs.). Ankara: İmge Yayınevi. (Orijinal Eserin Yayın Tarihi 1999).
- Herz, M. F. ve Diamantopoulos, A. (2013). Activation of Country Stereotypes: Automaticity, Consonance, and Impact. Journal of The Academy Of Marketing Science, 41(4), 400-417. doi: <https://doi.org/10.1007/s11747-012-0318-1>
- Hogg, A. M. ve Vaughan, M. G. (2017). Sosyal Psikoloji. (İ. Yıldız ve A. Gelmez, Çev.). (7. bs.). Ankara: Ütopya Yayınevi. (Orijinal Eserin Yayın Tarihi 1995).
- Hortaçsu, N. (2012). En Güzel Psikoloji Sosyal Psikoloji. Ankara: İmge Kitabevi Yayınları.
- Hortaçsu, N. (2014). Grup İçi Ve Gruplar Arası Süreçler. (2. bs.). Ankara: İmge Kitabevi.
- Horzum, I. (2020). Grup İletişimi Temelinde Ön Yargı, Açık Sadakati, Kutuplarda Düşünmek, Ayrımcılık ve Sosyal Medyada Linç: Fazıl Say Örneği. Uluslararası Anadolu Sosyal Bilimler Dergisi, 4(4), 328. doi: <https://doi.org/10.47525/ulasbid.823962>
- Hökelekli, H. (2013). Psikolojiye Giriş. (4. bs.). Bursa: Emin Yayınları.
- Işık, M. (1999). Kişilerarası İletişimde Kaynak Olgusu ve Kaynağın Özellikleri. Selçuk İletişim Dergisi, 1(1), 70- 72. 7 Kasım 2020 tarihinde <https://dergipark.org.tr/en/pub/josc/issue/18999/200897> adresinden erişildi
- Işık, M. Biber, L. Öztekin, A. ve Öztekin, H. (2010). Genel Ve Teknik İletişim. (3. bs.). Konya: Pegem Akademi Yayınları.
- İmamoğlu, S. (2008). Genç Yetişkinlikte Kişilerarası İlişkilerin Cinsiyet, Cinsiyet Roller ve Yalnızlık Algısı Açısından İncelenmesi. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. İstanbul.
- İmamoğlu Erden, S. (2009). Kişilerarası İlişkiler. İstanbul: Yeni İnsan Yayınevi.
- İnceolu, M. (2011). Tutum, Algı, İletişim. (6. bs) Ankara: Siyasal Yayınevi.
- İsen, G. ve Batmaz, V. (2006). Ben ve Toplum. İstanbul: Salyangoz Yayınları.

- James, J. (2013). *Beden Dili Olumlu İmaj Oluşturma*. (M Sağlam, Çev.). İstanbul: Alfa Basım Yayım. (Orijinal Eserin Yayın Tarihi 1999).
- Jones, M. (2002). *Social Psychology Of Prejudice*. (2. bs.). New Jersey: Prentice Hall.
- Kağıtçıbaşı, Ç. ve Cemalcılar, Z. (2016). *Günümüzde İnsan ve İnsanlar: Sosyal Psikolojiye Giriş*. (20. bs.). İstanbul: Evrim Yayınevi.
- Kamışoğlu, İ. (2013). *Sosyal Medyada Kişilerarası İletişim Çatışmaları*. (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi>. (345019)
- Karabayeve, B. ve Tutkun, Ö. F. (2001). *Türk Cumhuriyetlerinde Gelen Öğrencilerin Türkiye Cumhuriyeti Vatandaşlarına Karşı Taşıdıkları Kalıpyargılar*. *Bilig Dergisi*, (18), 1-26.
- Karaca, M. (2016). *Sosyolojik Perspektiften İletişim*. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(57), 626-648. doi: <https://doi.org/10.17755/esosder.80953>
- Karadere, Y. (2014). *Kişilerarası İletişim Sürecinde İzafiyet Teorisi'nin Rolü*. (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi>. (377744)
- Karataş, Z. (2017). *Sosyal Bilim Araştırmalarında Paradigma Değişimi: Nitel Yaklaşımın Yükselişi*. *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 68-86. 10 Aralık 2020 tarihinde <https://www.researchgate.net/publication/326572259> adresinden erişildi.
- Kartarı, A. (2001). *Farklılıklarla Yaşamak*. Ankara: Ürün Yayınları.
- Kasar, A. (2011). *Örgütiçi Kişilerarası İletişimde İkna ve İzlenim Yönetimi*. (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi>. (291459)
- Kaya, A. (2011). *Sosyal Paylaşım Ağlarının Kişilerarası İletişim Sürecine Etkisi*. (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi>. (291322)
- Kaya, A. (2017). *İletişime Giriş: Temel Kavramlar ve Süreçler*. A. Kaya (Der.), *Kişilerarası İlişkiler Ve Etkili İletişim İçinde* (ss.3-28). (10. bs.). Ankara: Pegem Akademi Yayınları.
- Kayaoğlu, A. (2011). *Ön Yargı*. S. Ünlü (Der.), *Sosyal Psikoloji İçinde* (ss.50-70). Eskişehir: Açık Öğretim Fakültesi Yayınları.
- Kesken, J. (2011). *Örgütsel İşlev Bozukluklarına Psikodinamik Yaklaşım ve Niteliksel Bir Araştırma Yöntemi Olarak Psikanaliz*. *Journal of Yasar University*, 21(6), 3501. 10 Aralık 2020 tarihinde <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/179305> adresinden erişildi.

- Keskin, Y. M. (2004). Din ve Toplum İlişkileri Üzerine Bir Genelleme. *Dinbilimleri Akademik Araştırma Dergisi*, 4(3), 7-21. 11 Aralık 2020 tarihinde <https://dergipark.org.tr/tr/pub/daad/issue/4519/62187> adresinden erişildi.
- Koçak, Ö. F. (2020). Kişilerarası İletişim Bağlamında Kültürleşme ve Sosyo-Kültürel Adaptasyon: Uluslararası Öğrencilere İlişkin Nicel Bir Araştırma. (Doktora Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi>. (610780).
- Koçyiğit, M. (2017). Etkili İletişim ve Duygusal Zeka. (2. bs.). Konya: Eğitim Yayınevi.
- Koçyiğit, M. (2018). Etkili İletişim ve Duygusal Zeka. (3. bs.). Konya: Eğitim Yayınevi.
- Korkut, F. (1996). İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeğinin Geliştirilmesi: Güvenirlik ve Geçerlik Çalışmaları. *Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(7), 18-23. 5 Ocak 2020 tarihinde <https://toad.halileksi.net/sites/default/files/pdf/iletisimbecerilerinidegerlendirme-olcegi-toad.pdf> adresinden erişildi.
- Korkut, O. F. ve Bugay, A. (2014). İletişim Becerileri Ölçeğinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 10(2), 51-64. 18 Aralık 2020 tarihinde https://www.researchgate.net/publication/279914118_ adresinden erişildi.
- Küçük, M. (2012). İletişim Kavramı ve İletişim Süreci. N. Orhon ve U. Eriş (Der.), *İletişim Bilgisi İçinde* (ss. 2-19). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Küçük, M. (2017). Yazılı İletişimin Önemi, İş Mektuplarının Elektronik Ortamda Düzenleme Usul Vv Esasları. 2. International Congress on Political, Economic and Social Studies (Icpess). 19-22 Mayıs, Ankara.
- Küzeci, D. (2018). İlişkiler Bağlamında Dil, Yazın, Kültür, Toplum ve Eğitim. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (39), 109-124. 1 Mart 2021 tarihinde <https://dergipark.org.tr/tr/pub/yyusbed/issue/43786/537717> adresinden erişildi.
- Leyens, J. P. Yzerbyt, V. Schadron, G. (1994). *Stereotypes and Social Cognition*. London: Sage Publications Inc.

- Liman Kaban, A. (2014), Kişilerarası İletişimde Duygusal Bulaşmanın Rolü: Öğretmen Öğrenci İletişimi Üzerine Bir Araştırma. (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi>. (376463)
- Limon, S., Oral Kara, N., ve Antalyalı, Ö. L. (2019). Yönetim Literatüründe Stereotip (Kalıpyargı) Kavramı: Ulusal ve Uluslararası Alandaki Yönetim Araştırmaları Üzerine Bir İnceleme. Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, 10(23), 195-211. doi: <https://doi.org/10.21076/vizyoner.482558>
- Lippman, W. (2020). Kamuoyu. (O. Doğuş Yılmaz, Çev.). İstanbul: Kabalcıyayınevi. (Orijinal Eserin Yayın Tarihi 1922).
- Lustig, M. W. ve Koester, J. (1999). Intercultural Compentence Interpersonal Communication Across Cultures. New York: 3. B, Longman.
- Mcgarty, C. Yzerbyt, V. ve Spears, R. (2002). Social, Cultural And Cognitive Factorsin Stereotype Formation. C. McGarty, V. Yzerbyt ve R. Spears (Der.), Stereotypes As Explanations: The Formation Of Meaningful Beliefs About Social Groups İçinde (ss.1–15). Cambridge: Cambridge University Press.
- Mcgregor, J. (1993). Öğrenci Ön Yargısını Azaltmada Rol Oynama ve Irkçılık Karşıtı Öğretimin Etkinliği. Eğitim Araştırmaları Dergisi, (86), 215-226. doi: <https://doi.org/10.1080/00220671.1993.9941833>
- Mead, G. H. (2017). Zihin, Benlik ve Toplum. (Y. Erdem, Çev.). Ankara: Heretik Yayınları. (Orijinal Eserin Yayın Tarihi 1934).
- Mısırlı, İ. (2003). Genel İletişim: İlkeler, Yöntemler, Teknikler. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Micheal, A. (1976). The Psychology of İnterpersonal Behavior. Canada: Penguins Book.
- Morgan, C. T. (2011). Psikolojiye Giriş. S. Karakaş ve R. Eski (Der.), Tutumlar ve Algı İçinde (ss. 340-345). (19. bs.). Konya: Eğitim Akademi Yayınevi.
- Mutlu, E. (2004). İletişim Sözlüğü. (3. bs.). İstanbul: Bilim Ve Sanat Yayınları.
- Myers, D. G. (2015). Sosyal Psikoloji. (S. Akfırat, Çev.). (10. bs.). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık. (Orijinal Eserin Yayın Tarihi 1983).
- Nazik, H. ve Bayazıt, A. (2004). İnsan İlişkileri ve İletişim. İstanbul: Ya-Pa Yayınları.
- Newcomb, T. ve Converse, P. (1965). Social Psychology The Study of Human Interaction. Newyork: Rinehart And Winston Inc.

- Odabaşı, Y. ve Barış, G. (2009). Tüketici Davranışı. (8. bs.). Konya: Mediat Kitapları.
- Oktay, M. (2000). İletişimciler İçin Davranış Bilimlerine Giriş. İstanbul: Der Yayınları.
- Orta, A. Z. (2009). Etkili İletişim Sürecinde Kişilerarası İletişim Becerileri ve Yaratıcı Drama Uygulama Örneği. (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi>. (234667)
- Oskamp, S. (2000). Multiple Ways to Reduce Prejudice and Discrimination. S Oskamp (Der.), Reducing Prejudice and Discrimination İçinde (ss.1-19). Mahwah, Nj: Erlbaum.
- Özdemir, A. (2012). Beden Dili Etkili İletişim-Etkili Konuşma. (3. bs.). Ankara: Altınpost Yayıncılık.
- Özer, N. (2018). Eğitimin Toplumsal Temelleri M. Boydak Özcan ve T. Y. Özdemir (Der.), Eğitim Bilimine Giriş İçinde (ss. 79-99). Elazığ: Asos Yayınları.
- Özodaşık, M. (2009). Kişilerarası İletişim Sürecinde Algı, İkna ve Empatik İlişkiler. (2. bs.). Konya: Tablet Kitabevi.
- Özodaşık, M. (2012). Halkla İlişkiler ve İletişim. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Özodaşık, M. (2013). Kişilerarası İletişim. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Özüdoğru, M. (2016). Eleştirel Söylemden Eleştirel Okumaya. Ankara: Anı Yayınları.
- Paker, M. (2012). Psikolojik Açıdan Ön Yargı ve Ayrımcılık. K. Çayır ve M. Ayan Ceyhan (Der.), Ayrımcılık-Çok Boyutlu Yaklaşımlar İçinde (ss.41-50). İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Parlak Neslihan; (2014), Reflections of Psychological Changes on Interpersonal Communication. (Postgraduate Thesis). <http://acikerisimarsiv.selcuk.edu.tr/>. (377757)
- Pınarbaşı, E. T. (2017). Yerel Medya Çalışanlarının Bireylerarası İletişim Motivasyonları ile İletişim Doyumları Arasındaki İlişki. (yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi>. (471183)
- Plous, S. (2003). The Psychology of Prejudice, Stereotyping And Discrimination: An Overview. S. Plous (Der.), Understanding of Prejudice And Discrimination İçinde (ss.36). New York: Mcgraw-Hill Publications.
- Poyraz, E. (2018). İkna Edici İletişim ve Siyasal İkna Sürecinde Sözsüz İletişimin Yeri ve Önemi Üzerine Kuramsal Bir Çalışma S. Ulağlı (Der.), Kişilerarası İletişim

- Güncel Yaklaşımlar Ve Kuramsal Temeller İçinde (ss. 29-51). İstanbul: Motto Yayınları.
- Robbins, P. S. ve Judge, T. A. (2012). Örgütsel Davranış. (İ. Erdem, Çev.). (13. bs.). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık. (Orijinal Eserin Yayın Tarihi 2005).
- Sabuncuoğlu, Z. ve Gümüş, M. (2008). Örgütsel İletişim. İstanbul: Arıkan Yayıncılık.
- Sakallı, N. (2016). Sosyal Etkiler ‘‘Kim Kimi Nasıl Etkiler?. (5. bs.). Ankara: İmge Yayınevi.
- Sakallı Uğurlu, N. (2018). Sosyal Psikolojide Tutumlar ve Tutum Değişimi. Ankara. İmge Kitabevi.
- Sağıroğlu, A. Z. (2014). Türkiye’de Etnisite, Din ve Ön Yargı: Üniversite Öğrencileri Örneği. (Doktora Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi>. (37778)
- Sarioğlu, E. B. (2017). Y Kuşağının Karakter Analizi Üzerinden İşe Alım Süreçlerinde İletişimsel Engellerin Araştırılması. (Doktora Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi>. (464389)
- Segal, L. (2013). Tıpkı Bir Kadın Gibi: Erkeklik ve Yaşlanma Tefekkürleri. (E. Okan, Çev.) İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları. (Orijinal Eserin Yayın Tarihi 2001).
- Senemoğlu, N. (2004). Gelişim, Öğrenme ve Öğretim: Kuramdan Uygulamaya. (9. bs.). Ankara: Gazi Kitabevi.
- Somersan, S. (2013). Irkların Olmadığı Bir Dünyada Irkçılık. K. Çayır ve M. Ayan Ceyhan (Der.), Ayrımcılık: Çok Boyutlu Yaklaşımlar İçinde (ss.199-212). İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Sönmez, V. ve Gülderen Alacapınar, F. (2020). Örneklendirilmiş Bilimsel Araştırma Yöntemleri. (7. bs.). Ankara: Anı Yayıncılık.
- Stangor, C. (2009). The Study Of Stereotyping, Prejudice, And Discrimination Within Social Psychology: A Quick History Of Teory And Research. D. N. Todd ve T. Francis (Der.), Handbook Of Prejudice, Stereotyping, And Discrimination İçinde (ss. 1-12). New York: Mcgraw-Hill Publications.
- Stenly Erik; (2019), Sosyal Medya Kullanımının Bireyin Öz Saygısı Üzerindeki Rolü: Kişilerarası İletişim Açısından Bir Değerlendirme. (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi>. (601814)

- Stephan, W. G., ve Finlay, K. (1999). 'The Role of Empathy İn Improving Intergroup Relations. Journal Of Social Issues, 55(4), 729-743. doi: <https://doi.org/10.1111/0022-4537.00144>
- Şenel, O. (2013). Müzik Algısı, Müzik Tercihi ve Sosyal Kimlik Bağlamında Müzikte Ön Yargı ve Kalıpyargı. (Doktora Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi.> (356239)
- Şerbetçioğlu, C. (2019). Kişilerarası İletişimde Normal Dışı Davranışların Sosyal Öğrenme Kuramı Bağlamında İncelenmesi. (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi.> (576312)
- Şerif, M. ve Ş. C. W.. (1996). Sosyal Psikolojiye Giriş. İstanbul: Sosyal Yayınları.
- Şimşek, N. (2010). Kadın Öğretmenlerin Yönetici Olmalarını Engelleyen Ön Yargı ve Diğer Faktörlerin İncelenmesi. (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi.> (265543)
- Şişman, M. (2008). Eğitim Bilimine Giriş. (4. bs.). Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Tarhan, N. (2010). Toplum Psikolojisi Sosyal Şizofreniden Toplumsal Empatiye. İstanbul: Timaş Yayınları.
- Tayfun, R. (2014). Etkili İletişim ve Beden Dili. (5.bs.). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Taylor, S. E. Peplau, L. A. ve S, D. O. (2007). Sosyal Psikoloji. (Ali Dönmez, Çev.). Ankara: İmge Kitabevi Yayınları. (Orijinal Eserin Yayın Tarihi 1994).
- Tekmen, T. (2019). Kişilerarası İletişim Bağlamında Yeni İletişim Teknolojilerinin Rolü: Lise Düzeyi Öğrencileri Örneğinde Anlık Mesajlaşma Programları Üzerine Bir Uygulama. (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi.> (541655)
- Telman, N. ve Ünsal, P. (2005). İnsan İlişkilerinde İletişim. İstanbul: Epsilon Yayıncılık.
- Tevrüz, S. Bozkurt, T. Artan, İ. (2016). Davranışlarımızdan Seçmeler Örgütsel Yaklaşım: Ön Yargı. (4. bs.). Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara.
- Tezcan, M. (1991). Gençlik Sosyoloji Yazıları. Ankara: Gündoğan Yayınları.
- Tutar, H. Yılmaz, M. K. Erdönmez, C. (2003). Genel ve Teknik İletişim. Ankara: Nobel Yayınevi.

- Tutkun, Ö. F., ve Koç, M. (2008). Mesleklere Atfedilen Kalıpyargılar Journal of Faculty of Educational Sciences, 41(1), 255-273. doi: https://doi.org/10.1501/Egifak_0000000198
- Türk, E. (2018). Katılımcılık, Geri Bildirim ve Cevap Verebilirlik Boyutlarıyla Facebook'un Kurumsal İletişimde Etkileşimli Bir Mecra Olarak Kullanım Yetersizliği: Türkiye Menşeli Hava Yolları Şirketleri Üzerine Bir Değerlendirme. Istanbul University Journal Of Communication Sciences, (55), 180. doi: <https://doi.org/10.26650/CONNECTIST478936>
- Ulağı, Serhat. (2006). İmgebilim: Ötekinin Bilimine Giriş. Ankara: Sinemis Yayınları.
- Ulaş, S. (2018). İç Gruba Yönelik Tehdit Durumunda Algılanan Ön Yargı ve Ayrımcılık İlişkisi: Aleviler Açısından Bir İnceleme. (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi>. (525694)
- Uluçınar Türkel, A. (2004). Toplam Kalite Bağlamında Grup Dinamiği ve Çatışma Yönetimi. (2. bs.). İstanbul: Babil Yayınları.
- Usal, A. ve Kuşluvan, Z. (2002). Davranış Bilimleri Sosyal Psikoloji. (4. bs.). İzmir: Barış Yayınları.
- Uslu, E. (2019). Ödüllü Çocuk ve Gençlik Kitaplarında Toplumsal Bir Sorun Olarak Grup Düşmanlıkları: Kalıpyargı, Ön Yargı, Ayrımcılık. (Doktora Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi>. (559041)
- Usluata, A. (1994). İletişim. İstanbul: İletişim Yayınları.
- Uyar, T. (2015). Örgüt Kültürü: Oluşumu ve Yaklaşımları. İstanbul: Entropol Yayınları.
- Ülker, M. (2020). Sosyal Medya Kullanımının Kişilerarası İletişimde Bireyin Mahremiyet Algısına Etkileri: Gümüşhane Üniversitesi Örneği. (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi>. (641984)
- Ünal, A. M. (2019). Kişilerarası İletişim Sürecinde Samimiyet Olgusu: Cep Telefonu İle Arama ve Mesajlaşma Bağlamında Bir Araştırma. (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi>. (549670)
- Ünlü, D. G. (2018). Kişilerarası İletişim Sürecinde Toplumsal Cinsiyet Kimliğine İlişkin Kalıpyargıların Belirlenmesi. (Doktora Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi>. (511916)
- Ünlü, D. G. (2019). Kişilerarası İletişim Sürecinde Toplumsal Cinsiyet Kimliği Kalıpyargılarının Belirlenmesi: İletişim Kaynağının Beden Dili Üzerinden Bir

- İnceleme. Erciyes İletişim Dergisi, 6(1), 245-246. doi: <https://doi.org/10.17680/erciyesiletisim.472193>
- Wekselberg, W. (1997). Groupthink: A Triple Fiasco In Social Psychology. C. W. Tolman, F. Cherry, R. Van Hezewijk ve I. Lubek (Der.), Problems of Theoretical Psychology İçinde (ss. 3-15). Captus Press.
- Whitley, B. E. Jr. ve Kite, M. E. (2010). The Psychology of Predudice And Discrimination, (2. bs.). Usa: Wadsworth Cengage Learning.
- Williams, J. E., Satterwhite, R. C., ve Best, D. L. (1999). Pancultural Gender Stereotypes Revisited: The Five Factor Model. Sex Roles, 40(7), 513. doi: <https://doi.org/10.1023/A:1018831928829>
- Williams, R. M. (2015). Predudice. W. Outhwaite (Der.), Dictionary of Modern Social Thought İçinde (ss.311-313). (2. bs.). Belmont, CA: Wadsworth Cengage Learning.
- Yağcı, T., ve Uçar, M. (2018). İletişimde Engeller ve Etkinlik. Al-Farabi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi, 2(3), 142-144. 2 Şubat 2021 tarihinde <https://dergipark.org.tr/en/pub/farabi/issue/40028/471173> adresinden erişildi.
- Yang, P. Q.; (2000). Ethnic Studies: Issues and Approaches. New York: State University Of New York Press.
- Yapıcı, A. (2004). Din Kimlik ve Ön Yargı. Adana: Karahan Kitabevi.
- Yazıcı, Ö., ve Gündüz, Y. (2010). Etkili Eğitim Denetiminde Yaşanan İletişim Engelleri ve Bu Engelleri Aşma Yolları. Kuramsal Eğitimbilim Dergisi, 3(2), 37-52. 8 Şubat 2021 tarihinde <http://dergipark.gov.tr/download/article-file/304139> adresinden erişildi.
- Yatkın, A. (2003). Halkla İlişkiler ve İletişim. Ankara: Nobel Yayınları.
- Yatkın, A. ve Yatkın, Ü. (2006). Halkla İlişkiler ve İletişim. (2. bs.). Ankara: Nobel Yayınevi.
- Yaylagül, Levent. (2006). Kitle İletişim Kuramları: Egemen ve Eleştirel Yaklaşımlar. Ankara: Dipnot Yayınları.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2008). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. (6. bs.). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yıldırım, A. (2010). Eleştirel Pedagoji. Ankara: Anı Yayıncılık.

- Yıldız, E. (2005). Bir İletişimsizlik Nedeni: Dinliyoruz Ama Öylesine! D. Gürüz ve Aç Temel (Der.), İletişimde Yeni Yaklaşımlar İçinde (ss.135-161). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Yılmaz, B. (2003). Toplumsal İletişim ve Kütüphane, Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi, 20(2), 20. 10 Aralık 2020 tarihinde <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/610373> adresinden erişildi.
- Yurttaş, S. (2020). Türkiye’deki Suriyeli Mültecilere Yönelik Ön Yargı ve Kalıpyargıların Türkmenistanlı Öğrencilere Yansımaları. Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi, 20(49), 961-985. doi: <https://doi.org/10.21560/spcd.vi.614295>
- Yücel, E. (2011). İletişim Eyleminin Anatomisi. Konya: Çizgi Kitabevi.
- Yüksel, H. (2013). Toplumsal Etki ve Uyma. A. Şimşek ve Ö. Eroğlu (Der.). Davranış Bilimleri İçinde Eğitim Kitabevi Yayınları, Konya. (ss.455-485).
- Yüksel Şahin, F. (2019). İletişim Becerilerine Genel Bir Bakış. (10. bs.). Ankara: Pegem Akademi Yayınları.
- Yzerbyt, V., ve Schadron, G. (2016). The Streotype and The Social Judgement (Kalıpyargılar Ve Sosyal Yargı). (İ. Işıtan, Çev.). Tarih Kültür ve Sanat Araştırmaları Dergisi, 5(3), Ss.206. 12 Şubat 2021 tarihinde <http://193.140.9.50/index.php/ilk/article/view/539/434> adresinden erişildi.
- Zıllıoğlu, M. (2010). İletişim Nedir?, (2. bs.). İstanbul: Cem Yayınevi.



EKLER

EK 1. Etik Kurulu Onay Formu

GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİĞİ KURULU

(Proje Onay Formu)

TARİH : 2020/4 sayı
YER :
KATILIMCI : Prof.Dr. GÜNEY ÇAKIR (Başkan)
LAR : Doç.Dr. HASAN AYAYDIN (Üye)
Prof.Dr. MÜGE YILMAZ (Üye)
Prof.Dr. BAYRAM NAZIR (Üye)
Prof.Dr. EKREM CENGİZ (Üye)
Prof.Dr. SAİME ŞAHİNÖZ (Üye)
Prof.Dr. FERKAN SİPAHİ (Üye)

BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİĞİ KURULU PROJE ONAY FORMU	
Projenin Adı:	Stereotiplerin Kişilerarası İletişime Etkisinin Önyargılar Bağlamında İncelenmesi: Gümüşhane Üniversitesi Örneği
Projenin Niteliği:	Yüksek Lisans Tezi
Proje Araştırmacıları:	Fadime GÜÇLÜ
Proje Yürütücüsünün Haberleşme Bilgileri:	Doç. Dr. Gülsüm ÇALIŞIR Tel: 0538 312 25 05 E Posta: gulsumcalisir@yahoo.com Gümüşhane Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü 6. kat 603 numaralı oda.
Araştırmanın Amacı:	Bu çalışmanın amacı öncelikle konu bağlamında yer alan kavramları içeriğine uygun şekilde tanımlamaktır. Daha sonra ise kişilerarası iletişim engellerinden birisi olan önyargı kavramı ele alınarak, bunu oluşturan etkenlerden biri olarak da stereotip (kalıpyargı) kavramı dahilinde inceleme yapılacaktır. Toplumumuzda bulunan stereotiplerin neler olduğunu ortaya koyarak kişilerarası iletişim sürecinde daha bilinçli bir ilişki içinde olmak hedeflenirken, elde edilecek olan bulgularla daha sonraki çalışmalara da ışık tutması açısından literatüre katkı sağlamak amaçlanmaktadır.

Araştırmanın Gerekçesi:	Kişilerarası iletişim sürecinde etkileşime giren tarafların, kendilerinden farklı olana karşı kalıp düşünce ve önyargıların etkisi altında sergiledikleri olumsuz davranışlar yanlış anlamalara neden olur ve etkin iletişimin önünde duran engellere dönüşür. Bu engeller insanların iletişim kurmasını zorlaştırmaktadır. Bu bağlamda çalışmanın konusu Stereotiplerin kişilerarası iletişimi engelleyen sebeplerden biri olan önyargılar üzerinde nasıl bir etki oluşturduğu ve bu etkilerin kişilerarası iletişimi nasıl etkilediği ile ilgili olup konuyla ilgili genel anlamda çalışmalar yapılmıştır. Bu anlamda yapılan çalışmalar dikkate alındığında, elde edilen bulgulara göre stereotiplerin kişilerarası iletişim engelleri bağlamındaki çalışmalarının eksik olduğu ortaya konulmuştur. Bu gerekçeyle bu çalışmaya ihtiyaç duyulmuştur.
Araştırmanın Yöntemi:	Bu çalışmada nitel araştırma yöntemlerinden görüşme tekniğinden yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılacaktır. Bu amaçla yapılacak olan araştırmada hazırlanan araştırma soruları rastgele seçilen örneklemle 25 üniversite öğrencisi üzerinde uygulanacaktır.
Kullanılacak biyolojik, psikolojik ve teknik vb. tüm yöntemleri açıklayan etik ile ilgili özet:	Kişiler arasındaki iletişim, bilinçli ya da bilinçsiz olarak ortaya çıkan birtakım eğilimlerle tahrif edilmekte, bozulmakta ve yanlış yorumlanmaktadır. Bu bağlamda kişilerarası iletişimi en etkili şekilde sürdürmek için bu süreci olumsuz etkileyebilecek etkenleri belirleyip, karşılaşılabilecek sorunları en aza indirmek gerekmektedir. Bu etkenler araştırıldığında, ön yargılar ve stereotiplerin etkisinin büyük olduğu tespit edilmiştir. Kavramsal olarak stereotip ve önyargı kavramı çoğunlukla birbirine benzetildiği öne sürülmektedir. Hatta bazı durumlarda aynı anlamda dahi kullanılması durumu söz konusudur. Her ne kadar ön yargı ve stereotip kavramları aynı ifadelermiş gibi görünse de aslında aralarında belli ayrımlar vardır. Stereotiplerin içeriği bütünüyle olumsuz değildir. Olumsuz anlam yüklenen bir grubun içinde olumlu taraflar da çıkarılabilir. Örneğin siyahlara olumsuz yaklaşan ırkçı bir beyaz, siyahların başarılı bir sporcu veya iyi bir müzisyen olduğunu kabul de edebilir. Kısacası bir gruba ilgili genellemeler bazen bizim o gruba karşı duyduğumuz stereotiplerdir ve bunlar tümüyle olumsuz betimlemeler olmaz. Oysa önyargılar daha çok olumsuz ifadeleri içinde barındırırlar. Bununla birlikte stereotipler daha çok zihinsel temsiller ve algılar düzeyinde yer alan bir bakış çerçevesi, bir tür lens gibi işlerken; önyargı, bunun hemen ardından oluşan değerlendirme ve yargı oluşturma düzeyinde yer almaktadır. Bu çalışma kişilerarası iletişimin kalitesine etki eden faktörlerle ilgilidir. Bu düşünceden hareketle bu çalışmada kişilerarası iletişim engelleri olan önyargıları ve bunu da etkileyen unsur olan stereotiplerin rolünün belirlenerek, kişilerarası iletişim sürecinin iyileştirilmesi amaçlanmaktadır. Bu tez çalışmasında kişilerarası iletişim sürecini olumsuz etkileyen etkenlerden biri olan önyargılar arasında yer alan stereotipler, yarı yapılandırılmış görüşme tekniğiyle tespit edilerek, söz konusu sürecindeki etkileri belirlenmeye çalışılacaktır.

Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi öğretim üyelerinden Sayın Doç. Dr. Gülsüm ÇALIŞIR'ın "Stereotiplerin Kişilerarası İletişim Engellerine Etkisinin Önyargılar Bağlamında İncelenmesi: Gümüşhane Üniversitesi Örneği" adlı projesi değerlendirilmiştir.

Proje etik açısından uygun bulunmuştur.

☒

Projenin etik açısından geliştirilmesi gerekmektedir.

☐

Proje etik açısında uygun bulunmamıştır.

☐

EK 2. Yarı Yapılandırılmış Görüşme Soruları

1. Stereotiplerin oluşmasına neden olan baskın faktörler hangileridir (aile, çevre, deneyim, medya vs)?
2. Stereotiplerin oluşmasında bireysel faktörler mi, toplumsal faktörler mi, kültürel faktörler mi daha etkilidir?
3. Birebir ilişkilerin (Kişilerarası iletişim) kurulmasında stereotiplerin etkisi nelerdir?
4. Kişilerarası iletişim sürecini engelleyen ön yargıların oluşmasında en baskın stereotipler hangileridir?
5. Stereotiplerin ve ön yargıların oluşum sürecinde kültürel farklılıkların rolü nedir?
6. Farklı kültüre sahip bireyler arasındaki iletişim sürecinin etkin olarak gerçekleşmesine engel olan stereotipler nelerdir?
7. Stereotiplerin kişilerarası iletişimde daha çok ön yargı oluşturduğu ortaya konulduğunda, bu farkındalık iletişim sürecinin iyileştirilmesinde rol oynayabilir mi?

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı : Fadime GÜÇLÜ

Doğum Yeri ve Tarihi :

Eğitim Durumu

Ön Lisans Öğrenimi : Kırıkkale Üniversitesi Keskin MYO, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü

Lisans Öğrenimi : Gümüşhane Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü

Yüksek Lisans Öğrenimi : Gümüşhane Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Ana Bilim Dalı.

Yabancı Diller : İngilizce

Bilimsel Faaliyetler : GÜÇLÜ Fadime (2021), “Stereotiplerin Kişilerarası İletişime Etkisinin Ön Yargılar Bağlamında İncelenmesi: Gümüşhane Üniversitesi Örneği”, Yüksek Lisans Tezi.

İş Deneyimi : Akkuş Belediyesi: Staj
: Gümüşhane Ramada Otel: Kat Hizmetleri Şefi

İletişim

Telefon :

e-posta adresi :

Tarih :