

Ekolojik, Ekonomik ve Sosyal Sürdürülebilirlik İçin

istanbul Gelişim Üniversitesi



Bölüm Adı

Sağlık Bilimleri Fakültesi

Hemşirelik Bölümü

Dersin Adı

Kişilerarası İlişkiler ve Terapötik İletişim - HEY 110

Dersin Haftası: 4. Hafta

Dersin Öğr. Gör. Adı: **Öğr. Gör. A. Mücella SOYDAN**

E-Posta:

amsoydan@gelisim.edu.tr

Telefon: 212 422 70 00

DERS BİLGİLERİ

Ders Günü ve Saati

23 Mart 2021 Salı 11:50-13:20

Dersin Kredisi

2 Kredi

GBS Linki

Görüşme Gün ve Saatleri

23 Mart 2021 Salı 14:0-15:00

Dersin Öğretim Üyesinin Konumu

B Blok SBYO

Geçen Ders Hakkında

İletişim Sürecini Etkileyen Faktörler:

1. Farklılıklara bakarken bütünü görememek
2. Zamanı iyi değerlendirmek ve an' ı yakalamak
3. Hayata olumlu bakmak ve önyargılardan arınmak
4. Etkili dinleme ve dostluk
5. Eleştirel yaklaşım
6. Takdir-Eleştiri-Dışlanma(TED)Sarmalı
7. Karşısındaki “yokmuş gibi” davranmak
8. Kişinin kendini tanımlaması, kendine özgü görüşleri

Geçen Ders Hakkında

İletişim Sürecini Etkileyen Faktörler:

9. Kendini açığa vurma
10. İletişimde güven ve adalet
11. Etkili iletişim egzersizleri
12. İletişim geliştirme örnekleri
13. Sağlıklı iletişim kaliteli yaşam
14. İletişimde öfkenin rolü
15. Bir iletişim yöntemi olarak “susma”
16. Gülmenin gücü
17. İletişimde kokunun etkisi

4.İletişim Türleri ve Modeller- Teoriler

- Tek ve Çift Yönlü İletişim
- İletişim Türleri
- İletişim Modelleri ve Teorileri

Haftalık Öğrenim Kazanımları

Haftalık Öğrenim Kazanımları

- İletişim Türlerini Bilir , Açıklar
- İletişim Modelleri ve Teorilerini Bilir, Açıklar

İletişim Türleri

İletişim ve Biz

Etkili bir iletişim becerisi ile;

- İnsanlarla **daha iyi anlaşmak** sağlanabilir,
- Bireyin kendisini ifade edip, karşısındakinin anlamasını sağlaması daha **doyum verici** olabilir ,
- Önemsendiğini ve önemsenmek istediğini göstermek **daha iyi sağlanır.**

Etkili iletişim kendiliğinden var olan bir yetenek değildir, **öğrenilebilir ve geliştirilebilir.**

İletişim Türleri

İletişim ve Yaklaşımlarımız

Maslow' la başlayan akımın temel bakış açısına göre; **insan yaşanan an içinde** ele alınmalıdır.

İnsanın yaşamı sürelidir ve insan **kendine özgü** nitelikleriyle yaşar.

Kişileri değerlendirirken;

Duygu, algı, etkilenme, anlayış, davranış biçimlerindeki kişisel farklar asla göz ardı edilmemelidir.

Bu nedenle, **yaklaşımlarımızda** hata yapmamak için **dikkatli** olmalıyız.

İletişim Türleri

Abraham Maslow (1940) “Temel Gereksinimler Kuramı”

Temel İnsan Gereksinimleri:

1. **Fizyolojik gereksinimler:** (hava, su, boşaltım, uyku, dinlenme, ağrıdan kaçma, seks)
2. **Güvenlik gereksinimi:** (fiziksel ve psikolojik güvenlik ve koruma)
3. **Sosyal gereksinimler:** (sevgi, kabul etme, ait olma)
4. **Takdir edilme, kişiliğine saygı göstermesi ve değer verilmesi**
5. **Kendini gerçekleştirme gereksinimi**
6. **Estetik gereksinimler**

İletişim Türleri

Maslov'un Temel İnsan Gereksinimleri Hiyerarşisi



Kaynak: Sabuncu N. Hemşirelik Bakımında İlke ve Uygulamalar

İletişim Türleri

Tanımlar

İletişime dair ilk çalışmaların **İkinci Dünya Savaşı** sırasında **ikna ve etkileme** amaçlı kitle iletişimi ile başladığı bilinmektedir.

Zaman içinde iknadan çok **etkileme ve insanların birbirini anlamasına yönelik** olarak ele alınmış ve pek çok disiplinin ilgi alanına girmiştir.

Bu nedenle de **çeşitli** biçimlerde **tanımlandığı** görülmektedir.

İletişim Türleri

Tanımlar

Pek çok kişi ve disiplinin üzerinde birleşeceği bir tanım yapmak oldukça zordur.

1. Kişilerarası iletişim **en az iki** insanın **karşılıklı** olarak bilgi, duygu, düşünce ve yaşantılarını belirli yollarla **paylaştıkları** psiko-sosyal bir **süreç**tir.
2. İletişim, kişilerarası duygu ve düşünce alışverişine dayanan kültürel bir süreçtir.

İletişim Türleri

Tanımlar

3. Haber, bilgi, duygu, düşünce ve tutumların simgeler sistemi aracılığı ile kişiler, gruplar arasında ya da toplumsal düzeyde değiş tokuş edildiği dinamik bir süreç olarak tanımlanabilen iletişim, **kaynak, mesaj (ileti), hedef, kanal öğelerini ve kodlama, yorumlama, geri bildirim, gürültü süreçlerini** içermektedir.

İletişim Türleri

Tek ve Çift Yönlü İletişim

Bu tanımlardan farklı olarak **iletişimde kaynak tarafından bir ya da birden çok hedefe mesajın iletilmesi ve geri bildirim beklenmemesi** söz konusu olabilir.

Bu tür iletişimde (tek yönlü)amaç sadece aktarmaktır.

Bu noktada iletişimin “ tek yönlü mesaj aktarımını ve çift yönlü mesaj aktarımını” sağlaması olmak üzere iki farklı özelliği ön plana çıkmaktadır.

Bu özelliğe bağlı olarak iletişim **tek yönlü ve çift yönlü iletişim biçiminden söz edilebilir.**

Tek Yönlü İletişimin Etkin Olduğu Durumlar

- Alıcının zeka ve eğitim düzeyi düşük ise
- Alıcı baştan kaynak ile aynı görüşte ise
- Konu iyi bilinmeyen, karmaşık bir konu ise
- Karşıt görüş alıcı tarafından bilinmiyorsa

Çift Yönlü İletişimin Etkin Olduğu Durumlar

- Alıcının zeka ve eğitim düzeyi yüksek ise
- Alıcı baştan kaynak ile aynı görüşte değilse
- Konu iyi bilinen, basit bir konu ise
- Karşıt görüş alıcı tarafından biliniyorsa

İletişim Türleri

İletişim kavramı ile ilgili çeşitli etkenler dikkate alınarak birçok sınıflandırma yapılmaktadır.

Zıllıoğlu(1993) tarafından yapılan sınıflandırma beş farklı kategori görülmektedir:

- A. Toplumsal İlişkiler Sistemi Olarak İletişim**
- B. Grup İlişkilerinin Yapısına Göre İletişim**
- C. Kullanılan Kanallara ve Araçlara Göre İletişim**
- D. Kullanılan Kodlara Göre İletişim**
- E. Zaman ve Mekan Boyutlarına Göre İletişim**

İletişim Türleri

Zıllıoğlu(1993)

A. Toplumsal İlişkiler Sistemi Olarak İletişim

1. Kişilerarası İletişim
2. Grup İletişimi
3. Örgüt İletişimi
4. Toplumsal İletişim

İletişim Türleri

Zıllıoğlu(1993)

B. Grup İlişkilerinin Yapısına Göre İletişim

1. Biçimsel Olmayan (informel)/Yatay İletişim
2. Biçimsel Olan(formel)/Dikey İletişim

İletişim Türleri

Zıllıoğlu(1993)

C. Kullanılan Kanallara ve Araçlara Göre İletişim

1. Görsel İletişim
2. İşitsel İletişim
3. Görsel-İşitsel İletişim
4. Dokunma ile İletişim
5. Telekomünikasyon
6. Kitle İletişimi

İletişim Türleri

Zıllıoğlu(1993)

D. Kullanılan Kodlara Göre İletişim

1. Sözlü İletişim
2. Yazılı İletişim
3. Sözsüz İletişim

İletişim Türleri

Zıllıoğlu(1993)

E. Zaman ve Mekan Boyutlarına Göre İletişim

1. Yüz yüze İletişim
2. Uzaktan İletişim

İletişim Türleri

Dökmen(2001)

1. **Kişi İçi İletişim** (Intrapersonal Communication)
2. **Kişilerarası İletişim** (Interpersonal Communication)
3. **Örgüt İletişimi** (Organizational Communication)
4. **Kitle İletişimi/Teknolojik İletişim** (Mass/Tecnological Communication)

İletişim Türleri

Barker(1990)

1. Sözlü ve Sözsüz İletişim
2. Sözlü ve Yazılı İletişim
3. Resmi ve Resmi Olmayan İletişim
4. Niyetli ve Niyetli Olmayan İletişim
5. İnsan ve Bilgisayar İletişimi/Sanal İletişim

İletişim Türleri

Tubbs ve Moss(1991)

1. İki Kişi Arasında Kurulan İletişim
2. Görüşme
3. Küçük Grup İletişimi
4. Kamu İletişimi
5. Örgütsel İletişim
6. Kitle İletişimi
7. Kültürlerarası İletişim

İletişim Türleri

Tubbs ve Moss(1991)

1. İki Kişi Arasında Kurulan İletişim

Günlük yaşamda kurulan resmi olmayan, günlük yaşam olayları ile ilgili iletişimi kapsamaktadır.

Kişiler arasındaki yakın ilişkileri güçlendiren, derinleştiren kişisel düzeyde iletişimdir.

İletişim Türleri

Tubbs ve Moss(1991)

2. Görüşme

Bir amaç doğrultusundaki konuşmaları kapsamaktadır.
Genellikle iki kişi arasında belirli bir biçime göre gerçekleştirilir.

Doktor-hasta, öğretmen- öğrenci, müdür-çalışan vb gibi belirli bir amaca yönelik iletişim biçimidir.

İletişim Türleri

Tubbs ve Moss(1991)

3. Küçük Grup İletişimi

Ortak bir amaç ve hedef doğrultusunda bir araya gelen ve gruba ait olma hissi taşıyan, birlikte karar alan küçük bir grup iletişimde bulunan kişiler arasında yakınlık, katılım, doyum düzeyi iki kişi arasında kurulan iletişimden oldukça yüksektir.

Aile içinde, organizasyonlarda, okullarda, terapötik ortamlarda karar vermek, problem çözmek vb gibi olan iletişim biçimidir.

İletişim Türleri

Tubbs ve Moss(1991)

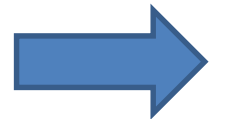
4. Kamu İletişimi

Çeşitli neden ve amaçlarla çok sayıda kişiye yönelik olarak, **bir ya da birkaç kişinin gerçekleştirdiği** iletişimdir.

Temel olarak, iki özelliği bulunmaktadır.

Birincisi, özel ve yakın ilişkilerden daha çok **genele** ya da **kamuya yöneliktir**

İkincisi, resmi ve yapılandırılmış iletişim biçimidir.



İletişim Türleri

Tubbs ve Moss(1991)

4. Kamu İletişimi

Genellikle bir konuşmacının bir topluluk karşısında açıklamalar yapmak, belirli bir konuda bilgi vermek, ikna etmek, ödüllendirmek vb gibi amaçları vardır.

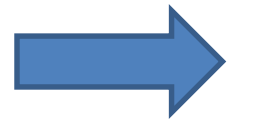
Bu iletişim türünde, iletişim daha önceden planlanmaktadır. Bu nedenle ikili iletişim ve küçük grup iletişiminden **daha resmidir.**

İletişim Türleri

Tubbs ve Moss(1991)

5. Örgütsel İletişim

Birbirine bağlı olan ilişkiler kanalı içinde **mesajların akışı** olarak tanımlanan örgütsel iletişim, genellikle bir organizasyon içerisindeki kişiler arasında gerçekleşen **resmi ve resmi olmayan** iletişimi kapsamaktadır.



İletişim Türleri

r:

Tubbs ve Moss(1991) / 5. Örgütsel İletişim

Bir iş yerinde:

- yönetici- çalışan
- çalışan- çalışan

Hükümette:

- üst-üst
- üst-ast
- ast-üst
- ast-ast

arasında kurulan iletişim örgütsel iletişime örnek olarak verilebilir.

İletişim Türleri

r:

Tubbs ve Moss(1991)

6. Kitle İletişimi

Mesajın kaynağını bazı **basın ya da elektronik medyanın** oluşturduğu bir iletişimdir. İletişim kaynağının mesajı **çok sayıda kişiye / kitleye** ulaşmaktadır.

Mesajın **alıcısı geniş**, heterojen (birbirinden farklı), **anonimdir**.

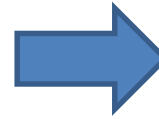
Bu iletişim türünde **geri bildirim sınırlıdır**, hatta çoğu zaman geri bildirim alınmamaktadır.

İletişim Türleri

•
Tubbs ve Moss(1991)

7. Kùltùrlerarası İletişim

Etnik, sosyo-ekonomik yapılanma vb gibi farklılıkları içeren farklı kùltùrlerden kişiler arasında kurulan iletişime denir.



İletişim Türleri

Kültürlerarası İletişimde Dikkat Edilmesi Gerekenler:

Kişiler arasında;

- ✓ algılama,
- ✓ etkileşim,
- ✓ sözlü ve sözsüz iletişim kurma biçimlerinde farklılıklar olasıdır.

Bu nedenle;

Özellikle **mesajın kodlanması ve kodun çözülmesi sırasında kaynak ve alıcının bilgi, deneyim, değer gibi özelliklerinin dikkate alınması üzerine odaklanılmalıdır.**

Örn: 1. B.Aslan- M. Soydan./ 2. Emziren anne

İletişim Modelleri ve Teorileri

Her bilim dalı, incelemiş olduğu **gerçekliği**
herkesin anlayabileceği biçimde
basitçe açıklamak için çeşitli model ve modellemelere başvurur.

Model, **gerçekliğin grafik şeklinde basitleştirilmiş** bir tanımlamasıdır.

İletişim Modelleri ve Teorileri

er:

Bir model herhangi **bir yapı ya da sürecin başlıca ögelerini ve bu ögeler arasındaki ilişkiyi ve süreçleri göstermeyi amaçlar.**

Kişilerarası iletişime olan yönelim, **1960'** lardan sonra başladığı ve ilgili kuram ve modellerin bir çoğunun **kitle iletişimi modellerinden yola çıkılarak** geliştirildiği söylenebilir.

İletişim Modelleri ve Teorileri

Kişilerarası iletişim kavramını açıklamaya çalışan modeller içerdikleri yaklaşımlar yönünden **üç ana başlık** altında özetlenebilir:

- 1. Tek Yönlü (çizgisel) İletim Odaklı Modeller,**
- 2. Karşılıklı İletim Odaklı Modeller,**
- 3. Etkileşim Odaklı Modeller.**

İletişim Modelleri ve Teorileri

r:

1. Tek Yönlü (Çizgisel) İletim Odaklı Modeller

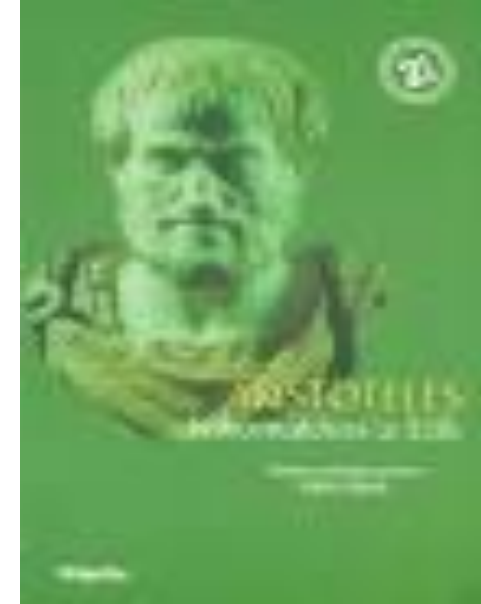
Bu gruptaki modellere Aristo Modeli ve Lasswell Modeli örnek olarak verilebilir.

Aristo Modeli



Aristo modelinde bilgi, belirli bir kaynaktan belirli bir hedefe- alıcıya doğru, tek yönlü olarak akar ve üç temel ögeden oluşmuştur.

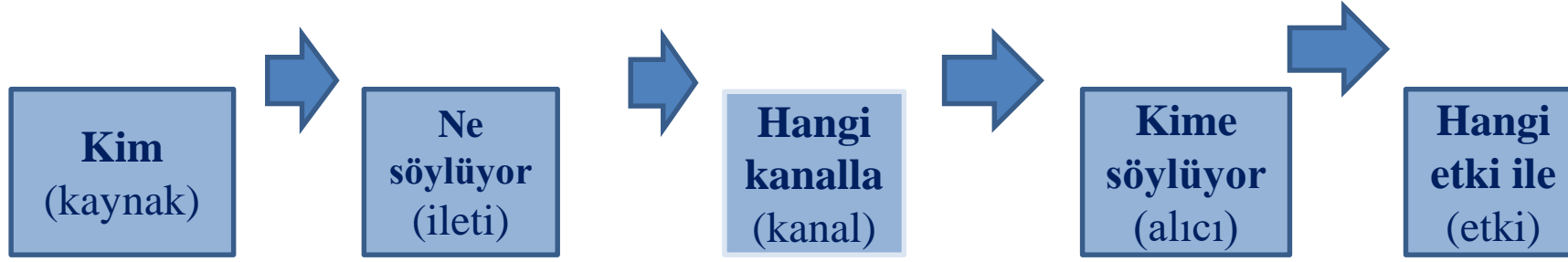
İletişim sürecini açıklamaya yönelik ilk model olması ve iletişim çalışmalarının nereye nereye geldiğini göstermesi açısından önemlidir.



Aristoteles (**Aristo**) **Antik Yunan filozof**. Platon ile Batı düşüncesinin en önemli iki filozofundan biri sayılır. Fizik, gökbilim, ilk felsefe, zooloji, mantık, siyaset ve biyoloji gibi konularda pek çok eser vermiştir. Doğum: MÖ 384, Halkidiki, Yunanistan. Ölüm: MÖ 322, Halkis, Yunanistan Eğitim: Platon'un Akademisi (**MÖ 367–MÖ 347**)

1. Tek Yönlü (Çizgisel) İletim Odaklı Modeller

Lasswell Modeli



Amerikalı bir siyaset bilimci olan Lasswell'in(1948) modelinin çıkış noktası **siyasal iletişim, siyasal etkidir**. Dolayısıyla bir kitle iletişim modelidir.

İletişim Modelleri ve Teorileri

2. Karşılıklı İletim Odaklı Modeller

Osgood ve Schramm'ın Dairesel Modeli

Modelde alıcı ve kaynak yani mesajı gönderen ve alan sabitleştirilmemiştir.

Roller sürekli değişmektedir.

İletişim başladığında bir kişi bir mesajı kodlayarak göndermekte, alıcı bunu açılmakta ve yorumlamakta, kendisi de bir mesaj üreterek kaynağa geri göndermektedir.

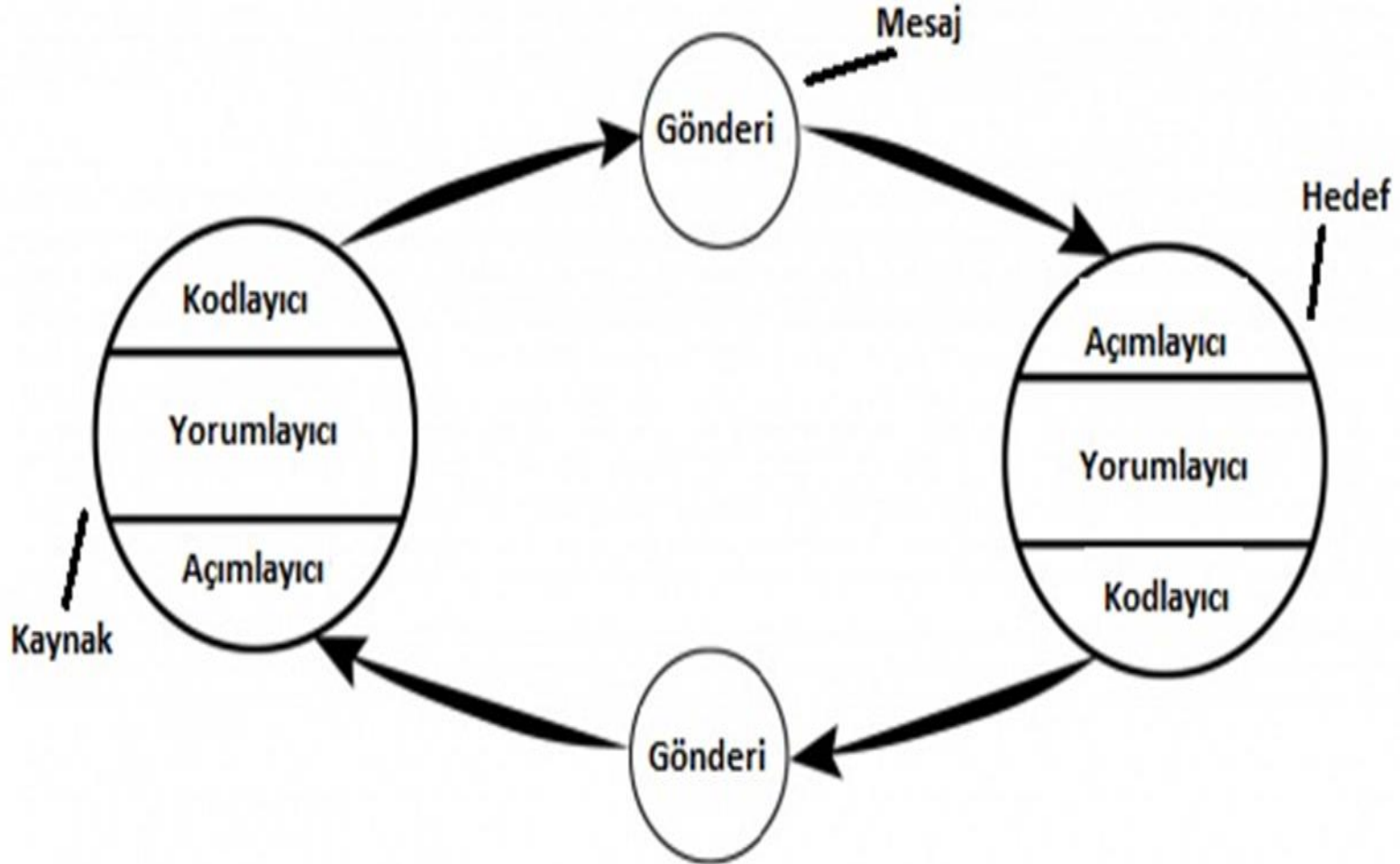
İletişim Modelleri ve Teorileri

Osgood ve Schramm'ın Dairesel Modeli

İletişim dairesel olarak devam etmektedir.

Bu model, iletişim olgusunun **kitle iletişiminden sıyrılarak kişilerarası iletişime doğru yol almaya başlamasının dönüm noktası** olduğu söylenebilir.

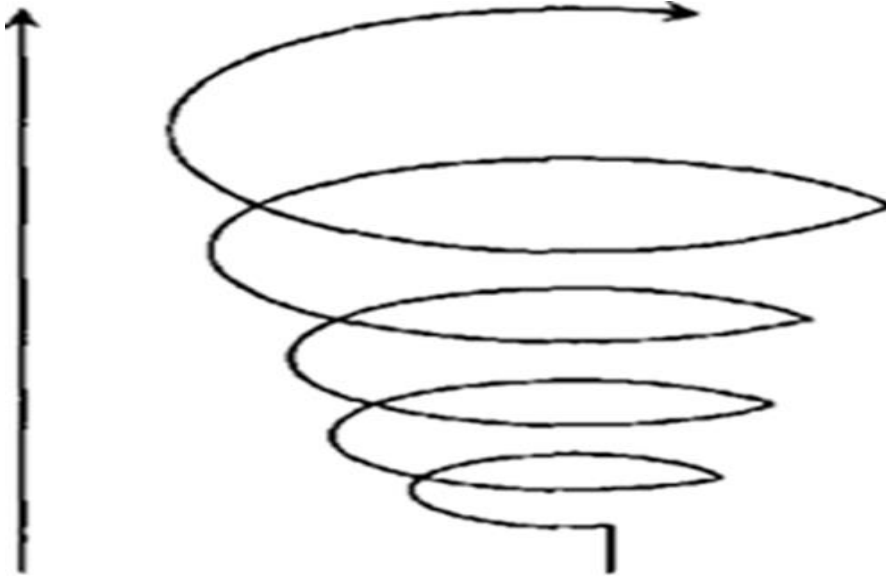
Osgood ve Schramm'ın Dairesel Modeli



3. Etkileşim odaklı modeller

Bir örnek;

Dance'ın Sarmal Modeli



** İki kişi arasında burada başlayan iletişim sarmal boyunca ilerleyerek devam eder.*

4.İletişim Türleri ve Modeller- Teoriler

- Tek ve Çift Yönlü İletişim
- İletişim Türleri
- İletişim Modelleri ve Teorileri

Haftanın Özeti

Tek ve Çift Yönlü İletişim

İletişim Türleri:

Zıllıoğlu(1993)

Dökmen(2001)

Barker(1990)

Tubbs ve Moss(1991)

İletişim Modelleri:

1. Tek Yönlü (çizgisel) İletim Odaklı Modeller,
2. Karşılıklı İletim Odaklı Modeller,
3. Etkileşim Odaklı Modeller.

Soru ve Öneriler

Öneri: İletişim Türleri ve Modellerini inceleyiniz.

Önerilen Haftalık Çalışmalar

Konu ile ilgili bir makale inceleyiniz.

Kaynaklar:

Kaya A. : Kişilerarası İlişkiler ve Etkili İletişim. Pegem Akademi, Ankara, 2014.

Gürüz D., Eğinli A T. : Kişilerarası İletişim Bilgiler- Etkiler- Engeller. Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık Tic. Ltd. Şti, Ankara, 2012.

Tayfun R. : Etkili İletişim ve Beden Dili. Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık Tic. Ltd. Şti, Ankara, 2011.

Sabuncu N. : Hemşirelikte Temel Kavramlar, Hemşirelik Bakımında İlke ve Uygulamalar (Sabuncu N. Ed.), Alter Yayıncılık Organizasyon Tic. Ltd. Şti, Ankara, 2008.

Dökmen Ü. : İletişim Çatışmaları ve Empati. Sistem Yayıncılık, İstanbul, 1997.

Bir Sonraki Ders Hakkında

Konu: Sözlü- Yazılı ve Görsel İletişim



Mükemmel değil, iyi insan yetiştirmeyi hedefleyin.

Doğan CÜCELOĞLU



Katılımınız için

Teşekkür ederiz.

Ekolojik, Ekonomik ve Sosyal Sürdürülebilirlik için

İstanbul Gelişim Üniversitesi

