

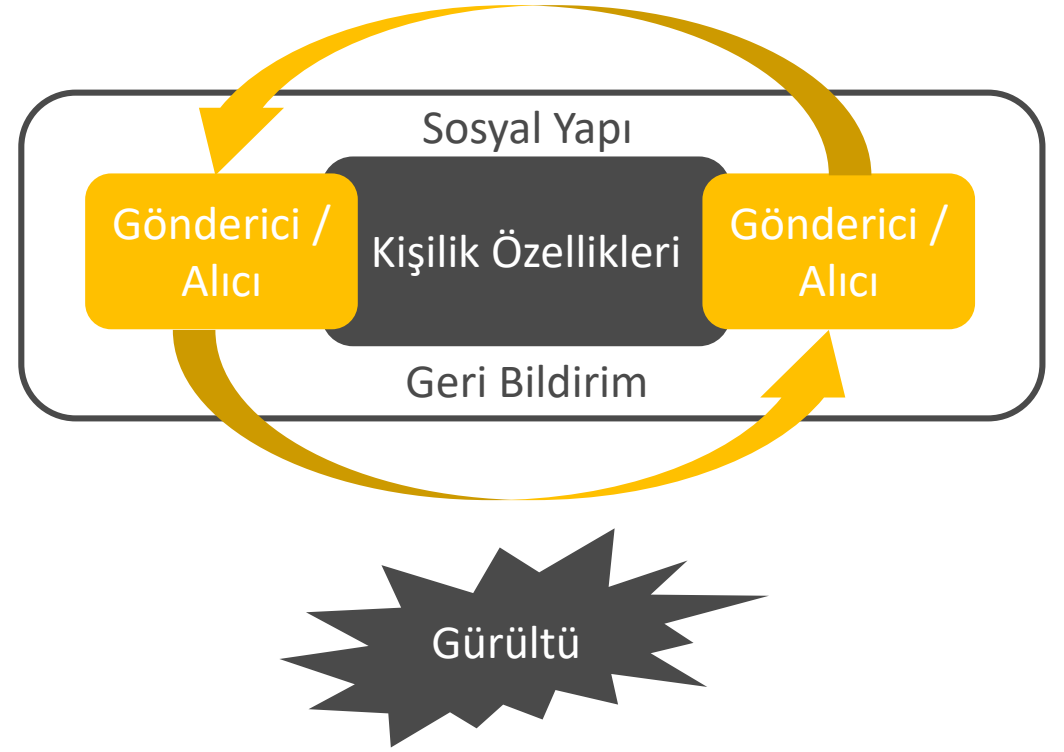


İletişim Süreci ve Geri Bildirim



Kaynak ↔ Hedef

- Kişiler arası iletişimde kaynak ve hedef yer değiştirir
- Ön yargılar, tutumlar, kültür, dış görünüş ve statü etkilidir
- Etkili bir iletişim için kaynak ve hedefin aktif olması gerekir



Etkileşimsel İletişim Modeli
(Caputo, Hazel ve McMahon, 1994; Akt.: Kaya, 2018)

Mesaj

- Kaynak ve hedef arasındaki anlam aktarımı
- Bireylerin olayları ve olgulara atfettikleri anlamlar farklıdır
- Söylenen kadar söylenmeyen de önemlidir
- Mesaj hedefe uygun olmalıdır



Kanal

- Kaynak ve hedef arasında mesajların iletildiği ortam
- Birden fazla duyu organına hitap eden mesajlar daha anlaşılır ve etkilidir
- Söz, yazı, resim, beden dili



Kodlama ve Kod Açma

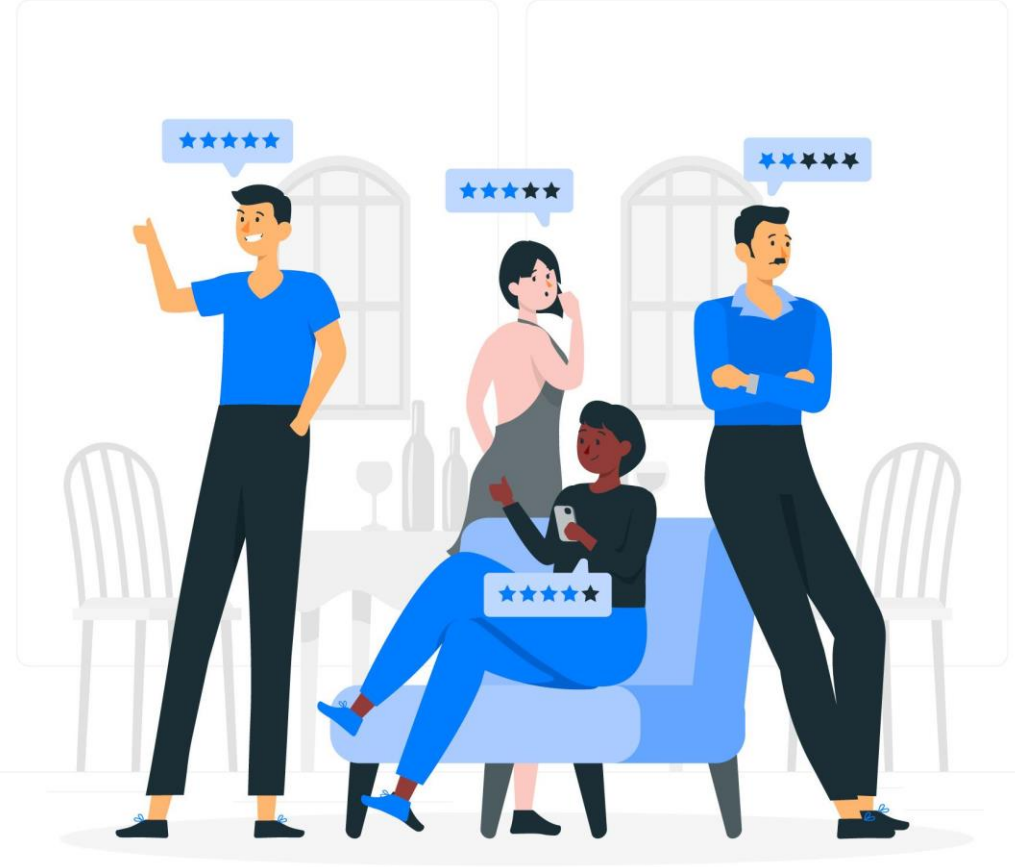
- İletilen mesajın hedef tarafından anlaşılabilmesi için kodlanması gerekir
- Diller, işaretler, jest ve mimikler
- Kaynak tarafından kodlanarak gönderilen mesaj hedef tarafından açılır
- Bilgi düzeyi, tutumlar, ruh hali ve içinde bulunulan koşullar yorumlamada etkilidir



Geri Bildirim

“Söylesem tesiri yok, sussam gönül razı değil.”

Fuzuli



Geri Bildirim

- Alıcının hedefin mesajına tepkisidir
- Mesajın anlaşılıp anlaşılmadığını gösterir
- Bu süreçte kaynak ve hedef yer değiştirmiş olur



Geri Bildirim İşlevleri

- Mesajın doğru algılanıp algılanmadığını teyit etmek
- Mesajı tamamlayıcı sözlerle açıklamak
- Mesajı alıcının ihtiyaç ve tepkilerine uygun hale getirmek



Geri Bildirim Verirken

- Bunu neden yapıyorum?
 - *Amacım ne? Bir hatayı düzeltmek mi istiyorum yoksa karşımdakini üzmemi mi?*
- Doğru zamanı seç
 - *Geri bildirim ne kadar erken olursa o kadar etkili olur.*
 - *Uygun zamanı bekle, şartlar uygun değilse ertele.*
- Söylemekten çekinme
 - *Bir hatayı şimdi düzeltmezsen ileride daha büyük bir soruna dönüşebilir.*



Geri Bildirim Verirken

- Hazırlık yap
 - *Ne söyleyeceğine ve nasıl söyleyeceğine önceden karar ver.*
- Açık ve net ol
 - *Esas konunun etrafında dolanmak bir fayda sağlamayacaktır.*
- Sen dili değil ben dili
 - *Karşıdakini suçlayıcı sen dili yerine ben dilini tercih et.*
 - *Sürekli telefonla uğraşıyorsun ✗*
 - *Telefonla fazla ilgilendiğinde kendimi yalnız hissediyorum ✓*



Geri Bildirim Verirken

- Topluluk içinde değil bire bir
 - *Topluluk içinde geri bildirim almak kişiye kötü hissettirebilir.*
- Odağı dağıtma
 - *Çok sayıda konu hakkında geri bildirim vermek bir saldırı olarak algılanabilir.*
- Olumlu yönlerden de bahset
 - *Hatta olumlu yönlerle başla.*
- Önerilerde bulun
 - *Sorunu tespit etmekle kalma, çözüm önerisi sun.*



Geri Bildirim Alırken

- Geri bildirim istemekten çekinme
 - *Ailenden, arkadaşlarından, öğrencilerinden geri bildirim isteyebilirsin.*
 - *Bu, onlarla olan ilişkini önemseydiğini gösterir.*
- Doğru zamanı seç
 - *Ne kadar sıklıkta geri bildirim almak istersin?*
- Açık ve net ol
 - *Hangi konuda geri bildirim almak istersin?*



Geri Bildirim Alırken

- Bunu kendini geliştirmek için bir fırsat olarak gör
 - *Olumsuz geri bildirim almak kötü hissettirebilir*
 - *Başkasını suçlamak veya bahane aramak yerine hatanı kabul et*
- Gerçekten dinle
 - *Dinlerken vereceğin cevabı düşünmek yerine söylenene odaklan*
- Geri bildirimden faydalan
 - *Aldığın geri bildirimde göre aksiyonda bulun*



Johari Penceresi



-
- Hem kendisinin hem başkasının bildiği
 - Kolay gözlemlenebilen davranışlar ve ifadeler
 - Etkili iletişim için açık alanın geniş olması gerekir
 - Yeni gruplarda bu alan dardır, güven iklimi oluştuğça genişler
 - Açık alanı geniş bireyler takım çalışmasına yatkın, paylaşımcı ve özgüven sahibidir
 - Açık alanı arttırmanın iki yolu; *geri bildirim almak ve kendini açmak*
 - Geri bildirim veren kişi aynı zamanda kendi açık alanını da genişletmiş olur

**Açık
Alan**

**Kör
Alan**

**Saklı
Alan**

**Bilinmeyen
Alan**

-
- Başkasının bildiği, kendisinin bilmediği
 - Kaygı, korku, düşmanlık duyguları burada yer alır
 - Kör alanı geniş kişiler iletişime, eleştiriye ve geri bildirimlere kapalıdır
 - Otoriter yöneticiler bu gruba bir örnektir
 - Tek yönlü iletişimi tercih ederler
 - Karşılarındakilerin duygu ve düşünceleri pek de önemli değildir

**Açık
Alan**

**Kör
Alan**

**Saklı
Alan**

**Bilinmeyen
Alan**

**Açık
Alan**

**Kör
Alan**

**Saklı
Alan**

**Bilinmeyen
Alan**

- Kendisinin bildiği, başkalarının bilmediği
- Kişisel kara kutu
- Bilinçli olarak saklanan bilgiler; tutum, nitelik, davranışlar
- Paylaşım kapalı, risk almayan, kendine odaklı, içe dönük,
- Bu kişilerle iletişim kurmak, iletişimi sürdürmek zordur

-
- Kendisinin de başkasının da bilmediği
 - Bu alanda bilinç dışı bilgiler bulunur
 - Bu alandaki bilgiler davranışlarımız üzerinde etkilidir
 - Kişisel farkındalığı düşük
 - Kendisi hakkında paylaşımda bulunmaz
 - Geri bildirimlere de kapalı
 - Kuralcı ve mesafeli
 - Ne yapacağı kestirilemez

**Açık
Alan**

**Kör
Alan**

**Saklı
Alan**

**Bilinmeyen
Alan**



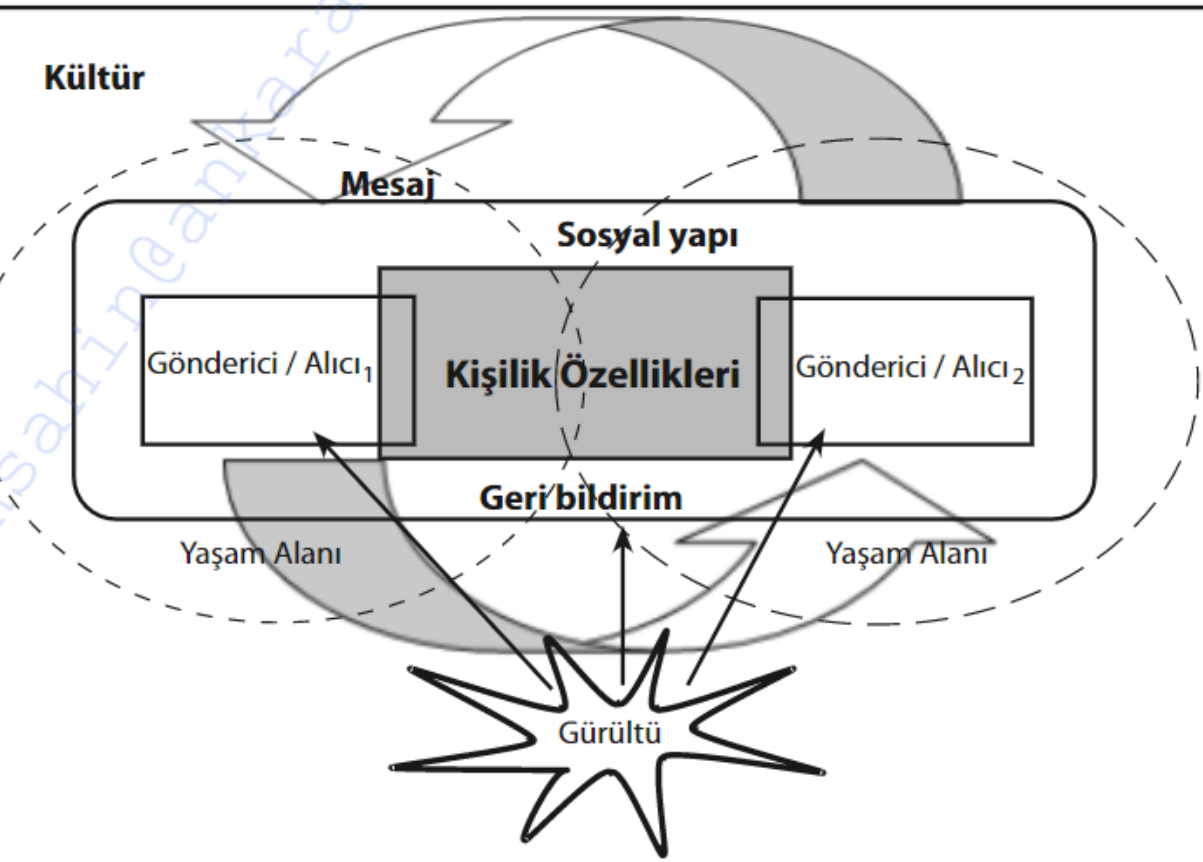
İbrahim Şahin
Psikolojik Danışman

Şanlıurfa Rehberlik ve Araştırma Merkezi

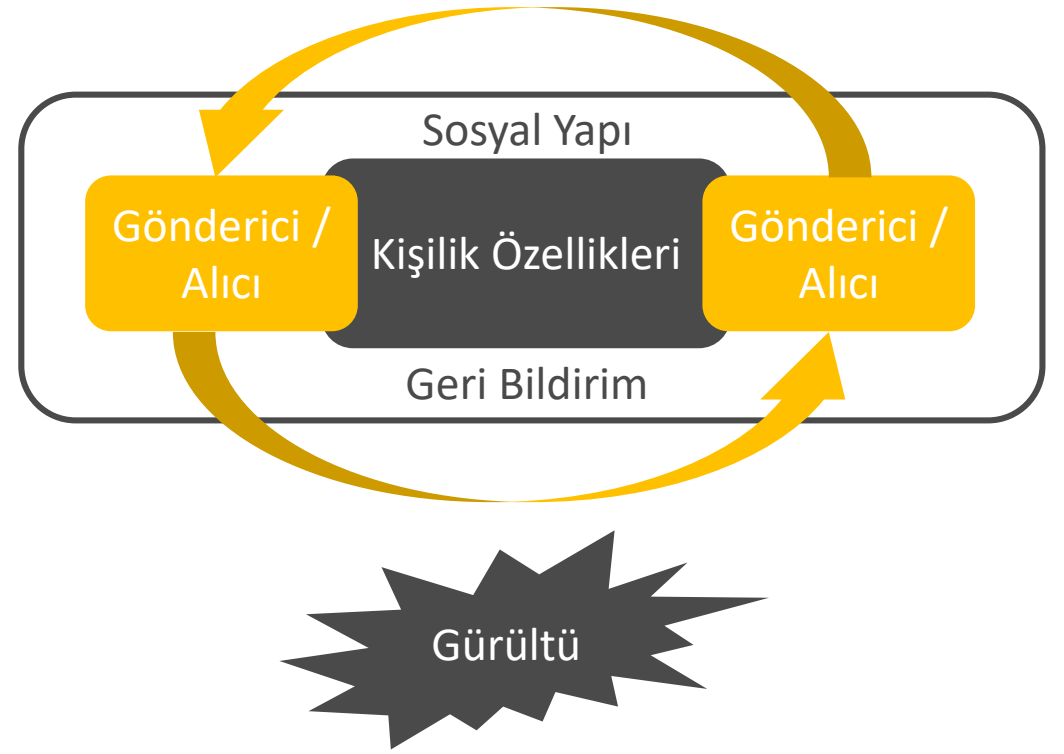
Kaynaklar

- Kaya, A. (Ed.). (2018). *İnsan İlişkileri ve İletişim*. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- mindtools.com/pages/article/newTMM_98.htm
- mindtools.com/pages/article/getting-feedback.htm
- <https://fundakoca.medium.com/johari-penceresi-insanlar-aras%C4%B1ndaki-ili%C5%9Fkide-ki%C5%9Fi-taraf%C4%B1ndan-bilinen-yani-payla%C5%9F%C4%B1lan-ya-da-ki-8a2c5cba44b8>





Şekil 1.1. Etkileşimsel İletişim Modeli
(Caputo, Hazel ve McMahon, 1994'den alınmıştır)



Etkileşimsel İletişim Modeli
(Caputo, Hazel ve McMahon, 1994; Akt.: Kaya, 2018)