

SOSYAL ETKİLEŞİM VE İLETİŞİM

MODÜL 7

İletişim: Duygu düşünce veya bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılması ve haberleşmedir.

“Sen ne kadar bilersen bil, senin bildiğin başkasının anladığı kadardır.”
Mevlâna

İletişimin Öğeleri:

Kaynak: Kişiler arası iletişimde kaynak mesajı gönderendir.

Hedef: Hedef mesajı alır, anlamlandırır ve kaynağa farklı bir mesaj gönderir.

Mesaj-İleti: İletişim sürecinde hedefe iletilmek istenen her şey mesajdır. Hedeften kaynağa, kaynaktan hedefe gelen anlamdır mesaj. Mesaj birçok ögeyi de içinde barındırır.

Kanal: İletişim sürecinde kişiler karşılıklı mesajlarını farklı yollarla iletirler. Söz, beden dili ve yazı bu yollardan bazılarıdır. Sessiz kalma da kişiler arası iletişimde bir mesaj ve iletimi olabilir.



İletişim Süreçleri:

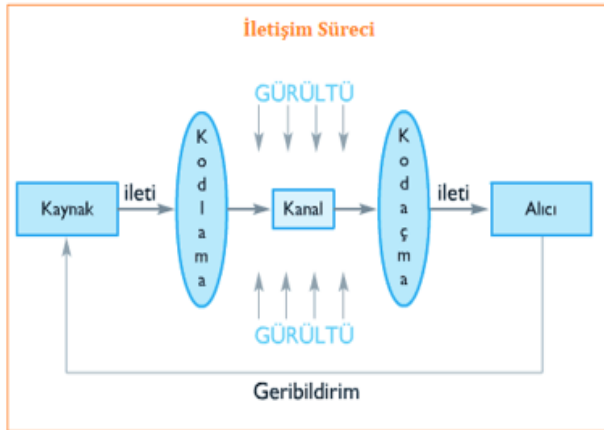
- Kodlama,
- Kod açma ve yorumlama,
- geri bildirim ve
- gürültü iletişim süreçlerini oluşturur.

Kodlama: Mesajın işaret hâline dönüşmesinde kullanılan simgeler ve simgeler arasındaki ilişkileri düzenleyen kuralların tümüne kod denir. En çok kullanılan kod sistemi dildir. Kodlar kültürden kültüre değişebilir. Kodlama ise mesajın içeriğinin kod simgelere dönüştürülmesidir.

Kod açma ve yorumlama: Kod açma, kaynaktan gelen mesajın içeriğinin alınıp çözümlenmesi, anlamın anlaşılmasıdır.

Geri bildirim: Geri bildirim kişiler arası iletişimdeki işlevi de karşılıklı gidip gelen mesajların doğru algılanıp algılanmadığını test etmektir. Geri bildirim olmadığında iletişimin sağlıklı kurulup kurulmadığını bilemeyiz, bu nedenle de sürecin olmazsa olmazıdır. Geri bildirim bir söz, jest ve mimik gibi bir beden hareketi de olabilir.

Gürültü: Kaynaktan çıkan mesajın hedef tarafından tam ve doğru olarak alınmasını etkileyen şey gürültüdür. Gürültü kişilerin birbirini duyabilmesini engeller. Mesafe, ortamdaki gürültü ya da her türlü fiziksel engel gürültü olarak tanımlanabilir.



Bu süreçte kişilerin birbirini nasıl algıladığı ve nasıl duyduğu da önemlidir. Zaman zaman aynı dille konuşsa da birbirimizi duyma ve anlama sürecinde iletişimsizlik yaşayabiliriz. Bu nedenle ortak dili kullanmak; yaşa, gruba ve kültüre ilişkin özellikleri bilmek iletişimin daha sağlıklı olabilmesi için önemlidir. **Peki, “Biz neden iletişime ihtiyaç duyarız?” bu sorunun cevabını iletişimin işlevlerinde bulabiliriz.**

Mustafa Uçan

İletişimin İşlevleri:

İletişim; bireysel, toplumsal, kültürel işlevleri olan bir süreçtir.

- **İletişimin bireysel işlevi,** insanın sosyal bir varlık olması ve iletişim kurma ihtiyacında olmasıyla açıklanabilir. Bu ihtiyaç ilişki kurma işlevi olarak da tanımlanabilir. Bu ihtiyacın giderilmesi sayesinde insan sosyal ve kültürel bir varlığa dönüşebilir.
- **İletişimin toplumsal işlevleri** arasında sosyalleşme, bilgi sağlama, bilginin aktarılması ve paylaşılması sayılabilir.
- **Kültür,** toplumdan topluma ve kuşaktan kuşağa sözlü ya da sözsüz kurulan iletişim sayesinde aktarılır. Bu da iletişimin toplumsal işlevleri arasında sayılabilir.



Olumlu iletişim, iletişimin niteliğini artırabilir, içinde ima ya da iğneleyici söz barındırmaz. Okulda ve sınıflarda **istenilen iletişim olumlu ve çift yönlü** olmalıdır. Okullarda tek yönlü iletişim olduğunda, okul yöneticisinin okulda olan herkesle kurduğu iletişim aşağıdan yukarı olacaktır. Sınıfta da bu durum yaşandığında öğretmen gücü temsil edecek ve öğrencilerle iletişimini bu yönlü kuracaktır. Öğretmen sürekli aktif, öğrenci pasif olur. Böyle bir sınıfta öğrencilerin merak ettiklerini sormaları, anlamadıklarını dile getirmeleri oldukça zor olur.

Sözlü iletişimde, kullanılan kelimeler, ses tonu ile beden dili öneme sahiptir. Kullanılan kelimeler aynı olsa bile ses tonumuz ve beden dilimiz anlam kaymasına neden olabilir. Bu konuda yapılan araştırmalar göstermektedir ki sosyal etkileşimde **sözsüz iletişim sözel iletişime oranla çok daha etkili** olmaktadır. İnsanlar iletişim sırasında anlamsal gerçekliği daha çok sözsüz kodlardan edinmektedir.

İletişimde,

Sözsüz kodların % 55

Sözel kodların % 7

Ses tonunun % 38 oranında etki yarattığı belirtilmektedir.

Yazılı iletişim; mektuplar, raporlar, özetler, makaleler, tutanaklar, basın bildirimleri, elektronik ortamlarda gönderilen çeşitli yazılı mesajları içerir. Yazılı iletişim sayesinde gönderici ve alıcının mesajları tekrar okunabilir ve belgelerin saklanabilir olması sebebi ile hatalar en aza indirilebilir.

Mustafa Uçan

YAZILI VE SÖZLÜ İLETİŞİM ARASINDAKİ FARKLAR

Yazılı iletişimde, sözlü iletişimde olduğu gibi seslendirmenin, tavır, jest ve mimiğin sağlayacağı etkiler söz konusu değildir. Bu nedenle yazı dilinin etkileyici biçimde kullanılması gerekmektedir.

• Sözlü iletişimde yapılan dil yanlışları, söyleyiş bozuklukları dışında pek fark edilmez. Oysa yazılı iletişimde yanlış kullanılan bir sözcük okuyucunun hemen dikkatini çeker.

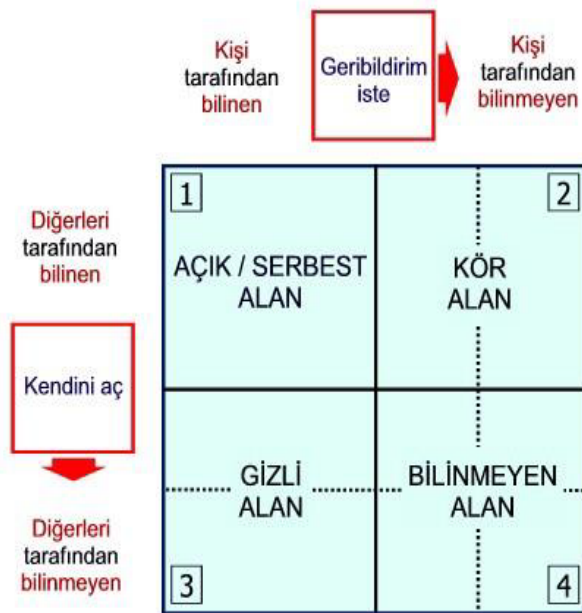
• Yazılı iletişimde, birtakım biçimsel kurallara uymak gerekir. Yazım kurallarına ve noktalama işaretlerine uymak zorunluluğu vardır. Ayrıca yazacağımız yazının türüne göre o türün kendine özgü biçim özelliklerini de bilmek gerekir.

• Yazılı iletişimde planlama, sözlü iletişime oranla daha çok önem taşır. Konuşma öncesi hazırlık yapmış ve konuşmamızı yazmış olsak da konuşma sırasında aklımıza gelen bir bilgiyi aktarabilir; dinleyicinin ilgisine göre konuşmamızın planını değiştirebiliriz.

İlişki sistemine göre, bireylerin kendileri ile kurdukları iletişim ne kadar sağlıklı ise başkaları ile kurdukları iletişim de o kadar sağlıklı olacaktır.

Johari Penceresi Modeli: (ilişki sistemlerine göre iletişimle ilgilidir.)

Amerikalı psikolog, Joseph Luft ve Harrington Ingham, 1950 yılında Johari Penceresi Modeli'ni geliştirerek, insanın sosyal ilişkilerinde kendisi ile ilgili aktarımda bulunduğu alanlarının yanı sıra paylaşımında bulunmadığı, bulunmak istemediği alanları da ortaya çıkarmışlardır. Böylece kişilerin kendilerini tanımları sağlanmış, başkaları tarafından da nasıl görüldükleri tanımlanabilir hâle gelmiştir.



JOHARİ PENCERESİ'NİN ALANLARI

Açık alan

Kişinin kendi tarafından da başkaları tarafından da bilinen alandır. Bu alanda insanlar umutlarını, beklentilerini ya da korkularını çekinmeden diğer insanlarla paylaşmaktadırlar.

Kör alan

Bu alan başkaları tarafından bilinen ancak kişinin bilmediği alandır. Başkalarının bir kişi hakkında edindiği izlenimlerle ilgilidir.

Gizli alan

Bu alan kişinin bildiği ancak başkalarının bilmediği alandır. Kişi, bilinçli olarak bazı yanlarını gizlemek istemektedir.

Bilinmeyen alan

Bu alan ise kişinin de başkalarının da bilmediği, karanlık alandır. Bu alanların büyüklüğü kişiden kişiye değişmektedir. Burada kişinin kendini derinlemesine tanıması, başka insanların da aynı şekilde kişiyi tanıması önemlidir.

Mustafa Uçan

Eğitim ile iletişim arasında bir bağ kurmamız gerekirse, eğitim bir etkileşimdir ve etkileşimin aracı ise iletişimdir. Bu sebeple okulda iletişim s¼reci hem eğitsel faaliyetler için hem de y¼netsel faaliyetler için temel bir gerekliliktir. Okul ortamlarında “formal” ve “informal” olmak üzere iki tip iletişim t¼r¼ kullanılır.

Formal iletişim, iletişimin kademeli olarak aşağı ve yukarı y¼nl¼ hiyerarşik aktarımıdır.

Informal iletişim ise okullarda daha sık g¼rd¼đ¼m¼z kişi ve grupların tutumlarına bağlı olarak değişen ve okula dair d¼zensiz yaklaşımları olan bir iletişim t¼r¼d¼r.

Okullarda informal ilişkilerin baskın olduğu ve hiyerarşinin g¼rece az olduğu g¼r¼lmektedir. Aynı zamanda okullar b¼rokratik yapılar da değildir.

Kişiler arası iletişim ve grup içi iletişim çift y¼nl¼ bir iletişimken, kitle iletişimi tek y¼nl¼ bir iletişim olarak tanımlanabilir.

İletişim Becerileri

Beceri “*kişinin yatkınlık ve ¼đrenime bağlı olarak bir içi başarma ve bir işlemi amaca uygun olarak sonuçlandırma yeteneği, mahareti*” olarak tanımlanmaktadır.

İletişim becerisi ise; *kişinin kendisine ve diğerlerine saygı duyması, empati, etkin dinleme, somutlaştırma, ben dilini kullanma, içten ve samimi olmayı* kapsamaktadır.

1. Saygı duymak, karşı tarafı olduğu gibi kabul etmekle ilgilidir. Din, dil, ırk, sosyoekonomik durum, cinsiyet, yaş ve eğitim d¼zeyi vb. gibi farklılıklara saygıyı kapsar. ¼zellikle sınıfta ve okulda kapsayıcı bir dili kullanmayı içerir.

2. Empati, becerimizi geliştirmek bizi karşılaştığımız tepkiyi kişiselleştirmekten koruyabilir. Kişiselleştirmek ve kalıp yargılar kişiye çatışmaya iten bir s¼re olabilir.

Çocukların ¼ yaşından itibaren, diğer insanların d¼ř¼ncelerinin kendi d¼ř¼ncesinden farklı olduğu, herkesin kendine ¼zg¼ bir perspektifinin olduğu, bir duruma farklı tepkiler verilebileceğini anlamaya başladıkları ve diğer çocukların sıkıntılarını anlayıp yardım ettikleri g¼zlenmektedir.

Altı yaşından itibaren ocuk, kendisini karşısındaki kişinin yerine koyabilmektedir. Bu yaşlarda çocuğun dil becerisi gelişmekte ve soyut d¼ř¼nme d¼zeyi artmaktadır.

On-on iki yaşlarındaki çocukların empati duygularını tanıdıkları kişilerin ¼tesine yaydıkları belirtilir. ocuk, bu d¼nemde tanımadığı kişilere de empati duyabilir.

Cocukta empatiyi geliştirme:

- Çocuğa karşı sıcak ve destekleyici bir yaklaşım sergileyen ve rol model olan anne-babalar ile ¼đretmenlerin olumlu davranışları
- Kullanılan etkinliklerin içinde oyun ve drama y¼ntemlerinin kullanımı
- Rol değişimi, duygu ve ihtiyaçların dile getirilmesi
- Yaratıcı drama tekniklerinin sınıf içerisinde kullanılması

3. Etkin dinleme : Dinleme, her t¼rl¼ ¼đrenme s¼recinde ve sosyal çevrede insanın karşısına çıkan, bazen farkında olarak bazen olmayarak kullanılan bir dil becerisidir. Dinleme, sesli uyarıcıları işitmek, anlamak ve zihinde yapılandırmak için kulak ve beynimizde y¼r¼t¼len karmaşık bir s¼retir. Dinleme, beynin her iki tarafının kullanılmasını gerektiren bir faaliyettir.

Sol beyinle içerik ve olguları, sağ beyinle ise duyguları, beden dilini, ses tonunu ve b¼t¼n¼ dinlediğimiz belirtilmektedir.

Dinleme, konuşmanın algılanma boyutunu oluşturmaktadır ve bireylerin s¼ylenenleri algılayıp anlamlandırması olarak da tanımlanmaktadır. Doğuştan gelen bir beceri alanı değil, dil ve anlatım dersleri b¼nyesinde belirli bir program çerçevesinde, sistematik şekilde geliştirilebilecek bir beceridir. İletişim becerisinin temelinde yer alır. ¼nk¼ iletişim dinleme ile başlar. İletişimin niteliği, dinlemenin niteliği ile ilgilidir. Bu **nedenle etkin dinleme becerisini**, alıcı açısından iletişimdeki g¼r¼lt¼y¼ azaltma ve mesajı tam ve doğru olarak alma etkinliği/beceri olarak da tanımlamak m¼mk¼nd¼r.

Mustafa Uçan

İyi Bir Dinleyicinin Özellikleri

- ✚ Dinlemenin amacını ve yöntemini belirler,
- ✚ Ön bilgilerini harekete geçirir,
- ✚ Dinlediklerini ön bilgilerinin ışığında inceler,
- ✚ Konuşmacının aktardığı bilgilerle ön bilgileri arasında bağ kurar,
- ✚ Bir olay ve düşünce arasındaki farkı belirler,
- ✚ Ana ve yardımcı düşünceleri belirler,
- ✚ Konuşmacının amacını belirler,
- ✚ Propaganda, abartı ve ön yargıları belirler,
- ✚ Zihinsel yapısını düzenler ve geliştirir,
- ✚ Konuşmayı, konuşmanın içeriğini değerlendirir.

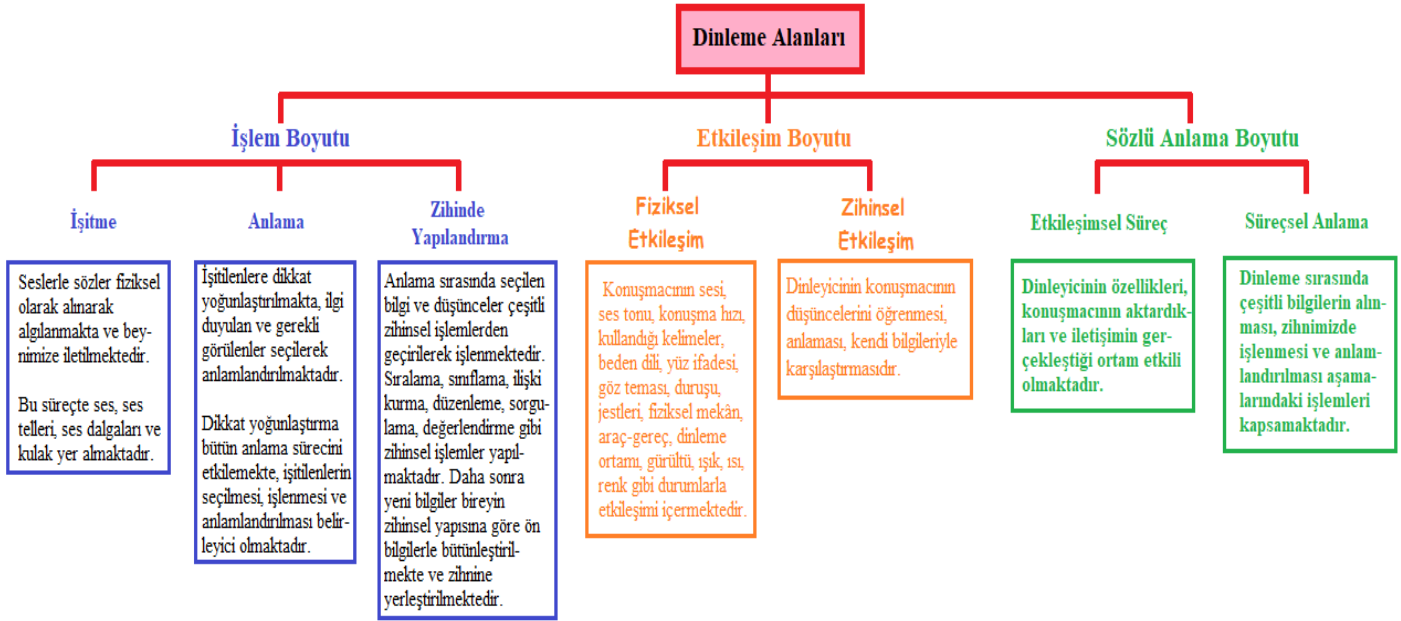
Dinleme Alanları

İşlem - Etkileşim - Sözlü anlama olmak üzere üç boyutta incelenmektedir.

İşlem boyutu: Bu süreçte hem fiziksel hem de zihinsel çeşitli işlemler yapılmaktadır. Bu işlemler işitme, anlama ve zihinde yapılandırma olmak üzere üç aşamada ele alınmaktadır.

Etkileşim boyutu: Konuşmacı ile dinleyici arasında sözlü konuşmalar, aktarılan bilgiler ve iletişimin gerçekleştirildiği ortamlarda gerçekleşmektedir.

Sözlü anlama boyutu: Anlama işlemi hem süreçsel hem de etkileşimsel olarak gerçekleşmektedir.



Pek çok dinleme türü yer almaktadır. Bunlardan bazıları şunlardır:

*Takdir edici dinleme

*Kapsamlı dinleme

*Kritik değerlendiren dinleme

*Vurgulu dinleme

*Katılımcı dinleme

*Edilgin dinleme

*Empatik dinleme

*Derinlemesine dinleme

*Yargısız ve eleştirel dinleme

*Çözümleyici dinleme

*Etkin dinleme

*Dikkatle dinleme;

Mustafa Uçan

Bazı yazarlara göre etkili dinlemenin insan hayatında en az üç nedeni bulunmaktadır. Bu nedenler;

- Bilgi toplama,
- Alınan iletişim mesajlarını değerlendirme ve
- Hoşça vakit geçirmedir.
-

Etkili dinlemenin nedenlerini sınıf içine uyarladığımızda öğrenme için de temel olduğunu söyleyebiliriz.

4.Somut konuşmak: kişiler arası ilişkilerde, birey etkin dinleme davranışını gösterdikten sonra konuyla ilgili duygu, düşünce ve isteklerini ifade edebilmeli, ilişkiyi zenginleştirebilmelidir. İfadelerin doğru anlaşılması için açık ve net konuşmak gereklidir. Bu iletişimin daha sağlıklı olabilmesine yarar.

Etkili iletişim becerileri;

- *Egoyu Geliştirici Dil,
- *Etkin-Katılımlı Dinleme,
- *Kendini Tanıma-Kendini Açma,
- *Empati
- *Ben Dili becerileri olarak sınıflandırılabilir.

Ego geliştirici dil: Kişiler arası ilişkilerde benliği olumlu yönde etkileyen bir ifade türü olarak tanımlanabilir. Bu beceri ile iletişim sürecinde, bireyin olumlu özelliklerine ve performanslarına vurgu yapılarak, ihtiyaç duyulan değişimleri gerçekleştirmesi amaçlanır. Diğer bir ifadeyle, iletişim kurulan kişinin kendisini zayıf ve yetersiz görmesine neden olmadan, yeterlilikleri öncelenecek eksiklikleri dile getirilir ve kişinin böylece eksik yönlerini giderebileceği algılatılmaya ve hissettirilmeye çalışılır. Bunun tersi **ego zedeleyici dil** olarak adlandırılabilir.

Etkin-katılımlı dinleme: Bireyin mesajının anlaşılmasına katkı sağlayacak yeterli motivasyon ve dikkat ile o ana aktif bir şekilde katılma olarak kavramsallaştırılabilir. Bu beceri, iletişimde büyük bir öneme sahip olmakla birlikte etkili iletişimin temelini de oluşturmaktadır. Etkin dinleme dinlenen kişide önemsendiği duygusunun oluşmasına katkı sağladığı için etkileşimin güvenle gerçekleşmesine de yol açmakta ve paylaşımları doyurucu kılmaktadır.

Kendini tanıma-Kendini açma: Bu beceri bireyin kendisine ilişkin farkındalığına, düşünce ve duygularıyla yeterli düzeyde ilişki kurmasına ve kendi iradesi ile kendisini açmasına ve şeffaflığına işaret etmektedir.

Empati: Bu beceri karşıdaki kişinin öznel dünyasından yola çıkarak onu anlamaya ve böylece anlaşılabilir duygu, düşünce ve beklentilerinin kendisine aktarılmasına işaret etmektedir.

Bu doğrultuda Dökmen, empati kurabilmek için üç temel öğeden söz etmektedir.

- ❖ Empati kuracak kişi kendisini karşıdaki kişinin yerine koymalı, olaylara ve durumlara onun bakış açısıyla bakabilmelidir. Bir anlamda kişi empati kuracağı kişinin rolüne girmelidir. Ancak bu rolde fazla kalmadan, karşıdaki kişinin bakış açısından olayları gördükten sonra kişi kendi rolüne tekrar bürünmelidir.
- ❖ Karşıdaki kişinin duygularını, düşüncelerini ve beklentilerini doğru olarak anlamaya ihtiyaç vardır.
- ❖ Empati kuran kişide oluşan anlayışın, karşıdaki kişiye temel ya da ileri düzeyde tepkilerle iletilmesi gerekmektedir.

Ben dili: Kişinin karşılaştığı durum veya davranış karşısında kişisel tepkisini duygu ve düşüncelerle açıklayan bir ifade tarzıdır. **Ben dili;**

- Kişinin kendi duygularını ortaya koyar.
- Kullanılırken yargılama, eleştirme, suçlama vb. yapılmaz.

İletileri yorum içermez, davranışların başkalarını nasıl etkilediğini açıklar, somut etkileri belirtir ve hissedilen duyguyu açıklar.

Mustafa Uçan

Etkili İletişimde Dil, Kültür ve Değerlerin Önemi

Sınıfta kullanılan dil, hitap tarzı, üslup ve mesajları anlamlandırma süreci öğrenmenin sağlanabilmesi için ortam hazırlamaktadır.

Sınıfı öğrenme ortamına dönüştürebilmek için öğrenme ortamında bize rehber olacak özelliklerden bazıları şunlardır:

- Öğrenciler ve öğretmenler (ebeveynler ve okul çalışanları) birlikte ve birbirinden öğrenir.
- Öğrenme kazanımları ve kuralları, bunlardan etkilenecek herkesin anlaşmasıyla belirlenir.
- Öğrenenler içsel değerlerden, ihtiyaçlar ve arzulardan motive olurlar.
- Öğrenme ortamında hiçbir şekilde baskı yoktur.

Kültür

Bir toplumun her türlü maddi ve simgesel üretimleri ile bu üretim alanları içindeki ilişkiler, biçimler, örüntüler ve pratiklerdir.

Kültür her şeyden önce bir yaşam biçimidir ve gündelik hayat içindeki uygulamaları ve bir grup insanı diğerlerinden farklı kılan gelenekleri ve alışkanlıkları da kapsar.

Kültür, bireyin toplumun bir üyesi olarak, iletişim kurmasına, belli davranışları ve olayları yorumlamasına ve değerlendirmesine yardımcı olan değerler, fikirler ve semboller dizisidir.

İletişim süreci simgeleri, sembolleri ve kültürel kodları da içerir. Bu kültürel kodlar toplumdan topluma ve aynı toplumun içinde farklı yerlere göre değişebilir. Bu tarz kurulan **iletişime simgesel iletişim** adı verilmektedir.

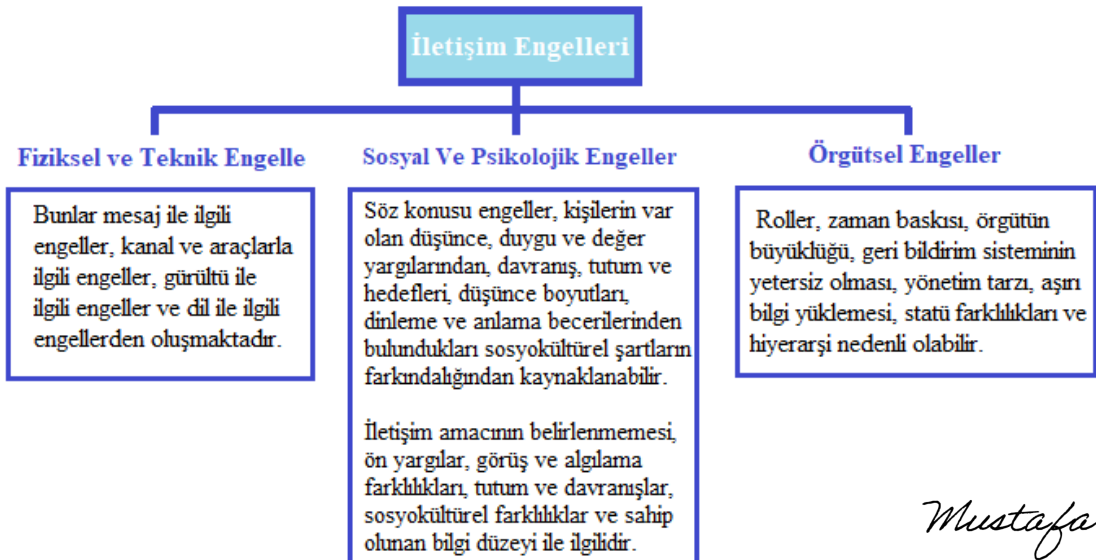
Simgesel iletişim, çeşitli simgesel göstergelerle yapılan ve farklı durumlarda, farklı kültürlerde farklı anlamlar taşıyan iletişim biçimidir.

Bunun yanında sözsüz iletişim araçları da kültürden kültüre değişebilir.

Sinergoloji sözsüz, bilinçsiz dili okumaya yönelik bir yöntemdir. Sözlü iletişim ile beden dili arasındaki farkı gözlemlemektedir. Sinergoloji, bedeninin bilinçsiz hareketlerini saptar, bu bilinçsiz hareketler güdülerin görsel belirtileridir. Normalde beden dili sözcüklerin gücünü artırırken bazı durumlarda sözlerin farklı anlaşılmasına da sebep olabilir. Bu sinergolojinin çalışma alanıdır.

Etkili iletişimde tutumlar, değer yargıları ve algılarımız da etkili olabilmektedir. Sahip olduğumuz tutumlar, değer yargılarımız ve algılarımız davranış biçimlerimizi etkileyebilir. Sınıfta, okulda ve toplumda bize benzeyenlere ve farklı olanlara bütün bu sahip olduğumuz kodlarla davranışta bulunabiliriz. Burada kültürel kodlar, kalıplaşmış yargılar, ön yargılar ve değer yargıları etkili olabilir.

Tutum, herhangi bir psikolojik nesnellik karşısında takındığımız tüm tavır ve davranışlarımızın altında yer alan eğilimlerimizdir. Tutumların çevresel faktörlere bağlı olarak oluştuğu ve dış etkenlere verilen tepkiselliğin nedenini açıklayabileceği söylenebilir. Tutumlar, bazı durumlarda iletişim engellerine de sebep olabilmektedir.



Mustafa Uçan

Algılamadaki seçicilik: Algılamada seçicilik olarak tanımlanabilecek bu unsur, bazı iletilerin bilerek yahut bilmeyerek algılanamamasıyla ilgilidir. Kişiler, belirli ön yargılara sahipler vericiden gelecek olan iletileri hiç algılayamayabilirler yahut kastedilenden farklı algılayabilirler

Semantik unsurlar: Semantik unsurlar, kullanılan dilden kaynaklı yanlış anlaşmalar ve iletişim engelleridir. Bazı sembollerin birden fazla anlamı olabilir bunun dışında bir sembol farklı kişiler için farklı anlamlar oluşturabilir.



Fiziksel unsurlar: Kişilerin kendilerinden kaynaklanmayan, dış kaynaklı ortamlarda oluşan ve iletişimi olumsuz yönde etkileyen unsurlardır. Fiziksel unsurlar genellikle ortamdan kaynaklı engelleyicilerdir.

Zaman baskısı: Sosyal bir çevrede, insanlarla iletişim ve ilişki kurmayı hedeflediğimiz zaman birçok engelle karşılaşırız. Bu engellerden biri de zaman kısıtlılığıdır. İş hayatı içerisindeki faaliyetlerin birçoğu, belirlenen mesai saatleri içerisinde gerçekleşmektedir. İş yaşamındaki zamanla alakalı sınırlamalar, iletişim esnasında örgüt üyelerinin üzerinde zaman baskısı oluşmasına neden olmaktadır.

Kişisel unsurlar: Alıcının ve vericinin mesajı kodlarken veya iletirken gerekli dikkati göstermemelerinden kaynaklanan engellerdir. Bu engeller; alıcının mesajı yanlış anlayabilmesi ve yorumlayabilmesi, belli ön yargılar nedeniyle mesajı yanlış değerlendirmesi, konuşmacıya karşı ilgisizlik ve farklı olumsuz tutumlardır. İletişim sürecinin iki önemli unsuru olan alıcı ve gönderici, aynı zamanda iletişimi engelleyici rol de oynayabilmektedir. Kişisel amaçlar, duygular, değer yargıları ve alışkanlıklar, gelen mesajlara olumsuz ve kayıtsız bir tutum sergilenmesine sebep olabilmektedir.

Dilin Kullanmayla Ortaya Çıkan Engeller

1. Emir vermek, yönlendirmek, yönetmek.
Korku ya da aktif direnç yaratabilir.

2. Uyarmak, gözdağı vermek.
Gücenme, kırgınlık, isyankârlığa neden olabilir.

3. Ahlak dersi vermek.
Zorunluluk ya da suçluluk duyguları yaratır.

4. Öğüt vermek, çözüm ve öneri getirmek.
Bağımlılık ya da direnme yaratabilir.

5. Öğretmek, nutuk çekmek, mantıklı düşünceler önermek.
Bıkkınlık, nefret uyandırabilir.

6. Yargılamak, eleştirmek, suçlamak.
Benlik saygısını azaltır.

7. Ad takmak, alay etmek.
Genellikle karşılık vermeye iter.

8. Yorumlamak, analiz etmek, tam koymak.
Yanlış anlaşılma korkusuyla iletişim kesilebilir.

9. Övmek, aynı düşüncede olmak, olumlu değerlendirmeler yapmak.
Övgü yokluğu eleştiri olarak algılanabilir.

10. Avutmak, teselli etmek.
Zor görevlerde ben de aynı şeyi hissederdim.

11. Sorgulamak, sınamak, sorguya çekmek.
Kendimi köşe sıkıştırılmış hissetmesine sebep olabilir.

12. Alaycı davranmak, şakacı davranmak, konuyu saptırmak.
Kendisi ile ilgilenilmediğini, kendisine saygı duyulmadığını düşündürülebilir.

Mustafa Uçan

Eğitim Ortamında Ekolojik Sistem Yaklaşımı

Ekolojik yaklaşım; birey, aile, grup ve/veya topluluk ile politik, sosyal ve kültürel çevreleri arasındaki ilişki ve bağlantıları, bunların birbirlerini nasıl etkilediğini ve şekillendirdiğini düşünmeyi gerektirmektedir.

Diğer bir deyişle, ekolojik sistem yaklaşımı,

- ✚ İnsan davranışına etki eden iç ve dış kuvvetlerin karşılıklı etkileşimleri üzerinde durur,
- ✚ Bireylerin farklı durumlara uyumlarını sağlayan geçerli davranış kalıplarını tanımlar,
- ✚ Çevre içerisinde bulunan insan ve diğer sistemlerin birbirleri üzerinde meydana getirdikleri etkileri açıklar.

Bu kapsamda davranış bilimlerinin temel fonksiyonu ise; çevresel sistemlerin bireyin davranışı üzerindeki etkilerini doğru bir biçimde değerlendirerek, birey ile çevresel sistemler arasındaki karşılıklı etkileşimleri geliştirmenin yollarını aramaktır.

Ekolojik sistem yaklaşımının teorik temeli **Ludwig Von Bertalanffy**'nın genel sistem yaklaşımına dayanmaktadır. **Bu yaklaşım çerçevesinde insanlar;**

- ❖ Bir sosyal ağ içerisinde var olan canlılar olarak görülmektedir.
- ❖ Bireyin davranışı ve gelişimi, yaşadığı sosyal ağ içerisinde meydana gelen etkileşimlerin yönüne göre değişmektedir.

Sistem kavramı ise; birbirine bağlı ve karşılıklı etkileşim içerisinde olan parçaların oluşturduğu bir bütün ya da “aralarında ilişki bulunan birimler bütünü” şeklinde tanımlanmaktadır. Okul bir sistemdir. Girdi, işlem, çıktı ve geri bildirim içinde barındırır. Buradan yola çıkarak okullar, kurumlar bir canlıya benzetilerek açıklanabilir. Bu hâliyle her canlı doğar büyür ve ölür; o zaman okullar da toplumda yer alan farklı kurumlar da doğar, büyür ve yok olabilirler. Güç yitimi olarak tanımlanan kavram değişime ayak uydurulmadığında yok olamaya doğru giden bir yolu da anlatabilir. Bu nedenle toplumsal değişimler karşısında ayakta kalmak isteyen her kurum değişime açık olmalıdır. Değişime direnç her zaman olasıdır ve bu direnç ortadan kalkmadığında sorunlar büyüyerek artabilir.

İnsan davranışı bireysel ve sosyal çevre arasında süregelen karşılıklı etkileşimin bir ürünüdür. Sosyal ağ içerisinde; ev, aile, kültür, alt kültür, toplum, okul gibi sistemler yer almaktadır. Bir sistemde yaşanan bir değişim diğer sistemleri de etkilemektedir. Söz gelimi aile içerisinde ebeveynlerin ilişki süreçlerinde meydana gelen bir değişim, ailedeki çocuğu, çocuğun motivasyon sürecinde meydana gelen değişim ise onun yaşantısını olumsuz yönde etkileyecektir.

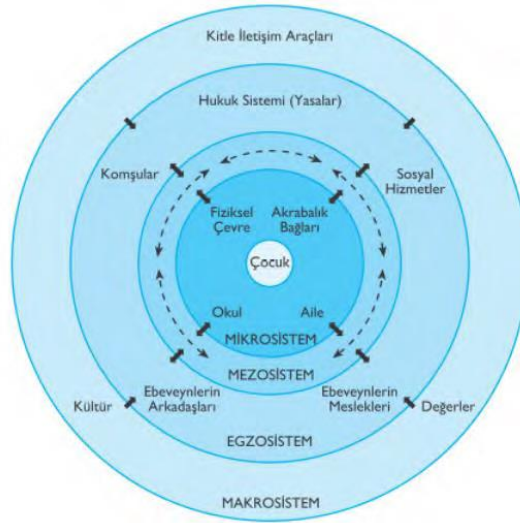
Ekolojik yaklaşımın temel prensipleri aşağıdaki gibi sıralanabilir.

- ➔ Çocuk, modelin merkezinde yer almaktadır.
- ➔ Sistemler arasındaki ilişkilerin niteliği ve sıklığı da çocuk üzerinde etkilidir.
- ➔ Çocuğun hayatında kendisini ve birbirlerini etkileyen farklı sistemler yer almaktadır.
- ➔ Çocuğun doğrudan içinde bulunmadığı sistemler de çocuğun gelişimini etkiler.
- ➔ Çocuğun davranışları çevresindeki bireylerden ve ilişkilerden etkilendiği gibi çocuk da onları etkiler.
- ➔ Çocuğun sağlıklı gelişimi için sistemler arasındaki etkileşimin tutarlılığı önemlidir.
- ➔ Çocuğun gelişimi bu sistemlerdeki deneyimlerin niteliğine bağlıdır.

Mustafa Uçan

Ekolojik sistem yaklaşımı, bireyi çevre içerisinde yaşayan bir varlık olarak ele alır ve bireyin davranışını değerlendirirken çevreyi de göz önünde bulundurur. İnsan çevresi ile iç içe dinamik bir varlıktır, insan ve çevre arasında var olan bütünlük insan davranışı üzerinde etkilidir.

Bireyin yaşam döngüsü içerisinde meydana gelen etkileşimler ve karşılaştığı yaşam olayları üç temel kategori içerisinde ele alınabilir.



Bu sistemleri açıklamak gerekirse;

Mikrosistem: Günlük yaşamda bireylerle en doğrudan ilişkili sistemlerdir.

Örneğin, ev insanların çoğu için öncelikli mikrosistemdir. Okullar, dinî kurumlar, akran grupları ve çalışma ortamları da mikrosistemler içerisindedir. Mikrosistemler insanların yüz yüze etkileşim içinde oldukları ortamlar olarak tanımlanabilir.

Mikrosistemler iyi çalıştığında bireyler daha iyisini yapmak ve büyümek için kapasitelerini artırır. Ancak bireyin yakın ilişki kurduğu kişilerle (mikrosistem) olan ilişkilerde bozulma olursa (**örneğin** ebeveynlerle sağlıklı ilişki kuralamaması) çocuğun çevresindeki yaşantıları keşfetme süreci engellenebilir. Bu durum özellikle ergenlik döneminde, antisosyal davranışlar, düşük akademik başarı ve öz denetimi sağlamada problemlerin ortaya çıkmasına neden olabilir.

Polat 'a göre, çocuğun içinde bulunduğu akran grubunun suçluluğa eğilimi çocuğun da bu davranışlara sürüklenmesine neden olabilmektedir. Ayrıca aile bireylerinin birbirlerine karşı olumsuz tutum ve davranışları çocuğun gelişimini olumsuz etkileyerek **suça yönelme, madde bağımlılığı, intihar teşebbüsleri gibi eylemleri yapmasına neden olabilir.**

Mezozistem: Mikrosistemlerden oluşan sistem: Komşuluk, toplum. Mikrosistemin kişisel oluşumlarını birbirine bağlayan ilişkileri ya da ağları içermektedir. Mezozistemler, sistemler arasındaki bağlantıların fazla ve nitelikli olması durumunda iyi çalışmaktadır. Zengin bir çevre, birbirine bağlı olan ve bireyleri açık iletişime teşvik eden bir çevredir. Bireylerin sosyal çevre içerisinde diğer bireyler ve küçük gruplar ile kurdukları ilişki ve etkileşimler üzerine odaklanır.

Bireyin içten ilişkiler içerisinde bulunduğu aile, arkadaş ve iş çevresi ile arasındaki etkileşimleri kapsar.
Örnek olarak okul-aile iş birliğinin çocuğun akademik başarısına etkisi ya da aile-akran ilişkilerinin çocuğun ebeveyn denetimine katkısı verilebilir.

Ekzosistem: Doğrudan bireyi kapsamayan sosyal yapılar: Kamu kurumları, profesyonel kuruluşlar. Sosyal medya, yasal mevzuat gibi bireyin gelişiminde dolaylı etkisi olan birimlerin oluşturduğu katmandır. Genel eğitim politikaları, medya ve kitle iletişim araçları bu birimlere örnek verilebilir.

Makrosistem-Kültürü kapsayan örüntüler: ekonomik ya da siyasal ideolojiler, baskın inançlar ya da basmakalıp düşünceler. Yaklaşımın bu katmanında bireyin yaşadığı toplumun özellikleri yer alır. Kültürel değerler, irksal ilişkiler, benimsenen din bunlara örnek verilebilir.

Kronosistem: Önceki tüm katmanları kaplayan bu dış katman, yaşanan zaman dilimini ifade etmektedir. **Örneğin**, savaşlarda ve ekonomik kriz dönemlerinde suç davranışlarında artış olabilmektedir.

Ekolojik sistem yaklaşımı bireyin davranışını ele alırken birey ve çevresi arasındaki etkileşimin üç boyutunu birlikte değerlendirir. Bu boyutlar;

1.Normal gelişimsel özellikler, bireyin yaşam süreci içerisinde doğal olarak meydana gelen; biyolojik, psikolojik, duygusal ve entelektüel süreçleri içerir.

2.Genel yaşam olayları, ise, bireyin karşılanamayan ihtiyaçlarının yaşam döngüsünde meydana gelen değişimlerin (küçük, orta, büyük) şiddetidir.

3.Birey, ait olduğu grup yapısının toplum içinde yaşayan diğer gruplar ile arasındaki farklardan dolayı çok çabuk ayırt edilebilir. Birey kişisel farklılıklarının etkilerine de yakından bağlıdır.

Ekolojik sistem yaklaşımı, bireyi davranışa yönelten çevresel sistemleri analiz ederken derinlemesine ve çok boyutlu bir değerlendirme sürecini kapsayan, davranış dinamiklerini değerlendirme modelinden yararlanır. Bu çerçevede, ekolojik sistem yaklaşımı bakış açısıyla birey, ailesi, çevresinde bulunan herkes ile toplum analiz edilir. Diğer bir anlatımla; ekolojik sistem kuramıyla sorunların kaynağı bireyler, içsel yaşantılar, bireysel ve psikolojik etmenler, sosyal ve fiziksel çevrede ele alınmıştır. Bireylerin ihtiyaçlarının giderilmesi ve sorunlarının çözümü için birey, çevresi içinde, birey anlayışıyla değerlendirilmekte, bireyin çevresi ile etkileşiminde ve çevresindeki sistemlerde değişiklikler yapılmaktadır. Ekolojik yaklaşım sistematik düşünmeyi varsaymakta ve doğrusallığı reddetmektedir. Bu nedenle olayın nedeni, sonucu ve etkisini tek bir neden ya da sisteme bağlamamaktadır.

Topcu ve Demircioğlu 'nun ekolojik sistemler perspektifinden **psikolojik sağlık** ekosistemsel yaklaşıma göre, bireyin kendisinden başlayarak (mikro düzey) bireyin karşılıklı etkileşime girdiği tüm çevreleri içine alarak gelişen bir mekanizmadır.

Çocuğun psikolojik sağlamlığını riske eden/destekleyen durum, birincil anlamda etkileşime girdiği mikrosistemdeki ailesi tarafından oluşturuluyor olabilmektedir.

Diğer yandan, makrosistemde içinde yaşadığı toplumun yasal işlemleri ve kültürü tarafından da risk ya da destek ortaya çıkarılabilmektedir. Buna bağlı olarak, sistemlerin kendi aralarındaki ve bireyin sistemlerle arasındaki çift yönlü etkileşimi göz önüne alındığında, psikolojik sağlamlığı oluşturan ortam ve tepkiler daha iyi görülebilmektedir.

Okul İklimi ve Ekolojik Sistem Yaklaşımı Arasındaki İlişki

Okul iklimi, okulda çalışanların okulu nasıl betimlediği ile ilgilidir.

İklim, okulda zaman içinde şekillenen, her zaman görülemeyen değerler ve kurallar bütününden oluşur. Okulun dışarıdan nasıl görüldüğünü de gösterir. Bir okula ilk girdiğinizde hissettiğiniz şeydir iklim ve okul kültürü ile oldukça ilişkilidir. İklim, okula kimliğini kazandıran, üyelerin davranışlarını etkileyen ve üyeler tarafından algılanan, okulun tümüne egemen olandır.

Örgüt iklimi, bir örgütü diğer örgütlerden ayıran ve örgütteki iş görenlerin davranışlarını etkileyen özellikler bütünü olarak tanımlanabilir.

Halphin ve Croft, sosyal ilişkileri ifade eden, açık bağımsız, kontrollü, samimi, babacan ve kapalı olmak üzere altı iklim çeşidinin olduğunu ileri sürmüşlerdir.

İklim genel olarak iki farklı sınıflandırma içerisinde ele alınır.

1. Açık iklim: Bu iklimin özellikleri astlara, güven, iletişimde açıklık, anlayışlı ve destekleyici önderlik, çalışanların özerkliği, yüksek verim amaçlarına sahip olma olarak sıralanabilir.

2. Kapalı iklim: Açık iklimin tam tersi ise kapalı ya da tehdit edici iklimdir. Otoriter önderlerin katılık isteyen davranışları sonucu emir komuta zincirlerine aşırı uyma eğilimi, yakından denetim ile soluklarını astların enselerinde hissettirmeleri ve sıkı sorumluluk politikası isteyen yöndeki çabaları verimde yüksek amaçlar seçilmesine karşın bunların elde edilmesi için engel bir iklim doğurur.

Mustafa Uçan

Pakdanel 'in sınıflandırmasına göre iklim çeşitleri:



Okul kültürü ve iklimi yöneticilerin okulda nasıl davrandıkları ile de ilişkilidir.

- ★ Okuldaki bireylerin birbirlerine güven duyması,
- ★ Öğretmenlerin kendilerini işe adanmış olmaları, iş birlikli olarak çalışmaları,
- ★ Öğretmenlerin birbirlerine karşılıklı saygıda bulunmaları ve yardımcı olmaları,
- ★ Öğretmenler ve yöneticiler birbirlerini desteklemeleri de okuldaki olumlu iklimin yaratılmasında rol oynayan bazı davranışlardır.

Okulda sağlıklı ve olumlu iklimin kurulmasında katılım ve aile desteği önemlidir. Olumlu bir okul ikliminin yaratılabilmesinde, okulun verimli ve etkin bir şekilde hedeflerine ulaşabilmesi, paylaşılmış değerlere sahip çıkılması, bu değerlerin sınırlı kaynakları ve yenilikleri etkili kullanmasına bağlıdır.

Okul yöneticilerinin okulda nasıl karar aldığı ve bu kararları nasıl uyguladığı ile ilgili bir araştırma sonucuna göre yöneticiler, karar verme sürecinde **ekzosistem** ve **makrosistem** unsurlarından etkilenmektedir. Ekolojik sistemler kuramı çerçevesinde bakıldığında, yöneticilerin en sık belirttiği faktörler olarak MEB'in aldığı karar ve uygulamalar, yasalar **ekzosistem** içerisinde, etik kurallar ise **makrosistem** içerisinde yer almaktadır.

Kültürel bağlam içerisinde yer alan değerler, inançlar, etik kurallar, normlar, davranışlar ve alışkanlıklar **makrosistem** içinde değerlendirilebilir.

Ekolojik sistem kuramına göre yaş özelliklerine bakıldığında; **mikrosistem**, çocuğun veya ergenin günlük hayatta karşılıklı etkileşim içerisinde olduğu kişileri ve bu kişilerle olan ilişkilerini içerir. Bireyin gelişimi üzerinde en büyük etkiye sahip olan bu sistem, en temelde aileyi, okulu ve arkadaş gruplarını kapsamaktadır. Çocuğun değişen gelişimsel durumu ve ihtiyaçları ile bağlantılı olarak farklı mikrosistemler ile olan ilişkilerinde değişiklikler olmaktadır.

Örneğin, bebeklik dönemindeki çocuk-aile ilişkisi ile ergenlik dönemindeki ergen-aile ilişkisi birçok alanda farklılıklar göstermektedir.

Mezosistem çocuğun ilişki içerisinde bulunduğu iki veya daha fazla mikrosistem arasındaki etkileşimi içermektedir. Aile ve akranlar, aile ve okul yönetimi ve aile ve öğretmenler arasındaki etkileşim en temel mezosistem yapılarıdır.

Örneğin, ebeveynleri tarafından fiziksel veya sözel istismara uğrayan bir ergen, okula uyum ve akademik başarı konusunda problemler yaşayabilir.

Mustafa Uçan

Diğer taraftan okulda arkadaşları ile problem yaşayan bir ergenin ailesi ile olan ilişkileri olumsuz olarak etkilenebilir. Aileler, çocuklarının kiminle arkadaşlık ettiğini bilmiyorsa, okul ile çocuklarının gelişimi ve akademik başarısı hakkında iletişim kurmuyorsa ve evde çocuklarının ödevleri ile ilgilenmiyorsa **mezosistemde** bir problem yaşandığına işaret etmektedir.

Önemli bir **mezosistem** ögesi ise aile ve okul arasındaki etkileşimdir. Ebeveynlik stillerinin, ailenin destekleyici tutumunun ve pozitif aile-okul iletişiminin çocuğun akademik başarısını etkilediği gözlenmektedir.

Ekzosistem ergenin doğrudan içinde bulunmadığı; fakat onun gelişimini dolaylı olarak etkileyen etkileşimler bütünüdür.

Örneğin, ebeveynlerin iş durumunun (yoğun iş temposu ve stresi, işsizlik) veya iş yerindeki rol ve sorumluluklarının ergenlerin gelişimini dolaylı olarak etkilediği gözlenmiştir.

Makrosistem, bir toplumdaki kültürel değerleri, inanç sistemlerini ve yasaları, kişilerin tutumlarını, yaşam tarzlarını, sosyal ve ekonomik durumlarını kapsamaktadır. **Makrosistemin** yapıtaşları ergenlerin gelişiminde doğrudan bir etkide bulunmamakla birlikte, ergenin içinde yaşadığı toplumsal ve ekonomik çevreyi belirlemekte ve ergen de bundan dolaylı olarak etkilenmektedir.

Bütün sistemleri kapsayan en son sistem ise çocuğun içinde yaşadığı çevrede zaman içinde olan değişimlerin çocuğun gelişimini hangi ölçüde etkilediğini ifade eden **kronosistemdir**.

Eğitim Sistemi İçerisinde Ekolojik Sistemin İşlevi

Eğitim sistemi içerisinde karşılaşılan sorunların çözümünde ekolojik sistem yaklaşımının kullanılması sorunların tanımlanmasına ve her boyuttan çözüm önerilerinin getirilmesine neden olabilir. Ekolojik sistem yaklaşımı sorunlara çok boyutlu açılardan bakmamızı sağlayabilir. Bu kuram sayesinde sistemi oluşturan tüm boyutlar ve bu boyutların birbirleriyle olan karşılıklı etkileşimleri incelenebilmekte; olayların ancak bütüncül bir bakış açısı ile açıklamanın olanaklı olduğu kabul edilmektedir. Eğitim sistemine dair olan her sorun mikro düzeyden makro düzeye kadar ele alındığında, fotoğrafın tümünü görme imkânı sağlayabilir.

Doğan'a göre: Akran zorbalığına sebep olabilecek etmenler aşağıdaki gibi sıralanabilir.

Mikrosistem kapsamında

- İlgî, sevgi ve sıcaklıktan yoksun bir aile ortamı
- Cezalandırıcı, tartışmacı, düşmanca ve kötüyü ebeveyn tavırları
- Fiziksel ve duygusal istismar uygulayan ebeveynler
- Okul bahçesi ve oyun alanlarının yetersiz olması
- Öğretmenlerin ve yöneticilerin zorbalık davranışlarını görmezden gelmesi
- Okul yönetimi tarafından fiziksel cezanın uygulanması
- Öğrencilerin okul atmosferi hakkındaki negatif düşünceleri.
- Okuldaki akranların saldırgan davranışlar sergilemesi
- Okul mevcudunun fazla olması
- Olumsuz davranışlar gösteren akran gruplarına dâhil olması

Mezosistem kapsamında;

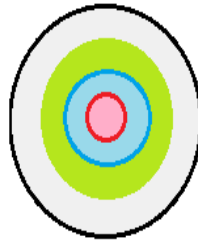
- Okul ve aile arasındaki iletişimin yetersiz veya eksik olması
- Ailenin onaylamadığı arkadaş grupları

Ekzosistem kapsamında;

- İş yerinde yüksek stres ve anlaşmazlık yaşayan babaların evde çocuklarına karşı daha otoriter bir tutum sergilemeleri.
- Milli Eğitim Müdürlüğünün eğitim politikaları ve okul yönetiminin akran zorbalığı konusundaki tutumu (rehberlik hizmetinin olup olmaması, okulda meydana gelen saldırgan davranışlara karşı alınan önlemler, disiplin cezaları) öğretmenleri etkileyecek, öğretmen davranışları da dolaylı olarak öğrencileri etkileyecektir.
- Akranlarının ailelerinin ebeveynlik stilleri

Makrosistem kapsamında;

- Şiddetin toplumda kabul görmesi
- Televizyondaki şiddet içerikli programlar
- Mahallenin sosyoekonomik düzeyi



Bronfenbrenner'in ekolojik sistem yaklaşımı ile devamsızlık ele alındığında mikro sistemde yer alan çocuk ve aileye ilişkin etmenler ilk olarak ilgilenilmesi gereken durumlardır. Sistemin odak noktasında yer alan çocuk temelli devamsızlık yaratan durumlar; kronik hastalıklar, özel gereksinimlilik gibi süreğenlik gösteren durumlar yanında kısa süreli devamsızlığa sebep olabilecek akut hastalıklar başlıca nedenler arasında sıralanmaktadır. ekolojik yaklaşım çerçevesinde planlanmış ya da geliştirilmiş olan önleyici ve koruyucu müdahale programlarının çocukların okul devamsızlığını ve terkinin ortadan kaldırma sürecinde önemli bir rol oynadığı söylenebilir.

Mustafa Uçan