İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ

Ekolojik, Ekonomik ve Sosyal Sürdürülebilirlik İçin

İstanbul Gelişim Üniversitesi

Bölüm Adı

Sağlık Bilimleri Yüksekokulu Hemşirelik Bölümü

Dersin Adı

Kişilerarası İlişkiler ve Terapötik İletişim - HEY 110

Dersin Haftası: 5**. Hafta**

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

E-Posta: **amsoydan@gelisim.edu.tr**

Telefon: 212 422 70 00 / 430

DERS BİLGİLERİ

Ders Günü ve Saati	14 Mart 2022 Pazartesi 09:00-10:30
Dersin Kredisi	2 Kredi
GBS Linki	
Görüşme Gün ve Saatleri	14 Mart 2022 Pazartesi 13:00-14:00
Dersin Öğretim Üyesinin Konumu	B Blok SBYO 27/ A

Geçen Ders Hakkında

4.İletişim Türleri ve Modeller- Teoriler

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

Geçen Ders Hakkında

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.

Haftalık Akış

5. Sözlü- Yazılı ve Görsel İletişim

- Sözlü İletişimin Anlamı
- Sözün Gücü
- Yazılı İletişim
- Görsel İletişim
- Medya, Kişilerarası İletişim ve Etkinliklerin Özellikleri

Haftalık Öğrenim Kazanımları

5. Sözlü- Yazılı ve Görsel İletişim

- Sözlü İletişimin Anlamını Bilir, Açıklar
- Yazılı İletişimin Önemini Bilir, Açıklar, Uygular
- Görsel İletişimin Önemini Bilir, Açıklar, Uygular
- Medya, Kişilerarası İletişim ve Etkinliklerin Özelliklerini Bilir, Açıklar

Sözlü İletişim

Sözlü İletişimin Anlamı

Konuşmak, insanın aklını kullanma sanatıdır.
Eflatun

- Sözcükleri **seçme ve iletme becerisi** iletişimin **etkinliğini** belirler,
- **Ses tonu** ise **duyguları** açığa vurmayı kolaylaştırır.

Sözlü İletişim

Sofrada elini, sohbette dilini kısa tut…

Türk Atasözü

Yeryüzünde yaşayan canlılar arasında **sadece insan, kelimeler kullanarak** iletişim kurabilir.

❑Söylenen ya da yazılan, yapılan ya da yapılmayan **her ayrıntı kişiye ilişkin bilgi kaynağı**dır.

Sözlü İletişim

"Söz ağızdan çıkıncaya kadar sahibinin, ağızdan çıktıktan sonra sahibi sözün kölesidir."

❑ Var olmanın temelinde yatan iyi-kötü, doğru-yanlış ikileminin, konuşma için de geçerli olduğunu hatırlatmaktadır.

❑ **İyi konuşarak** insanlar arasında **köprüler** kurulabildiği gibi,
kötü konuşarak iletişim **çatışma**larına neden olunabilir.

Sözlü İletişimler dil ve dil ötesi olmak üzere iki alt sınıfa ayrılır.

Dille İletişim	Dil Ötesi İletişim
Karşılıklı konuşma (Sözcükleri seçme ve iletme becerisi iletişimin etkinliğini belirler)	Sesin niteliği (Duyguları açığa vurmayı kolaylaştırır.)
Kişilerin “ne söyledikleri”	Kişilerin “nasıl söyledikleri ”

Sözlü İletişim

Sözün Gücü

- **Dil** ile **uygarlık** arasında yakın bir ilişki vardır.
- **Uygarlık,** zaman içerisinde biriken **toplumsal başarıların kuşaktan kuşağa aktarılarak süreklilik kazanması** ile oluşmaktadır.
- Bu süreç, **öğrenme** yolu **ile** gerçekleşir.
- **Öğrenme** ise temel olarak **dil** üzerinde ağırlık kazanır.
- Kullanılan dil sayesinde insanlar, daha önceki kuşaklardan kazandıkları **tecrübeler** ile yaşadıklarından faydalanarak **yeni ilişki biçimleri**ni belirlemektedirler.
- **Kurumsal kültür** de aynı şekilde gelişmektedir.

Sözlü İletişim

Sözün Gücü

➡ **Toplumsal ve bireysel gelişim, öğrenme, bilgi ve birikimlerin bireyden bireye ve kuşaktan kuşağa intikalini esas almaktadır.**

➡ **Bu amaçla, bireysel kazanımlar dil ile ifade edilmek, söz ya da söz yerine geçebilecek simgeler ile dile getirilmek durumundadır.**

.

Sözlü İletişim

Sözcüklerin Ardındakiler

- İnsanoğlu yaklaşık **20-22 ay**lık bir süre içerisinde **konuşma** yeteneğine kavuşur ve kanuşmayı öğrenir. Ancak **nasıl konuşması** konusunda **uzun bir zaman**a ihtiyacı vardır.

- İnsanların **konuşma biçimleri çeşitli ipuçları**nı da beraberinde taşımaktadır.

- Sorulanlara **kaçamak cevaplar** verilmesi, karşısındakinin üzerinde bir şeylerin **gizlendiği etkisi** yaratabilir.

Sözlü İletişim

Sözcüklerin Ardındakiler

- Kullanılan **ifadelerin soyut olması** da, bazı durumlarda **iletişimi engeller.**
- Birbiri ardına sıralanan **belirsiz ifadeler dikkatin dağılmasına** ve diğer alanlara ilginin yoğunlaşmasına **neden olabilir.**
- **Belirsizlik bilinçli olarak ön plana çıkarılmaya çalışıldığında, iletişim kurmaktan kaçınıldığını da düşünmek gerekir.**

Sözlü İletişim

Sözlü İletişim

Sözlü iletişim, iletişim sürecinde;

- **Verilen mesajın anlaşılabilmesinin kolay olması,**
- **Mesaj hakkında sorular sorulabilmesi,**
- **Verilen cevapların kontrol edilebilmesi,**
- **Anlaşılamayan hususlara açıklık getirilmesi,**
- **Eş zamanlı olarak geri bildirim alınabilmesi gibi avantajlara sahiptir**

Yazılı İletişim

Yazılı iletişim: İletişimin kağıt, kalem, bilgisayar ve diğer teknolojik yazı yazma aygıtları kullanılarak gerçekleştirildiği iletişim biçimidir.

Örgütlerde en sık başvurulan, sözlü ifadelerin yazıya dökülerek biçimlendirildiği ve sunulduğu iletişim türüdür.

Yazılı iletişim, **kanıt niteliği taşıdığından dolayı diğer iletişim türlerinden üstündür.**

Sözlü iletişimde verilen ifadeler unutulabilir, ancak yazılı ifadeler kalıcıdır. **Bu yüzden yazılı kayıtların önemi büyüktür.**

Yazılı İletişim

“Söz uçar, yazı kalır…”
Eski bir Latin deyimi

İnsanoğlu **ilkel yaşam** dönemlerinde de yaşadığı **mağara**nın duvarlarına çizdiği **resimler** ile iletişimine **görsellik** kazandırmaya başlamıştır.

Nesnelerle simgesel anlatım tarzı, belirgin göstergelerle **kil ya da balmumu tabletlere** kazılmış, zamanla **papirüs** ya da **parşömen**e çizilmiş ve sonunda **matbaa** ile birlikte **kağıda** basılmaya başlamıştır.

Yazılı İletişim

Yazılı iletişim sözlü iletişime göre biraz daha **zaman alabilir.**

Ancak, düşüncelerin yazıya dökülmesi, mesajın karşı tarafa iletilmeden denetlenmesini sağlar. **Yazılı iletişimin dezavantajı ise, mesajı alan herkes aynı yorumu yapmayabilir.**

Ayrıca alıcıdan anladıklarını belirten **anlık geri bildirim mekanizması yeterli değildir.**

Resmi yazı, iş mektubu, raporlar, dilekçeler, formlar, genelgeler, sözleşmeler, broşürler vb. önemli iletişim aracıdır.

Yazılı İletişim

Yazmanın doruk noktasına, kağıdın bulunmasından çok sonra **matbaanın** da bulunmasıyla ulaşılmıştır.

Bu gelişme, soyut ve genel düşünceye yeni fırsatlar kazandırmış, bilgi saklamak ve aktarmakta sağladığı yaygın imkanlar sayesinde, bir **kültür ve iletişim patlamasın**a yol açmıştır.

Yazılı İletişim

- Sümerlerin kil tablet üzerinde yazıları M.Ö. 4000 yılındadır.
- İskenderiye Kütüphanesi'nin yapım yılı M.Ö. 130'dur.
- İlk Çin kitap baskıları M.S. 600 yılındadır, mürekkep ve kağıdın Araplar tarafından kullanımı da bu yıllardadır.
- Gutenberg'in ilkel baskı aracı ise 1453'te ancak ortaya çıkacaktır.

Yazılı İletişim

❑ Yazılı iletişim, sözlü iletişime göre, alıcının onu okuması, yorumlaması ve cevaplandırması nedeniyle, **gecikmeli** olarak kurulur. Bununla birlikte **yazılı iletişimi yeniden düzenlemek mümkündür.**

❑ Yazının bir başka önemli **faydası bilgilerin ve yaşananların sonraki kuşaklara kaynaklık edebilmesidir**. Bu şekilde toplumların da hafızası canlı tutulacaktır.

Yazılı İletişim

İnsanların el yazıları, kendilerine ait birçok özellik taşır.
Tüm bu özellikleri inceleyerek bireyin içinde bulunduğu duygu ve düşünce haline bağlı olarak kişilik düzeyine ilişkin incelemeler yapan **grafoloji** adlı ayrı bir bilim dalı bulunmaktadır.

Grafoloji günümüzde ilgi gören ve kullanım alanı yaygınlaşan bir bilim dalı olarak suçluların tespitinde de önemli bir katkı sağlamaktadır.

Yazılı İletişim

Yazı, insanlar arası ilişkilerde ve iletişimde hem **bağlayıcı** hem de **güvenlik** sağlayıcı işlevler üstlenmektedir.

Söz yazıya geçirilip başkalarına ulaştığında gerçeklik kazanmaktadır.

Bireyin **kendisi ile iletişim**de bulunabilmesi açısından da yazı çeşitli imkanlar sunabilmektedir.

Yazılı İletişimin Avantajları ve Dezavantajları

• Yazılı iletişimde iletilmek istenen mesaj, sözlü iletişime göre **daha dikkatli ve özenli hazırlanır.**

• Yazılı iletişimde verilmek istenen mesaja dönme imkanı sözlü iletişime göre daha mümkündür.

Sözlü iletişimde verilmek istenen mesaj tekrar edilmek istendiğinde unutulur ya da aynı olmayabilir.

• Yazılı iletişimde, sözlü iletişime göre geri bildirim sayısı azalacağı için yapılacak iş ve işlemlerde hız sağlanır.

Yazılı İletişimin Avantajları ve Dezavantajları

- **Yazılı iletişimde gönderilen mesajın bozulma imkanı yoktur.**
- **Yazılı iletişimde bilgiler, son halini almadan dikkatlice hazırlanıp gözden geçirilebilir.**

Teorik olarak yazılı iletişimde sözlü iletişime göre daha az yanlış yapılır.

Yazılı İletişimin Avantajları ve Dezavantajları

- Yazılı iletişimde, mesajı alan için kişi için anlaşılmayan ifadeleri açıklama imkanı yoktur.

- Sözel iletişim için son derece önemli olan kişisel temas, resmi olunması gereken yazılı iletişimde yoktur.

Alıcının mesajı aldığında aklına gelen soruları sorma imkanı olmadığından iletişim etkinliği yazılı iletişimde azalır.

- Yazılı iletişimde, kullanılan yazının ömrü bitinceye kadar saklanması gerekmektedir.

Bu da saklama, koruma güçlüğüne neden olabilmektedir.

Sözlü ve Yazılı İletişim Arasındaki Farklar

Dil, insanların birbirleriyle iletişim kurmak, birbirlerine duygu ve düşüncelerini aktarmak amacıyla kullandıkları **sözlü, sözsüz ve yazılı göstergeler dizgesidir.**

Dil düşünceyi iletmekle kalmayıp **düşüncelerin oluşmasını da sağlar.**

Düşünce ve bilginin aktarılması ancak dil sayesinde olur.

Anlam yaratmanın, iletmenin, onu algılamanın tek aracı dildir.
Anlam yaratmanın, bunu iletmenin ve iletilen anlamın algılanmasının tek aracı dildir.
Dil, sözlü, yazılı veya beden hareketleri ile somut hale gelerek iletişim kurulmasını sağlar.

Sözlü ve Yazılı İletişim Arasındaki Farklar

Yazı, insanlar arası ilişkilerde ve kurumlar arası iletişimde **güven sağlayıcı bir özelliğe sahiptir.**

Yazı, insanoğlunun belleğinin yükünü hafifleterek düşünsel enerjisini başka işlere ayırmasını sağlar.
Yazı, bilginin nicelik olarak artmasına katkı sağlamasının yanı sıra niteliksel olarak da gelişmesini sağlar.

Yazı sayesinde bilgiler, hem uzun süre korunur hem de farklı insan ve toplumlara iletilmesi sağlanır.

Sözlü ve Yazılı İletişim Arasındaki Farklar

Sözlü ve yazılı iletişim farklı araçlarla yapıldığı için bazı farklılıklar gösterir;

- **Yazılı anlatımda beden dili kullanma olanağı yoktur.**

Bu fark etkin yazı yazma ile giderilmelidir.

- **Sözlü iletişimde alıcı sadece konuşmayı anlamaya çalışırken dil yanlışlarına bakmaz.**

Yazılı iletişimde ise dil bilgisi kuralları, noktalama işaretleri önemlidir ve bunlara dikkat edilmelidir.

Sözlü ve Yazılı İletişim Arasındaki Farklar

Sözlü iletişimde, **ses tonu** ve **beden dilinin kullanımı** önemliyken, **yazılı iletişimde yazı biçimi** (şekli) önemlidir.

- **Sözlü iletişimde verilen mesaj aynı anda düzeltilebilir ve anında geri bildirim alınabilir.**
- **Yazılı iletişimde beden dili olmadığı için iletişim gücü zayıflar.**

Yazılı iletişimde bu boşluk, dilde doğruluk ve dilin mekaniğine uyularak giderilmeye çalışılır.

Görsel İletişim

“En kuvvetli hafıza bile en silik mürekkepten daha zayıftır.”

Anlamları kesin olarak tanımlanmış işaretlere **sembol** denir.

Dil işaretlerini ve sözsüz işaretleri
bir bütün olarak inceleyen bilim dalı **semiotik (gösterge bilimi),** bu terimi tanır.

Görsel İletişim

Öğrenme ana dil ile başlar ve bir yabancı dil öğrenirken büyük zorluklar halinde kişinin karşısına çıkar.

Benzer özelliklere matematik işaretleri ve trafik işaretleri öğrenilirken de karşılaşılır.

Medya, Kişilerarası İletişim ve Etkinliklerin Özellikleri

	Güçlü Yönleri	Zayıf Yönleri	Örnek
Basılı Medya	Geniş bir kitleye ulaşabilir. Yeniden okunabilir, paylaşılabilir. Seslenilecek grubun okuyabileceği yerel gazete tercih edilirse, kişiler kendilerinin önemsendiğini düşünür.	Okuma-yazma gerektirir. Masraflı olabilir. Sadece bir günle sınırlıdır.	Günlük ulusal ve yerel gazetelerde haber veya köşe yazısı olarak yer alabilir.

Medya, Kişilerarası İletişim ve Etkinliklerin Özellikleri

	Güçlü Yönleri	Zayıf Yönleri	Örnek
Televizyon	Oldukça geniş bir kitleye ulaşabilir. Farklı hedef kitlelere ulaşabilir. Eğlendirirken bilgilendirebilir. Canlı yayınlarda geri bildirim alınabilir.	Hedef kitlenin izlemediği zamanlarda yayınlandığında amaca hizmet etmeyebilir. Canlı yayınlarda oluşabilecek zıtlaşmalar olumsuz etki yaratabilir.	

Medya, Kişilerarası İletişim ve Etkinliklerin Özellikleri

	Güçlü Yönleri	Zayıf Yönleri	Örnek
Outdoor "açık havada, dışarıda, açık, açık hava"	Geniş bir kitleye ulaşabilir. El ilanı ise maliyet düşebilir. Trafik yoğunluğunda bill boardlar okunabilir. Görsel malzemelerle yüksek etki yaratılabilir.	Bill board masraflı olabilir. Sadece kısa, basit mesajlar iletilebilir. Belirli hedef kitleye ulaşabilme olanağı yüksek değildir.	Yoğun trafiğin olabileceği alanlara dikkat çekici bill boardlar yerleştirilebilir.

Medya, Kişilerarası İletişim ve Etkinliklerin Özellikleri

	Güçlü Yönleri	Zayıf Yönleri	Örnek
İnternet	Hızlı bir biçimde çok sayıda kişiye ulaşılabilir. Güncellenebilir, kontrol göndericinin elindedir, interaktif olabilir.	Sadece interneti olanlar ulaşabilir. Güncellemek gerekir. İnternet kullanmasını bilen, daha çok genç nüfusa yöneliktir.	Belli bir hastalık veya tedavi hakkında web sitesinin kurulması.

Medya, Kişilerarası İletişim ve Etkinliklerin Özellikleri

	Güçlü Yönleri	Zayıf Yönleri	Örnek
Sunumlar	Karşılıklı etkileşimli olarak gerçekleşir. Belirli bir hedef kitleye ulaşabilir. Zamanında bilgi verilir. İçerik kontrollü verilir. Sunumu yapan yetenekliyse, yüksek motivasyon olabilir.	Oldukça küçük bir kitleye ulaşılır. Zaman ve kaynak maliyeti olabilir. Akılda kalma oranı düşüktür. Sunumu yapan kişinin inançları, sunumu etkileyebilir. Fazla zamanı olmayan kişiler için uygun değildir.	Görüş önderlerine yönelik olarak kanser hastalığının teşhisinde yeni yöntemlerin kullanılması hakkında sunum yapılması.

Haftanın Özeti

5. Sözlü- Yazılı ve Görsel İletişim

- Sözlü İletişimin Anlamı
- Sözün Gücü
- Yazılı İletişim
- Görsel İletişim
- Medya, Kişilerarası İletişim ve Etkinliklerin Özellikleri

Soru ve Öneriler

Öneri: Sözsüz iletişimin etkilerini araştırınız.

Önerilen Haftalık Çalışmalar

Konu ile ilgili bir makale inceleyiniz.

Kaynaklar:

Okay A. : Sağlık İletişimi. Derin Yayınları. İstanbul, 2014.

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

Bir Sonraki Ders Hakkında

Konu: Sözsüz İletişim ve Beden Dili

"Her olayda öğrenilecek bir şey vardır;
akıllı insan kendini suçlamak yerine,
'Bu olaydan ne öğrenebilirim?' diye düşünür."

Doğan CÜCELOĞLU

İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ

Katılımınız İçin

Teşekkür Ederiz.

Ekolojik, Ekonomik ve Sosyal Sürdürülebilirlik İçin

İstanbul Gelişim Üniversitesi