

# İNSAN İLİŞKİLERİ VE İLETİŞİM

*Prof. Dr. Özlem TAGAY*  
*Prof. Dr. Fatma ÇALIŞANDEMİR*  
*Prof. Dr. Perihan ÜNÜVAR*  
*Dr. İbrahim DENİZ*

*...Geleceğin Fikirleri...*



# İNSAN İLİŞKİLERİ VE İLETİŞİM

## Yazarlar:

Prof. Dr. Özlem TAGAY - Prof. Dr. Fatma ÇALIŞANDEMİR

Prof. Dr. Perihan ÜNÜVAR - Dr. İbrahim DENİZ

ISBN: 978-625-8499-05-1

Copyright © Vizetek

Bu kitabın basım, yayım ve satış hakları Vizetek Yayıncılık Sanayi ve Ticaret Limited Şirketi'ne aittir. Vizetek Yayıncılık'ın izni alınmadan kitabın tümü ya da bölümleri, kapak tasarımı, elektronik, mekanik, fotokopi, manyetik, kayıt ya da başka yöntemlerle çoğaltılamaz, basılamaz, dağıtılamaz.

Bu kitap T.C. Kültür Bakanlığı bandrolü ile satılmaktadır.

Sayın okuyucularımız, bandrolsüz yayınları satın almamanızı diliyoruz.

*Kitap içeriğinin tüm sorumluluğu yazarına aittir.*

**Yayın Koordinatörü:** Ferit RESULOĞULLARI

**Kapak Tasarımı & Mizanpaj:** Sadık HANGÜL

**1. Baskı:** Ankara | Ekim, 2018

**2. Baskı:** Ankara | Eylül, 2022

**3. Baskı:** Ankara | Ekim, 2023



Seyranbağları Mah. İncesu Cad. 10/2 Çankaya/ANKARA

**Tel.:** (0312) 482 00 11

**Web:** www.vizetek.com.tr

**E-mail:** vizetkeyayincilik@gmail.com

**Yayıncı Sertifika No:** 41575

**Baskı:** Bizim Dijital Matbaa

Ostim, Serhad Mah. Uzay Çağı Cad. 1128. Sk. No:6, Yenimahalle/Ankara

Tel: 444 9 296

**Matbaa Sertifika No:** 41356

# İNSAN İLİŞKİLERİ VE İLETİŞİM

*Prof. Dr. Özlem TAGAY*  
*Prof. Dr. Fatma ÇALIŞANDEMİR*  
*Prof. Dr. Perihan ÜNÜVAR*  
*Dr. İbrahim DENİZ*

## ÖNSÖZ

İletişim kişilerarası ilişkileri düzenleyen en önemli unsurdur ve duygu, düşünce, bilgi, beceri ve tutumun başkalarına aktarılması ve başkalarıyla paylaşılması sürecidir. İletişim yaşamımızın her alanında yer alır ve başkalarıyla kurduğumuz ilişkilerin kalitesini oluşturur.

Bu kitap ilk kez 2018-2019 öğretim yılında üniversitelerin eğitim fakültelerinde uygulanmaya başlanacak olan programda yer alan “İnsan İlişkileri ve İletişim” dersine uygun içerikte hazırlanmıştır. Kitap, iletişimin temel kavramları ve süreçleri, iletişim modelleri ve yaklaşımları, etkili iletişim becerileri, gelişim dönemlerine göre iletişim, aile içi iletişim, iletişimde çatışma ve çatışma yönetimi ve okul ile resmi kurumlarda iletişim olmak üzere yedi bölümden oluşmaktadır.

Kitap, özellikle sınıflarında öğrencileriyle etkili ve kaliteli iletişim kurma konusunda öğretmen adaylarına ve öğretmenlere yol gösterici olması beklenmektedir. Ayrıca okullarda sıklıkla karşılaşılan çatışma durumları için çatışma yönetimi stratejilerinin bütün çalışanlara farklı bir bakış açısı kazandıracığı düşünülmektedir. Bununla birlikte çalışanların arkadaşlarıyla, idarecilerle ve üst düzey yöneticilerle nasıl iletişim kurmaları gerektiğine dair ipuçları bu kitapta yer almaktadır. Son olarak iletişimin en önemli olduğu kurumlardan birisi olan aile içi iletişimin, anne ve babalara yol gösterici olması beklenmektedir.

Kitapta yer alan bilgilerin, önerilerin ve farklı bakış açılarının bütün eğitimcilere, çalışanlara, ebeveynlere ve akademisyenlere faydalı olması dileğiyle...

*Prof. Dr. Özlem TAGAY*  
*Prof. Dr. Fatma ÇALIŞANDEMİR*  
*Prof. Dr. Perihan ÜNÜVAR*  
*Dr. İbrahim DENİZ*

# İÇİNDEKİLER

Önsöz ..... V

## BÖLÜM 1

**İLETİŞİME GİRİŞ: TEMEL KAVRAMLAR VE SÜREÇLER** ..... 1

İletişim ..... 3

İletişim - Kültür İlişkisi ..... 4

İletişim Nedir? ..... 5

İletişimin Öğeleri ..... 7

İletişim Süreci ..... 12

İletişimin İşlevleri ..... 15

İletişimin Özellikleri ..... 17

İletişimin Sınıflandırılması ..... 20

İletişim Biçemleri ..... 35

Özet ..... 35

Kaynaklar ..... 38

## BÖLÜM 2

**KİŞİLERARASI İLETİŞİM MODELLERİ** ..... 41

İletişim Süreci ve İletişim Modelleri ..... 43

Aristo Modeli ..... 44

Laswell Modeli ..... 44

Shannon ve Weaver Modeli ..... 45

Berlo Modeli ..... 46

Osgood ve Schramm Modeli ..... 47

Dance Spiral (Helical) Modeli ..... 48

Gerbner Modeli ..... 49

Newcomb ABX Modeli ..... 50

Kişilerarası İlişki Kuram ve Yaklaşımları ..... 51

Psikoanalitik Kuram ..... 51

Nesne İlişkileri Kuramı ..... 51

Bağlanma Kuramları ..... 52

---

|   |    |
|---|----|
| Kişilerarası İlişki Kuramı (Sullivan).....                          | 52 |
| Leary: Kişilerarası Döngüsel Model .....                            | 53 |
| Thibaut ve Kelley: Değiş Tokuş Kuramı (Sosyal Değişim Teorisi)..... | 53 |
| Transaksiyonel Analiz ile Kişilerarası İlişkiler .....              | 54 |
| Özet .....  | 56 |
| Kaynaklar.....  | 57 |

### **BÖLÜM 3**

|   |    |
|---|----|
| <b>ETKİLİ İLETİŞİM BECERİLERİ</b> .....                           | 59 |
| İletişim Engelleri .....  | 61 |
| Dinleme .....   | 63 |
| Etkili Olmayan Dinleme Türleri.....                               | 63 |
| Etkili Dinleme Türleri.....                                       | 64 |
| Olumlu İletişim .....   | 67 |
| Empati.....   | 68 |
| Ben Dili .....  | 70 |
| Tam ve Net Mesaj Yollamak.....                                    | 72 |
| Kendini Açma .....  | 73 |
| Johari Penceresi.....   | 74 |
| İletişimde Sembolleri Doğru Okuyabilmek.....                      | 76 |
| Özet .....  | 77 |
| Etkili İletişim Konusunda Uygulanabilecek Etkinlik Örnekleri..... | 79 |
| Etkinlik 1. ....  | 79 |
| Etkinlik 2. ....  | 80 |
| Etkinlik 3. ....  | 81 |
| Kaynaklar.....  | 82 |

### **BÖLÜM 4**

|  |    |
|--|----|
| <b>GELİŞİM DÖNEMLERİNE GÖRE İLETİŞİM</b> .....                       | 85 |
| Doğum Öncesi Dönemde İletişim (Anne Karnında Başlayan İletişim)..... | 87 |
| Okul Öncesi Dönemde İletişim.....                                    | 88 |
| 0-1 Yaş Bebeklik Döneminde İletişim .....                            | 88 |
| 1-3 Yaş Döneminde İletişim .....                                     | 93 |

|                                    |     |
|------------------------------------|-----|
| 4-6 Yaş Döneminde İletişim .....   | 94  |
| Okul Çağı Döneminde İletişim ..... | 97  |
| Ergenlik Döneminde İletişim .....  | 98  |
| Özet .....                         | 101 |
| Kaynaklar .....                    | 102 |

## **BÖLÜM 5**

|   |     |
|---|-----|
| <b>AİLE İÇİ İLİŞKİLER VE İLETİŞİM</b> .....               | 103 |
| Aile İçi İlişkiler.....                                   | 105 |
| Aile İçi İlişkileri ve İletişimi Etkileyen Unsurlar ..... | 106 |
| Anne-Baba Tutumları ve İletişim.....                      | 110 |
| Anne -Çocuk İlişkileri ve İletişim.....                   | 114 |
| Baba- Çocuk İlişkileri ve İletişim .....                  | 116 |
| Eşler Arası İlişkiler ve İletişim.....                    | 118 |
| Özet .....  | 119 |
| Kaynaklar.....  | 121 |

## **BÖLÜM 6**

|  |     |
|--|-----|
| <b>İLETİŞİMDE ÇATIŞMA VE ÇATIŞMA YÖNETİMİ STRATEJİLERİ</b> ..... | 123 |
| İletişimde Çatışma ve Çatışma Yönetimi Stratejileri.....         | 125 |
| Çatışmanın Kaynakları .....                                      | 129 |
| Kurumsal Etkenler .....  | 129 |
| Kişisel Etkenler.....  | 131 |
| Çatışma Yönetimi Stratejileri .....                              | 134 |
| Problem Çözücü Müzakere-Yüzleşme (Bilge Baykuş Stratejisi) ..... | 134 |
| Yumuşama (Sevimli Ayıcık Stratejisi) .....                       | 136 |
| Zorlama (Köpek Balığı Stratejisi).....                           | 136 |
| Uzlaşma (Tilki Stratejisi) .....                                 | 137 |
| Geri Çekilme (Kaplumbağa Stratejisi).....                        | 137 |
| Öğrenciler Arası Çatışmaların Çözümünde                          |     |
| Akran Arabuluculuğun Kullanılması .....                          | 139 |
| Çatışma Çözümünde Destekleyici Bir Yaklaşım: İYDP Sistemi .....  | 142 |
| Özet .....   | 147 |

---

|                                       |     |
|---------------------------------------|-----|
| Neler Yapmalı? Neler Yapmamalı? ..... | 148 |
| Etkinlik.....                         | 149 |
| Kaynaklar.....                        | 151 |

## **BÖLÜM 7**

|   |            |
|---|------------|
| <b>OKUL VE RESMİ ORTAMLARDA İLETİŞİM .....</b>      | <b>155</b> |
| Kamusal Alanda ve Sosyal Ortamlarda İletişim .....  | 160        |
| Kamusal Alanda Üstlerle İletişim ve Etkileşim ..... | 161        |
| Kamusal Alanda Astlarla İletişim ve Etkileşim.....  | 162        |
| Öğretmenler Arası Etkileşim ve İletişim .....       | 163        |
| Öğretmen- Öğrenci Etkileşim ve İletişimi .....      | 165        |
| Velilerle Etkileşim ve İletişim.....                | 166        |
| Özet .....  | 169        |
| Kaynaklar.....                                      | 170        |