T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
HALKLA İLİŞKİLER VE TANITIM ANABİLİM DALI
KİŞİLERARASI İLETİŞİM BİLİM DALI

KİŞİLERARASI İLETİŞİMDE DUYGUSAL BULAŞMANIN ROLÜ: ÖĞRETMEN ÖĞRENCİ İLETİŞİMİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Yüksek Lisans Tezi

AYŞEGÜL LİMAN KABAN

İstanbul, 2014

T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
HALKLA İLİŞKİLER VE TANITIM ANABİLİM DALI
KİŞİLERARASI İLETİŞİM BİLİM DALI

KİŞİLERARASI İLETİŞİMDE DUYGUSAL BULAŞMANIN ROLÜ: ÖĞRETMEN ÖĞRENCİ İLETİŞİMİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Yüksek Lisans Tezi

AYŞEGÜL LİMAN KABAN
Danışman: Yard. Doç. AYŞE GÜL SONCU

İstanbul, 2014

T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ

TEZ ONAY BELGESİ

HALKLA İLİŞKİLER Anabilim Dalı KİŞİLERARASI İLETİŞİM Bilim Dalı TEZLİ YÜKSEK LİSANS öğrencisi AYŞEGÜL LİMAN KABAN'nın KİŞİLERARASI İLETİŞİMDE DUYGUSAL BULAŞMANIN ROLÜ: ÖĞRETMEN ÖĞRENCİ İLETİŞİMİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA adlı tez çalışması, Enstitümüz Yönetim Kurulunun 17.09.2014 tarih ve 2014-33/27 sayılı kararıyla oluşturulan jüri tarafından oy birliği / oy çokluğu ile Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Tez Savunma Tarihi 05 / 11 / 2014

Öğretim Üyesi Adı Soyadı		**İmzası**
1. Tez Danışmanı	Yrd. Doç. Dr. AYŞEGÜL SONCU	
2. Jüri Üyesi	Prof. Dr. CENGİZ ANIK	
3. Jüri Üyesi	Yrd. Doç. Dr. ŞEVKİ IŞIKLI	

GENEL BİLGİLER

İsim ve Soyadı : Ayşegül Liman Kaban

Anabilim Dalı : Halkla İlişkiler ve Tanıtım

Programı : Kişilerarası İletişim

Tez Danışmanı : Yard. Doç. Ayşe Gül Soncu

Tez Türü ve Tarihi : Yüksek Lisans – Eylül 2014

ÖZET

KİŞİLERARASI İLETİŞİMDE DUYGUSAL BULAŞMANIN ROLÜ: ÖĞRETMEN ÖĞRENCİ İLETİŞİMİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Kişilerarası iletişim hayatımızın merkezini oluşturur. Duygusal farkındalık başarılı kişilerarası iletişim kurmada önemli rol oynar. Bu çalışmada duygusal bulaşma kişilerarası iletişim açısından incelenmiştir. Duygusal bulaşma kuramına göre öğrencilerin sözlü ve sözsüz iletişim ipuçları öğretmen tarafından yakalanabilir, aynı durumun tersi öğrenciler tarafından da deneyimlenebilir. Bu araştırmada nitel araştırma tekniklerinden odak grup görüşmesi kullanılmştır ve odak grup görüşmelerinde duygusal bulaşmanın ortaya çıkmasındaki nedensel ipuçları bulunmaya çalışılmıştır. Çalışma Kartal'da bir meslek lisesinde 6 meslek dersi, 6 kültür dersi öğretmeniyle iki farklı odak grup görüşmesi gerçekleştirilerek yürütülmüştür. Bu odak grup görüşmeleri sayesinde öğretmen öğrenci ilişkisinde duygusal bulaşmanın var olup olmadığı anlaşılmaya çalışılmıştır. Sonuç olarak, araştırmada bulunanlar göstermiştir ki duygusal bulaşma sınıfta gerçekleşen öğretmen- öğrenci ilişkilerinde ortaya çıkabilir. Çalışma iletişim süreçleri ve çıktıları hakkında önemli tavsiyeler içermektedir. Mikro bir analizi amaçlayan bu çalışma bütün öğretmenlerle ilgili bir genelleme yapmaktan kaçınmaktadır. Öte yandan odak grup görüşmelerinde ifade edilen düşüncelerin bir gerçeğin temsili olduğu görmezden gelinmemelidir.

Anahtar Kelimeler: Kişilerarası İletişim, Duygu, Duygusal Bulaşma Kuramı, Niteliksel Araştırma

GENERAL KNOWLEDGE

Name and Surname : Ayşegül Liman Kaban

Field : Public Relations and Publicity

Programme : Interpersonal Communication

Supervisor : Assoc. Prof. Dr. Ayşe Gül Soncu

Degree Type and Date : Master – September 2014

ABSTRACT

THE ROLE OF EMOTIONAL CONTAGION IN INTERPERSONAL COMMUNICATION: A RESEARCH ON TEACHER-STUDENT COMMUNICATION

Interpersonal communication is central to our everyday lives. Emotional awareness plays an important role in successfull interpersonal communication. In this study, emotional contagion was examined from the perspective of interpersonal communication. Drawing on emotional contagion theory, it was hypothesised that followers' portrayal of verbal and non-verbal affective cues can be 'caught on' by their teacher, and that the teacher will adopt a similar affective state to those expressed by their students. Qualitative research technique was used and in this study, focus group interviews was conducted to establish causal evidence that emotional contagion may occur. Study was conducted at a vocational school in Kartal with 6 vocational teachers and 6 other teachers. Through this qualitative study, we sought to enhance the representativeness of the findings from the focus group interviews and provide evidence of emotional contagion occurring in actual teacher-studetn relationships. Consequently, the findings from this study confirmed that emotional contagion can indeed occur in classes and suggest some important implications for communication processes and outcomes. The present study aim to make a micro analysis and avoids making generalization about all teachers but it must be taken into consideration that the experiences of teachers who are participants of the focus group study is a representation of reality.

Key Words: Interpersonal Communication, Emotion, Emotional Contagion, Qualitative Research

İÇİNDEKİLER

Sayfa No.

TABLO LİSTESİ

GİRİŞ…… 1

1. KİŞİLERARASI İLETİŞİM……... 4

1.1. Kişilerarası İletişimin Tanımı **……. 4**

1. 2. Kişilerarası İletişimin Öğeleri **…….. 5**

1.3. Kişilerarası İletişimin Unsurları **…….. 9**

1.3.1. Algı ve Benlik **……...…….. 9**

1.3. 2. Kültür ve Birey **…….…….....… 10**

1.3. 3. Teknoloji **……..……..…… 11**

1.4. Kişilerarası İletişimde Etkili Konuşma **…….…… 12**

1.5. Kişlerarası İletişimde Dinleme **……. 15**

1.6. Öğretmenlerin Kişilerarası İletişim Tarzları**…….……. 15**

1.7. Kişilerarası İletişime Yaklaşımlar **……. 23**

1. 7. 1. Durumsal Yaklaşım **……..… 24**

1. 7. 2. Gelişimsel Yaklaşım **…… 24**

1. 7. 3. Etkileşimsel Yaklaşım **…….…… 26**

2. DUYGUSAL BULAŞMA KURAMI……. 27

2. 1. Duygunun Tanımı**……..… 27**

2. 2. Duygunun İşlevleri**…… 30**

2. 3. Duygunun Sınıflandırılması**…….…… 30**

2. 4. Duyguların Oluşum Süreci…….. **32**
2. 5. Duygu ile benzer kavramlar……. **34**

2. 5. 1. Duygu ve His……..…. **34**
2. 5. 2. Duygu ve Ruh hali……..…. **34**

2. 6. Duygusal Bulaşma Kuramı ……..…..…. **36**
2. 7. Duygusal Bulaşmanın Boyutları…….……..…..... **43**
2. 8. Duygusal Bulaşmaya Yatkın ya da Yatkın olmayan Kişilerin Özellikleri…..…..... **46**
2. 9. Duygusal Bulaşmada Roller ……..…. **50**
2. 10. Duygusal Bulaşma ile benzer kavramlar…… **51**

2. 10. 1. Duygusal Bulaşma ve Empati ……..……..… **51**

2. 11. Duygusal Bulaşmanın Türleri……..… **52**

2. 11. 1. Örtülü…….…… **52**
2. 11. 2. Açık…….……...… **53**

2. 12. Duygusal Bulaşmanın Etkileri ……..……..…….. **53**

2. 12. 1. Duygusal Bulaşmanın Olumlu Etkileri ……..……..… **54**
2. 12. 2. Duygusal Bulaşmanın Olumsuz Etkileri ……..…….. **54**

3. MESLEK LİSESİ ÖĞRETMENLERİNİN ÖĞRENCİYLE İLETİŞİMİNDEKİ DUYGUSAL BULAŞMANIN ROLÜNÜ BELİRLEMEYE YÖNELİK BİR ALAN ARAŞTIRMASI……. 55

3.1. Yöntem ……..……. **55**

3. 1. 1. Araştırmanın Amacı ……..…… **55**

3. 1. 2. Araştırmanın Kapsam ve Sınırlılıkları……..…… **56**

3. 1. 3. Araştırmanın Yöntemi ……..…..….. **56**

3. 1. 4. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme ……..…..…. **57**

3. 1. 5. Odak Grup Görüşmesi ve Soruların Belirlenmesi **……...…… 57**

3. 1. 6. Odak Grup Görüşmelerinin Yürütülmesi **……. 58**

3. 1. 7. Verilerin çözümlenmesi **……..……. 59**

3.2. Odak Grup Görüşmelerin Analizi ve Yorumlama **……...…. 59**

3. 2. 1. Anlamlandırma **…… 60**

3. 2. 2. Yorumlama **…….. 66**

4. SONUÇ ……...…… 68

EKLER ……... 72

KAYNAKÇA…….. 73

TABLO LİSTESİ

Sayfa No.

Tablo 1: Kişilerarası İletişim Modeli……. **5**
Tablo 2: Etkin ve Etkin olmayan Geri Bildirimin Özellikleri…… **9**
Tablo 3: Kişilerarası Öğretmen Davranışının iki boyutlu modeli…….. **16**
Tablo 4: Duygu Kavramının Özeti……. **29**
Tablo 5: Fischer ve Arkadaşlarının Duygu Hiyerarşisi……... **31**
Tablo 6: Genel Duygu Oluşumu…… **32**
Tablo 7: Korku Duygusunun Oluşumu……... **33**
Tablo 8: Üzüntü Duygusunun Oluşumu…… **33**
Tablo 9: Duygu ve Ruh hali arasındaki farklılıklar……... **36**
Tablo 10: Duygusal Bulaşma Kuramının Gelişimi ……..... **41**
Tablo 11: Yüzsel Geribildirim aracılığıyla Duygusal Bulaşma……. **48**
Tablo 12: Tematik Çerçeve ……..…….. **58**

GİRİŞ

İnsanlığın tarihiyle birlikte başlayan iletişim, kainatta yaşayan tüm canlıların hayatlarını idame ettirebilmeleri için gereklidir. Sosyal bir varlık olan insan, kurduğu tüm ilişkilerde sürekli iletişim içindedir. Başka bir deyişle; insan yaşamı kişilerarası ilişkiler üzerine kurulmuştur. Çevresini; aklı ve bilgisiyle bugünkü hale getiren insan; üzerinde yaşadığı dünyayı, kendisi, başkaları, toplumla, kurmuş olduğu iletişim sayesinde bugünkü durumuna getirmiştir.Yaptığımız bütün eylemlerin temelinde ileti, iletmek, etkilemek, yönlendirmek, etkileşim, yani: "iletişim" yatmaktadır. Bireyler iletişimde bulunduğu sürece; bilimde, eğitimde, sanatta, teknolojide, kültürde ve uygarlık yolunda varlığını sürdürür, gelişir, ilerler.

Kişilerarası iletişimi; bireyler arası ileti iletmenin ötesinde duyguları düşünmeye, etkilemeye, yönlendirmeye dönüştürmek ya da duyguların da iletişim kurabileceğini "bilme" bir başka anlatımla "bilgi" ile olasıdır. Çünkü: bilgi; en büyük güçtür. İletisimi en iyi bilen ve uygulayanlar, amaçları doğrultusunda; kişi, kişilerarası ve toplumlar üzerinde olumlu ya da olumsuz, derin etkiler bırakabilmektedirler.

Dünya'nın dört bir yanında öğretmenlik yapan her öğretmenin kendisine has iletişim tekniği ya da teknikleri vardır. Kimi öğretmene göre öğretmen – öğrenci iletişimi disiplin sayesinde gerçekleşirken, diğerlerine göre ise öğretmenin sağladığı özgürlük sayesinde sağlanır. Bu bakış açılarının ışığında öğretmenler farklı kişiIerarası iletişim yöntemleri kullanırlar. Wubbel'a göre sekiz temel öğretmen profili vardır. Öğretmenlerimizin öğrencilerle olan kişilerarası ilişkilerini bu modele göre inceleyeceğiz. Bunun yanında öğretmenlik duygusal bir meslektir. Çevremizdeki insanlarla duygularımızla iletişim kurarız. Tezin ilerleyen kısımlarında duygularımız ile ilgili daha detaylı bilgi edineceğiz. Örneğin, Forgas ve Locke'nin yaptığı mutlu ve mutsuz katılımcıların yer aldığı araştırma da katılımcılara mutlu ve hüzünlü sahneler gösterilmiştir. Bireylerin yüz ifadelerinin gördükleri sahnelere göre şekillendiği gözlemlenmiştir[1]. Pianta'ya göre sınıftaki öğretmen –öğrenci ilişkisinin öğrenci başarısında önemli bir faktördür[2]; and Lee' ye göre ise öğretmen ve öğrenci arasında gelişen güvenin öğrencinin akademik başarısı

[1] Forgas, J.P., & Locke, J. (2005). Affective influences on causal inferences: The effects of mood on attributions for positive and negative interpersonal episodes. Cognition and Emotion, 19 (7), 1071-1081.
[2] Pianta, R. C. (1994). Patterns of relationships between children and kindergarten teachers. Journal of School Psychology, 32, 115-31.

üzerindeki etkisi büyüktür[3]. Noddings (1988 & 1992) öğrenciler sevdikleri ve değer verdikleri öğretmenlerin derslerine daha çok çalıştıkları ve o dersteki öğrenmeye daha fazla saygı duydukları verisine ulaşmıştır[4].

Günümüzde ise iletişimin yeni bir boyutunu bir başka deyişle duygusal bulaşmayı keşfetmekteyiz. Bireyler duygularıyla ve sözsüz iletişim kodları ile de iletişim kurabildiklerinin farkına varmaya başlamaktadırlar. Duygusal bulaşma kuramı 1994 yılında ilk defa Elaine Hatfield tarafından ortaya atılmıştır. Yurt dışında özellikle Amerika da İletişim, Kişilerarası İletişim, Psikoloji alanlarında konu ile ilgili pek çok çalışma yapılmıştır. Türkiye'de kavramın tanımı birkaç kaynakta yapılmasına rağmen henüz yapılan bir çalışma yoktur.

Bu çalışmayla; kişilerarası ilişkilerin temeli olan ve birçok soruna zemin oluşturan kişilerarası iletişimde duygusal bulaşma konusunu genel bir çerçeve içinde irdelemeyi, duygusal bulaşma kuramının kurduğumuz kişilerarası ilişkileri olumlu ve olumsuz etkileyen nedenleri üzerinde durmayı, sağlıklı iletişimi hızlandıran ya da engelleyen davranışlar konusunda ipuçları vermeyi ve toplumsal yaşantımızda dengeleri sağlayan, birçok disiplinden beslenen ve disiplinler arası bir kuram olan duygusal bulaşma kuramını tüm yönleri ile inceleyip somut veriler elde etmeyi amaçladık.

Duygusal bulaşmayı seçmemizin nedeni; sosyal hayatımızda duyguların çok fazla hayatımızın odağında olmasına rağmen duygularımıza gerekli önemin verilmediğini düşünmemizdendir. Duygusal bulaşma kuramı kişiyi, ögrenciyi merkeze alması, öğrenme ve öğretmenin en önemli aşamasının öğrenciye ulaşmak ve etkili iletişimden geçtiğini savunmasındandır. Duygusal bulaşma kuramını ilgili bölümümüzde geniş ve ayrıntılı olarak irdeleyeceğiz.

Bu bağlamda, çalışmamız üç bölümden oluşmaktadır:

Birinci bölümde; "Kişilerarası iletişim" ele alınıp, incelenecektir. Kişilerarası iletişimin tanımı, kişilerarası iletişimi etkileyen temel etmenler, iletişim yöntemlerinden olan sözlü iletisim ve

[3] Lee, S. J. (2007). The relations between the student-teacher trust relationship and school success in the case of Korean middle schools. Educational Studies, 33(2), 209- 216.

[4] Noddings, N. (1988). Schools face crisis in caring. Education Week, 8(14), 32.
Noddings, N. (1992). The challenge to care in schools: A n alternative approach to education. New York: Teachers College Press.

açılımları (konuşma ve öğeleri, türleri, dinleme vb.), sözsüz iletisim ve açılımları (beden dili, sesin kullanımı, mesafe ve alan kullanımı vb.), kişilerarası iletişim yaklaşımları ele alınacaktır.

İkinci bölümde: "Duygusal Bulaşma Kuramı"nın tanımı, boyutları, temel kavramları, özellikleri, ve etkileri üzerinde durulacaktır.

Üçüncü bölüm ise: Duygusal Bulaşma Kuramı kişilerarası iletişimin önemini kavramada, öğretmenlerin öğrenciyle olan iletişimine nasıl etki ettiğini anlamak ve öğretmenlerin duygusal bulaşmaya yönelik deneyimlerini ve algılarını belirlemektir. Bu araştırmanın amacına ulaşmak için niteliksel araştırma tercih edilmiştir. Niteliksel araştırmanın tercih edilme sebebi sınıf ortamında gerçekleşen durumların sıklıkları değil, nasıl gerçekleştikleri ve kişiler için önemleri ve birbirleriyle olan ilişkileri anlaşılmaya çalışılır.

1. KİŞİLERARASI İLETİŞİM

1.1. Kişilerarası İletişimin Tanımı

Günümüze kadar kişilerarası iletişim kavramının pek çok tanımı yapılmıştır. Kişilerarası iletişim iletişimin hangi boyutta ve ortamda oluştuğu onun yöntemi, biçimi ve sınırlarını belirler. Bir toplumsal ilişkiler sistemi olan kişilerarası iletişimde mesaj, gönderenin başka gönderilenlerin başka insanlardan oluştuğu iletişimdir[5]. Kişilerarası iletişim en az iki kişi arasındaki sözlü ya da sözsüz olarak ortak simgeler (kodlar) kullanılarak gerçekleştirilen bir iletişim türüdür[6]. Bir iletişimin kişilerarası iletişim sayılabilmesi için kişilerarası iletişime katılanların belli bir yakınlık içinde yüz yüze olması, etkileşime katılanların arasında iki yönlü karşılıklı mesaj alış verişi olması, etkileşimde mesajların iletilmesinin sözlü ya da sözsüz olarak zaman ve mekân birliği içerisinde olması gerekir[7]. İletişim sürecini bir bütün olarak düşündüğümüz de kişilerarası iletişimde, sözlü iletişimin yanında sözsüz iletişimin de önemli bir yer tuttuğu inkâr edilemez bir gerçektir.

İki insan arasındaki fikir ve yaşantı alışverişi, ancak iki taraf da sözel olmayan, konuşulan, yazılan ya da resmedilen herhangi bir sembol ile herhangi bir yaşantı arasında aynı şekilde bağlantı kuruyorsa mümkündür ve iletişim genel anlamda iki insan arasındaki ilişkiyi şöyle ya da böyle etkiler"[8]. Balcı' ya göre "kişilerarası iletişim, genellikle başka bir birey tarafından algılanabilen, sözel olan ya da olmayan davranışlar şeklinde tanımlanır[9]. Diğer bir deyişle iletişim sadece sözcük alışverişinden ibaret değildir; kelimelerin de ötesinde her davranış bir mesaj içerir. İnsanlar birbirlerine çeşitli anlamlar yükledikleri semboller gönderirler. Bu sembolleri bazen sözlü, bazende sözsüz semboller oluşturur. Hartley kişilerarası iletişimi iki kişi arasındaki yüzyüze görüşme olarak tanımlar[10]. Fakat günümüz iletişimin çoğu özellikle de örgüt içi ilerişim ne yüzyüze ne de iki kişi arasında gerçekleşir. Ancak konumuz itibariyle kişilerarası iletişimin yüz yüze iletişim kısmı ele alınmaktadır.

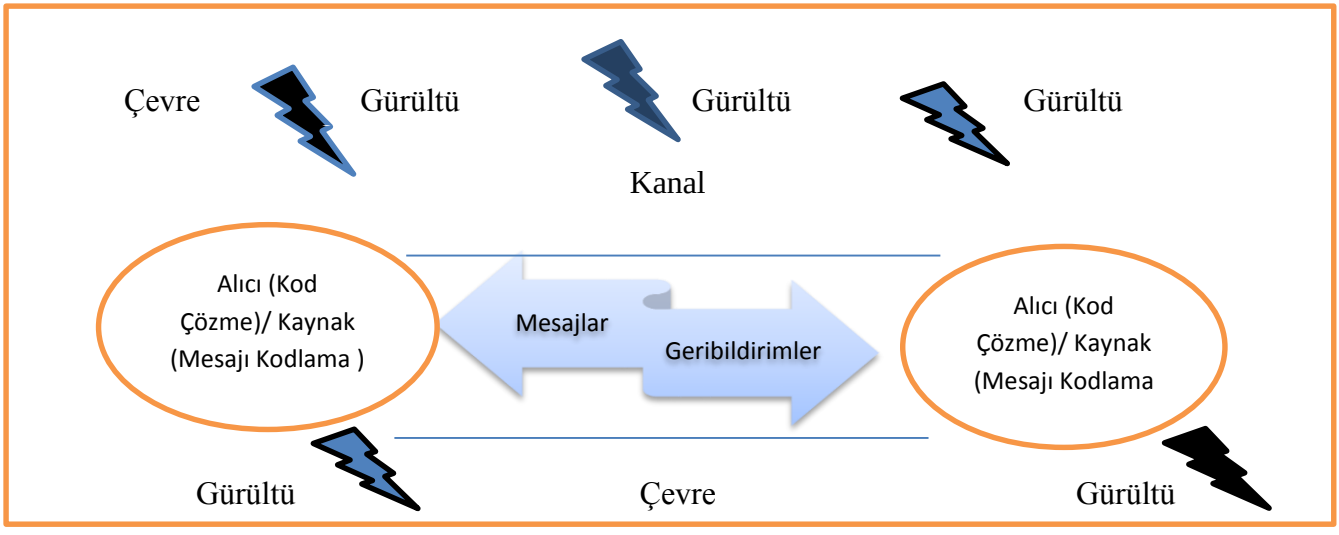
---

[5] Fidan, Mehmet (2009),**İletişim Kurmak İstiyorum**, Konya: Tablet Kitapevi, s. 45.
[6] Işık, Metin (2000), **İletişimden Kitle İletişimine**, Konya: Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Yayınları.
[7] Siyez, Diğdem M. (2010). **Kişilerarası İlişkilerin Başlangıcı ve Gelişimi**, (Editör), Alim Kaya. Kişilerarası İlişkiler ve Etkili İletişim, Ankara: Pegem Akademi Yayınları, s.69-104
[8] Balcı, S. (1996). Danışma becerileri eğitiminin üniversite öğrencilerinin iletişim beceri düzeyine etkisi. Doktora Tezi. Ondokuz Mayıs Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
[9] Balcı, S. (1996). Danışma becerileri eğitiminin üniversite öğrencilerinin iletişim beceri düzeyine etkisi. Doktora Tezi. Ondokuz Mayıs Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
[10] Hartley, P. (1993), **Interpersonal Communication**.

Öksüz' e göre bir kişinin diğerinin duygu, düşünce ve davranışını etkilemesi süreci olarak kabul edilen "kişilerarası iletişim" bireyin güvenli, mutlu, üretken gibi özelliklere sahip olabilmesindeki fonksiyonu bakımından önemi artmaktadır. İnsan, hem sahip olduğu potansiyeli geliştirme hem de çevresindeki diğer insanlarla paylaşabilme, uyumlu ve doyumlu ilişkiler içinde olma ihtiyacına sahiptir. Kişilerarası iletişimde, kişilerin birbirini gördüğü veya en azından birinin diğerini gördüğü iletişimde sözsüz mesajlar sürekli olarak vardır; ancak bir mesajın olması mutlaka o mesajların alınıp anlamlandırıldığını göstermez. Çoğu kez mesajların çoğu alınıp anlamlandırılamaz [11] . Bazı bilim adamları tarafından bir iletişimin kişilerarası iletişim sayılabilmesi için üç ölçütün olması gerektiğini vurgulanmıştır. Bu ölçütler kişilerarası iletişime katılanların aynı mekânda bulunmaları, mesajın tek yönlü değil karşılıklı olması ve mesaj alışverişinin sözlü veya sözsüz olmasıdır [12] . Yani kişilerarası iletişim bağları kurulurken ihtiyacımız olan bazı iletişim öğeleri vardır. Bu iletişim öğrelerini bir sonraki başlıkta inceleyeceğiz.

1.2. Kişilerarası İletişimin Öğeleri

Kişilerarası iletişim sürecinde kaynak, mesaj, kanal, alıcı, geribildirim, gürültü, bağlam gibi iletişim öğeleri bulunmaktadır. Tablo 1' te kişilerarası iletişim modelini görebilirsiniz.



Tablo 1: Kişilerarası İletişim Modeli

[11] Erdoğan, İ. (2002), **İletişimi Anlamak**. Erk Yayıncılık. Ankara.
[12] Dökmen, Ü. (1994), **İletişim Çalışmaları ve Empati**, Sistem Yayıncılık, İstanbul.

Kaynak (Gönderici): Gönderici, mesajın kaynağı, iletişimin başlatıcısıdır. Gönderici, iletişimi başlatan veya iletiyi gönderendir. Gönderici olmadan iletişim kurulamaz. İletişimde en önemli sorumluluk göndericiye aittir; çünkü iletişim sürecini başlatan ve mesajı kodlayarak gönderen odur. Alıcının algılayamayacağı bir mesaj, onun açısından sadece bir gürültüdür.

Alıcı: İletişimin gerçekleşmesi için en az iki kişiye ihtiyaç vardır. Bunlardan biri kaynak, diğeri alıcıdır. İnsan kendisiyle kurduğu iletişimin dışında, tek başına bir iletişim kuramayacağına göre, mutlaka alıcı veya alıcılar gerekir. Kodlanmış mesajı alan ve kodunu açan kişi alıcıdır. İş iletişiminde ise, alıcının mesajı alması yetmez, anlaması, kabul etmesi ve bir davranış gerçekleştirmesi gerekir. O halde iletişimin tamlığı, mesajın alınmasına bağlı iken, etkinliği mesajın alınması ve istenen davranışın alıcı tarafından gösterilmesine bağlıdır.

Mesajlar: İletişim, kaynağın gönderdiği mesajın, alıcı tarafından algılanmasıdır. İletişimin görünür yönü genellikle mesajdır; çünkü mesajın alıcıları ve iletişimin izleyicileri, öncelikle mesajı, mesajın anlamını, amacını ve etkisini algılamak durumundadırlar. Bu nedenle, iletişimin ilk algılanan yönü olan mesajın, iletişim türünü ve etkinliğini belirlemede önemli bir payı vardır. Mesaj özel anlamı olan kodlanmış sembollerdir. Mesajı gönderen kişi, gönderdiği mesaja özel bir anlam verir. Orijinal mesaj ve algılanan mesaj arasında fark ne kadar büyürse, kişilerarası iletişim o kadar zayıflar; mesajın anlamında o ölçüde sapma olur. Etkin bir iletişim için, gönderici ve alıcı, aynı anlamı paylaşmalıdırlar.

Kodlama - Kod Açma: Bilginin, düşüncenin duygunun iletime uygun, hazır bir mesaj haline getirilmesine kodlama denir. Kaynağın aklından geçirdiği, düşünceler alıcının anlayabileceği simgelerle kodlanarak, mesaja dönüştürülür. Kaynağın mesajı kodlaması, aynı zamanda onun tecrübelerini de kapsar. Kodlama, mesajın gönderileceği ortamın seçimi ile de ilgilidir. Kodlama simgelerin anlama dönüştürülmesidir. Mesajın yorumlanarak, anlamlı bir şekilde algılanmasına kod-açma denir. İletişim süreci içerisinde mesajlar ancak kod-açma yoluyla, kâğıt üzerindeki anlamsız işaretler, ya da bir takım ses ve görüntü sinyalleri olmaktan çıkıp, anlam kazanırlar.

Çevre: Kişilerarası iletişimde üç çeşit temel çevre olduğu kabul edilir. Bunlar: fiziksel, tarihsel ve psikolojik iletişim çevresidir. Örneğin: İş yerinizde yaşadığınız bir problemle ilgili başka bir kişi ile konuştuğunuzu hayal edin. Kelime seçiminiz, el – kol hareketleriniz, kişiyi ne kadardır

tanıdığınıza, bulunduğunuz mekana ya da psikolojik durumunuza göre değişecektir[13]. Öz güveni düşük bir karakter konuşmanızı savunmacı ve agresif bulurken, girişken bir insan düşüncelerinizi ifade etme tarzınızı destekleyecektir.

Kanal: Kanal sinyali taşıyan herhangi bir fiziksel araçtır. Işık dalgaları, görsel sinyalleri, hava dalgaları ise ses sinyallerini taşır. Kanal fiziksel olabilir (sesimiz, bedenimiz), teknik olabilir (telefon) ya da toplumsal olabilir (okullarımız, gazeteler vb.). İletişim kanalları formel (resmi) ve informel (resmi olmayan) olmak üzere iki gruba ayrılır. Formel iletişim kanalları, yönetim tarafından belirlenen ve kabul edilen iletişim kanallarıdır. Formel iletişim kanalları, yöneticiler tarafından planlanır. Yöneticiler, sorumluluklarını yerine getirirken, formel iletişim kanallarına ihtiyaç duyarlar; fakat hiçbir yönetici, örgütsel ve yönetsel faaliyetleri yerine getirirken, sadece formel iletişim kanallarını kullanmaz. Formel iletişimin yanında, informel iletişim kanallarını da kullanır.

Gürültü: Duyu organlarımıza ulaşan veriler, algılama olmaksızın tek başlarına bir anlam ifade etmez. Bunların bir anlam ifade edebilmeleri için, verilerin algılanması gerekir. Bize ulaşan duyumlara algılama neticesinde tepkiler gösteririz. Bazı zamanlarda mesajlar bize ulaşamaz bunun nedeni bazen ortamda çok fazla ses olması bazen de çok fazla mesaj olmasıdır.

Geribildirimler: Geribildirim, alıcı ve gönderici arasındaki geriye bilgi akışıdır. Bu sayede, gönderici mesajının anlaşılıp anlaşılamadığını öğrenir. Geribildirimin olmadığı bir iletişim, "tek yönlü iletişim" iken, geribildirimin olduğu iletişim, "çift yönlü iletişim"dir. Geri bildirim, hedefin mesajı nasıl yorumladığını gösterir. Geri bildirimin olmadığı iletişim süreçlerinde temel kültürel ve dil farklılıkları, iletişim problemlerine neden olur. Bu durumda, sağlıklı bir geri bildirimde bulunulamaz. Tablo 2'de etkin ve etkin olmayan geribildirimin özelliklerinin özetini inceleyebilirsiniz.

[13] Unit I, Interpersonal Foundations s. 6

Etkin Geri-bildirim	Etkin Olmayan Geri-bildirim
Mesaj alınmıştır.	Mesajın anlamı ile doğrudan ilgisi yoktur.
Mesaj doğru bir biçimde yorumlanmıştır.	Spekülasyonlara dayalıdır.
Alıcı, gelecek adım(geri bildirim) için hazırdır.	Yorum ağırlıklıdır.
Kaynağa yardımcı olmayı amaçlar.	Veri ve bilgi içermez.
Zamanlaması tamdır.	Zamanlama itibariyle hatalıdır.
Mesajın tambir karşılığıdır.	Mesajın anlamını özel olarak içermez.
Kaynağın amacına ulaşmasını sağlayacak kadar açık ve seçiktir	Anlaşılmayacak kadar karmaşıktır.
Yapıcıdır ve davranış üzerinde durur.	Kişiyi ve kişiliği vurgular.

Tablo 2: Etkin ve Etkin olmayan Geri Bildirimin Özellikleri

1.2. Kişilerarası İletişimin Unsurları

1.3.1. Algı ve Benlik

Algı ve benlik kavramları birbirini tamamlayan kavramlardır. Birey doğumundan itibaren çevresini algılamaktadır. İkinci olarak algıladığımız dünyayı benliğimiz üzerindeki etkilerinden bağımsız olarak düsünemeyiz. Sonuç olarak algılama benliğin anlaşılmasını da içermektedir[14]. Kişilerarası iletişim kurarken kişi, karşıdan gelen yüz ve beden hareketleri, ses tonu gibi mesajları anlamlandırarak, yorumlayarak sosyal çevreye uyum sağlamaya çalışır. Karşı karşıya gelen iki kişi arasındaki ilk etkileşim, iletişim sürecinin önemli bir belirleyicisidir. Bu etkiyi yaratan faktörler, karşılaşan kişinin beden dilinden kullandığı kelimelere ve kişinin içinde bulunduğu fiziksel ortama kadar geniş bir dağılım gösterir.

Kişilerarası iletişimde insanların başkalarına ilişkin izlenimlerini nasıl oluşturdukları konusunda bazı temel özellikler göze çarpar[15]:

[14] West, R. ve L. H. Turner (2011). Understanding Interpersonal Communication: Making Choices in Changing Times. Boston: Wadsworth Cengage Learning s. 46.
[15] Kaypakoğlu, S. (2008). Kişilerarası İletişim: Cinsiyet Farklılıkları, Güç ve Çatısma. İstanbul: Derin Yayınları s27

• İnsanlar başkalarına ilişkin izlenimlerini çok az bilgi temelinde, çok çabuk oluştururlar ve onlara genel özellikler yüklemeye devam ederler.

• İnsanların her özelliğinden çok bu insanların çarpıcı özelliklerine dikkat edilir.

• Herkesi ayrı ayrı görme yerine, uyarıcıları gruplayarak ya da sınıflandırarak düzenleriz.

• Bir kişi aynı zamanda hem iyi hem kötü, hem nazik hem kaba olarak algılanmaz.

1.2.2. Kültür ve Birey

Kültür, insana ait bir olgudur. Kültür, yalnızca insanın içinde doğup büyüdüğü bir ortamı değil, ayrıca işleyip geliştirdiği bir ortamı da ifade etmektedir. Baska bir deyişle insanın kültür karsısındaki konumu edilgen değil, etkin bir konumdur. Bu bağlamda kültürün insanla olan ilişkisi önem kazanmakta ve iletişim biçimimizi etkilemektedir. İnsanların belli bir kültüre ait olduklarını söylediğimizde, onları, ortak psikolojik, sosyolojik ve teknolojik değerlere sahip diğerleriyle gruplandırmış oluyoruz. Kültürün psikolojik yönü, kisinin değerleri, inançları, davranışları ve "birey" kavramını; kişinin zaman ve uzaysal yaklasımlarını; kişinin kâinat ve evrenle ilişkisini kapsamaktadır. Sosyolojik yönü, iki veya daha çok insanın geliştirmis olduğu coğrafik buluşmaları, pozisyonları, rolleri ve normları içine almaktadır. Teknolojik yön ise, barınma, yiyecek, su, tekrar yaratma, sağlık, mesajların aktarımı için gerekli olan eserleri kapsamaktadır[16].

İnsanın benlik yapısı da, kültürden bahsederken değinilmesi gereken önemli bir konudur. Benliğimizin yapısı, dünyayı, başkalarını ve kendimizi nasıl görüp algıladığımızı belirler, varoluşumuzun temelini oluşturur ve her tür duygu, düşünce ve davranışımızı etkiler. Bu yüzden kültürlerarası duygu, düşünce ve davranış farklılıklarının temelinde o kültürde yaygın olan benlik yapıları arasındaki farkların yattığını söylemek yanlış olmaz [17]. Batı kültürlerine baktığımızda "insanın eğitimi" üzerinde çok durularak gençliğin şahsiyetli yetişmesine ve kendi ayakları üstünde durarak milli bir eğitim aldığını görüyoruz[18]. Kültür bu noktada bireyin benlik yapısını etkilemekte ve her türlü duygu, düşünce ve davranışlar bu doğrultuda gelişmektedir. Bir anlamda kültür benlik yapımızı oluşturan temel bir parçadır. Esas olarak benlik, bireycilik ve toplulukçuluk

[16] Sarbaugh, L.E. (1998), **Intercultural Communication**, New Jersey: Transaction Publishers s. 2.
[17] Kağıtçıbası, Ç. (2008), **Günümüzde İnsan ve İnsanlar**, İstanbul: Evrim Yayınevi s. 401.
[18] Özgen, M.i. (2012), **Kıskançlık İlerlemeyi Engeller**, Maya Dergisi. 262, 83

çerçevesinde incelenmistir. Bireyci kültürlerde, başkalarının arasından sıyrılmak ve kendini göstermek, farklı olmak, kendini ifade edebilmek, kişisel amaçları geliştirebilmek önemliyken, toplulukçu kültürlerde insanların esasta birbirine bağlı olduğu gerçeği önem taşır, benliğin ayrılığına önem verilmez. Bireyci kültürlere örnek olarak batı kültürü, toplulukçu kültürlere de doğu kültürlerini örnek gösterebiliriz. Mesela, Japon politikacılar Amerikalı politikacıların aksine, söylevlerinde kişilerarası ilişkilere önem verdiklerini vurgularlar [19].

Farklı kültürler, sözel ve sözel olmayan iletişimde kendilerine özgü anlamlar yükleyerek anlamaktadırlar. İletişimi, insanların birbirini etkilemek için kullandığı sembollerin tümü olarak düşünürsek, etkileşimin iletişim sürecinde ne kadar önemli olduğunu görebiliriz. Farklı kültürlerde farklı etkileşimlerde bulunmaktadır. Bu da farklı kültürlerin farklı iletişim tarzları olduğunun bir ifadesidir. Landis, Ray ve Davis, antropolog Edward Hall'ın düşük bağlamlı ve yüksek bağlamlı kültürler arasında çok yararlı bir ayırım yaptığını belirtmişlerdir[20]. Buna göre Amerika Birleşik Devletleri, Kanada, Avrupa, İsrail, ve Avustralya düşük bağlamlı kültürlere örneklerdir. Dünyanın bu bölgesindeki insanlar doğrudan ve yalın bir biçimde etkileşim kurmayı tercih etmektedirler. Kültür bireyin kişiliğini etkilediği gibi, kişinin kuracağı iletişimi de etkilemektedir. Kültür farklılıkları iletişimde de farklılıklar yaratmaktadır. Farklı kültürdeki kişilerin birbirleriyle iletişimi, küreselleşen ve etkileşimin yoğun yaşandığı günümüzde oldukça önem kazanmıştır.

1.2.3. Teknoloji

Teknoloji başkalarıyla iletişimimizde hayati bir rol oynamaktadır. Bunun nedenleri teknolojinin yaygın olarak kullanılması, insanları biraraya getirmesi; ikinci olarak teknolojinin insanları, olayları, durumları etkileyen çok güçlü bir iletişim aracı olması, son olarak da teknolojinin erişilebilirliği yaş, ırk, kültür ve coğrafik konuma göre çeşitlilik göstermersinden kaynaklanmaktadır.

Teknoloji, telefon, televizyon, cep telefonu, bilgisayar gibi donanımları kapsamaktadır. Ancak son yıllarda bilgisayar donanımlı iletişim kişilerarası iletişimde önemli bir rol oynamaktadır. Hartley (1999, s.348), bilgisayar donanımlı iletişimin kişilerarası iletişimle olan ilişkisini dört madde olarak incelemiştir:

[19] Kağıtçıbası, Ç. (2008), **Günümüzde İnsan ve İnsanlar**. İstanbul: Evrim Yayınevi s. 403.
[20] Landis, J., L.K. Ray ve K. Davis. 2006. İletisim Becerileri. Çev.:Y. Gelbal. Ankara: HYB Yayıncılık s. 199.

1. Elektronik iletişimde sözlü olmayan davranışların eksikliği, kişilerarası iletisimi verimsizleştirmektedir.

2. Bilgisayar donanımlı iletişimde kullanılan dil genelde hızlı ve enformel ve böylece konuşma diline daha yakındır. Sonuç olarak araştırmacılar, kullanıcıların duygusal yorumlarını belirtmek amacıyla kullandıkları ☺ gibi duygu ikonları vb. özelliklerinin yanı sıra, özel dilsel niteliklerini de araştırmaya çalışmışlardır.

3. Bilgisayar donanımlı iletişimde katılımcıların kendini ifade etme şekli gerçek veya gerçek dışı olabilmektedir.

4. Bilgisayar donanımlı iletişimde genelde ırk, cinsiyet, sınıf vb. gibi bildik toplumsal ipuçlarıyla otomatik olarak yargılanmadan kendimize yeni kimlikler yaratabiliriz. Bazı yorumcular bu durumun var olan toplumsal sınırlar arasında daha demokratik bir iletişim için fırsat yarattığını ileri sürmektedirler.

Bilgisayar donanımlı iletişimin kişilerarası iletişim açısından ele alındığında hem aydınlık hem de karanlık tarafı bulunmaktadır. Bir yandan sosyalleşmek için bir araçken, diğer yandan sosyalleştiğiniz kişiler sandığınız kişi veya topluluk olamayabilirler; yüz yüze iletişimin eksikliği yanlış anlamalara neden olabilirken aynı zamanda yüz yüze iletişimde utangaç tavır sergileyen kişilerin teknoloji sosyalleşmesini sağlamakta; kimileri için sosyalleşme olarak tanımlanan bu durum kimileri için yalnızlaşmanın göstergesi olmaktadır.

1.3. Kişilerarası İletişimde Etkili Konuşma

İletişim en az iki kişi arasında gerçekleşen karşılıklı olarak iletme eyleminde bulunma halidir. Bu eylemlerin en başında konuşma gelir. Konuşma yüzyıllar boyunca temel iletişim aracı olarak kullanmıştır. Düşündüklerini, hissettiklerini, gerçekleştirmek istediklerini, dertlerini, çekincelerini hep kelimelere dökerek karşısındakine iletmiştir. Böylece dilin iki ana kanalı olan konuşma ve dinleme insanoğlunun günlük yaşamda sık sık başvurduğu yollar haline gelmiştir.

Sözlü anlatım ya da konuşma, sessel bir olgudur, geçmişte sadece yüz yüze gerçekleştirilen bir iletişim yöntemiyken bu günlerde teknoloji sayesinde çeşitlenmiştir. Örneğin günümüzde teknoloji sayesinde Amerika da yaşayan bir birey Türkiye de bulunan bir tanıdığı ile telefonu aracılığıyla yüzyüze konuşabilmektedir. Konuşma esnasında dinleyici, konuşma eylemi yapan

kişiyi salt ses düzeyinde değil, görsel olarak da izler. Konuşmacının jest, mimik, davranışlarına bakarak alımlanmasını genişletip zenginleştirir. İnsanların bilme, öğrenme yaşanılan ortamdan bir başka ortama, düşler yoluyla geçme gereksinimlerini karşılamayı sözlü anlatım yani konuşma sağlamıştır.

Hitabet sanatının temelleri M.Ö.336'da Aristo tarafından atılmıştır. Söz söyleme sanatını, sözel iletişimi insana, yorum, denetim, değistirim yapma olanağı kazandıran, çevresine uymayı sağlayan etkili bir araç ve toplumsal bir güç olarak görmüştür. Aristo, konuşma sanatının öncelikle inandırıcılığı üzerine vurgu yapmıştır.

Öte yandan Yüksel ve Taşer'in yapıtlarında etkili konuşmayı oluşturan etmenler şöyle açıklanmaktadır: Araştırmacılara göre konuşma en az beş etmenden oluşur, bunlar:

1. ses,

2. boğumlanma,

3. konuşma dinamiği(Duygu, düşünce, istek),

4. sözcük hazinesi,

5. biçem(Üslup)dir[21].

Etkili konuşma alanında yapılan araştırmalar değerlendirildiğinde, konuşmayı oluşturan etmenlerin çeşitli açılardan ele alınmakta olduğunu, bu konuda da iletişimin tanımında oldugu gibi iç içe geçmiş tanımlamalar bulunduğunu görmekteyiz.

Çalışmamızın amacı sözlü iletişim ipuçlarının yanında sözsüz ipuçlarını da incelemektir. Bunun içinde ilk kavramımız sestir. Türk Dil Kurumuna göre kulağın duyabildiği titreşim olarak tanımlanmaktadır. Ses ve konuşma arasında çok sıkı bir ilişki vardır. Çünkü ses ve kişilik, ses ve yaş, ses ve cinsiyet arasında güçlü bir olduğu da kabul edilmektedir. Örneğin, kendisini görmeden konuştuğumuz bir kişinin, yaşı, duyguları, karakteri hakkında tahminlerde bulunabiliriz. Konuşma sesine bakarak kişinin sinirli mi, yoksa sakin mi olduğunu anlamak olasıdır. Ses, kişiliği böylesine yansıtmanın yanında konusmayı da olumlu ya da olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Ses, yalnızca

[21] Ahmet Haluk Yüksel, Ed: Ali Atıf Bir, İkna ve Konuşma, , Eskisehir, TC. Anadolu Üniversitesi Yay. No:1629, 2005, ss:57–59.

sözcükleri değil konuşmacının tutumunu, coşku durumunu, konuya olan egemenliğini de etkiler. Bu nedenle kişinin söyledikleri kadar, söyleyiş biçimleri de önemlidir. Sesin kullanımı da çok önemlidir. Çok yavaş ya da çok yüksek tonlarda konuşulması karşıdaki kişiyi ya da kişileri rahatsız edebilir. İletişimi sekteye uğratabilir. İletişimin kalitesi için ses, konuşulan yerin küçük ya da büyük oluşuna, dinleyicinin az ya da çokluğuna göre ayarlanabilmelidir.

Etkili bir konuşma gerçekleştirebilmek için, sesin yalnızca duyulabilir olması yeterli değildir. Niteliğinin dinleyicilerin hoşuna da gitmesi gereklidir. Etkili konuşma, dinleyiciye konusmacının iyi niyetini, amacını, ilgisini, insancıl yönünü, dost tutumunu, konumuna duyuduğu inancı ve güveni de yansıtmalıdır. Bu sayede olumlu bir dinleme ortamı oluşturulabilir.

Bir diğer önemli kavram ise sesin tekdüzelikten, yani monotonluktan kurtarılmasıdır. İnişler çıkışlar sayesinde dinleyicinin dikkatini aktif tutabiliriz. Heceleri iyice anlaşılarak meydana getirmekte en az etkli tonlama yapmak kadar önemlidir.

Yapılan çalışmalar günlük yaşamın ortalama 300–400 sözcük ile sürdürülebileceğini göstermektedir. Öte yandan anlamamızı, anlaşmamızı ve anlatabilmemizin en iyi yollarından biri; öncelikle sözcük hazinemizin genis ve zengin olmasına bağlı oldugu belirtilmektedir[22].

En önemli olarak düşünülen etmen ise heves, istektir. Birey anlattığı konunun ilginç olduğuna, önemine kednie dahil inanmıyorsa bunu başkalarına etkili olarak anlatabilmesi imkansızdır. Sırada kişilerarası iletişimde bir diğer önemli başlığı bulacaksınız.

1.4. Kişilerarası İletişimde Dinleme

Kişilerarası iletişimde dört temel dinleme türü bulunmaktadır. Bunlar; pasif, seçici, aktif ve yansımacı dinlemedir.

Pasif dinleme tek yönlü bir iletişimdir. Pasif dinleme yapan birey geri bildirim sağlamaz ve mesajı alıp almadığı belli değildir. Bu tür dinleme genelde sadece öğretmenin konuştuğu öğrencilerin karşılık vermediği geleneksel sınıflarda gerçekleşir[23].

[22] Ahmet Haluk Yüksel,(Ed: Ali Atıf Bir), a.g.y., s.59.
[23] S. 84 http://www.mc.edu/rotc/files/5913/1471/7319/MSL_201_L08b_Interpersonal_Communication.pdf

Savunmacı dinleme kişinin gerçekten dinlemek için değil yanıt vermek için dinlediği durumlarda gerçekleşir. Bu tür dinleme de dinleyicinin yanıtı bellidir fakat karşısındakinin bu yanıta uygun bir şeyler söylemesini bekler. Bireylerin tartışma esnasındaki iletişimleri genelde bu yöndedir[24].

Aktif dinleme iki yönlü iletişimi içerir ve dinleme tiplerinin gerçekleştirilmesi en zahmetli olanıdır. Bu tip dinleme de birey karşısındakini dikkatle dinler ve dinleme esnasında anlayıp anlamadığını sınar ve karşısındakine geri bildirim sağlar[25].

Yansımacı dinleme aktif dinlemenin bir adım ötesidir. Bu tip dinlemede birey sadece dinlemiyordur, birey aynı zamanda karşısındaki kişinin duygularına da odaklanıyordur. Karşısındaki kişinin sadece dinleyerek değil hissederek de duygularına ortak olur. Başarılı bir öğretmen de bu tür dinlemeye sahip olmalıdır[26].

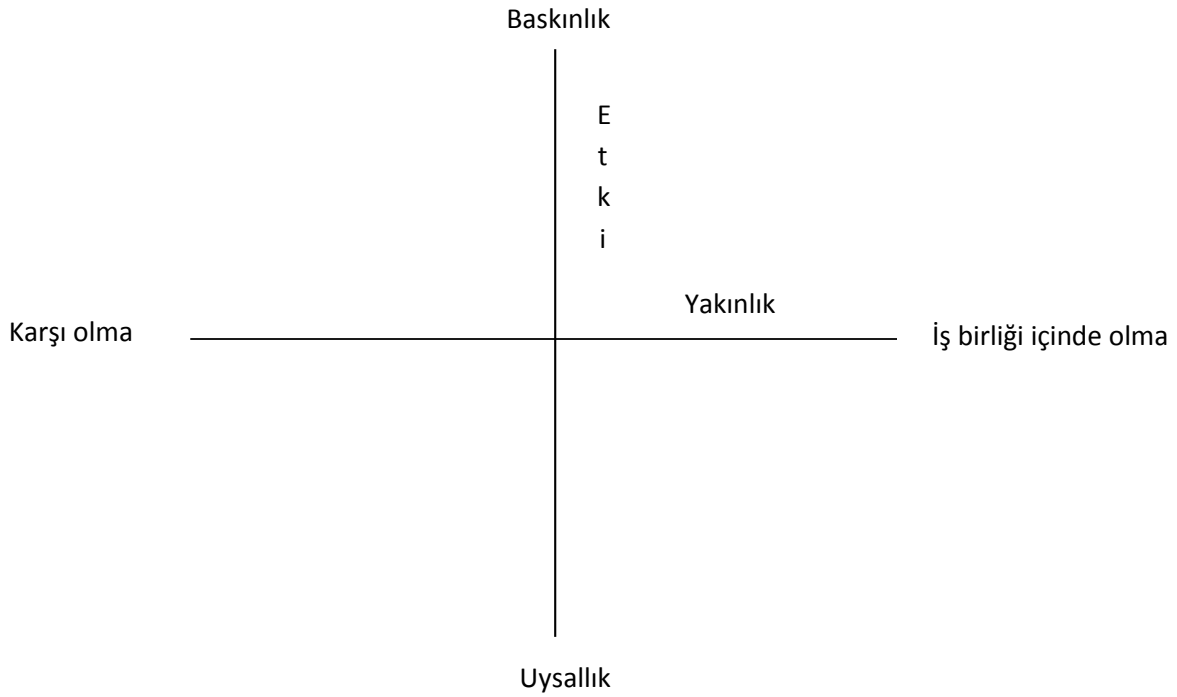
Öğretmen öğrenci iletişiminde kullanılan temel dört dinleme türünü incelediğimizde sağlıklı bir iletişim kurabilmek için en uygun dinleme tarzının yansımacı dinleme olduğu çıkarımına ulaşabiliriz. Yansımacı dinleme sayesinde öğrenci görüşlerine değer verildiğini, ciddiye alındığını, önemli olduğunu hisseder.

1.5. Öğretmenlerin Kişilerarası İletişim Tarzları

Öğrenci yeni bir derste yeni bir öğretmenle karşılaştığında, öğretmen tarafından gerçekleştirilecek her türlü etkiye açıktırlar çünkü sınıf ortamı belirli kalıpyargı öğretmen davranışlarını gerektirir. İlk dersten sonra öğrenciler öğretmeni bir kalıba yerleştirmeye çalışırlar ve kişilerarası iletişimlerini ona göre düzenlerler. Dönemin ilk dersinde bu tarz pekiştirilir ve değiştirmesi imkansız bir imaj oluşur. Wubbel ve arkadaşlarının bu konu ile ilgili pek çok çalışması bulunmaktadır. Wubbel'a göre öğretmen öğrenci kişilerarası iletişim modelinde temel 8 aralık vardır. Bu aralıkları kesen ve öğretmeni baskınlıktan – uysallığa ve hep muhalefet olmaktan – işbirliği içinde olmaya doğru giden iki temel çizgi bulunur. Tablo 3'te Kişilerarası Öğretmen

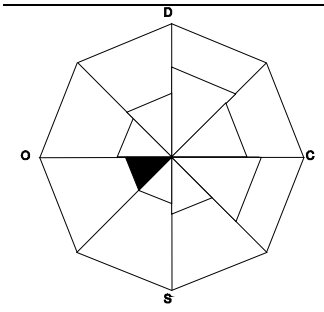
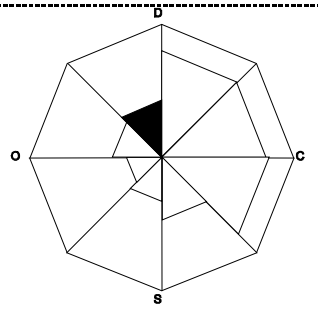
[24] S. 84 http://www.mc.edu/rotc/files/5913/1471/7319/MSL_201_L08b_Interpersonal_Communication.pdf
[25] S. 84 http://www.mc.edu/rotc/files/5913/1471/7319/MSL_201_L08b_Interpersonal_Communication.pdf
[26] S. 85 http://www.mc.edu/rotc/files/5913/1471/7319/MSL_201_L08b_Interpersonal_Communication.pdf

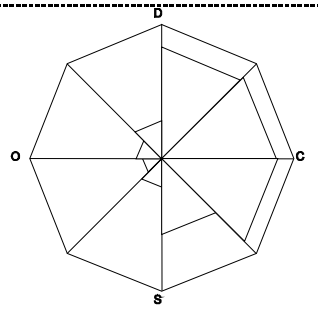
Davranışının iki boyutlu modeli'ni inceleyebilirsiniz. Tablo 4'te ise Wubbel'ın öğretmen kişilerarası davranış modelini inceleyebilirsiniz.

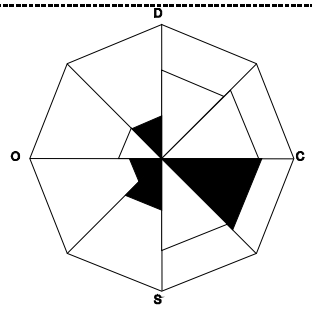


Tablo 3: Kişilerarası Öğretmen Davranışının iki boyutlu modeli

Kişilerarası iletişime göre sekiz temel öğretmen profili bulunmaktadır. Bunlar; otoriter (authoritative), yol gösterici (directive), yorucu (drudging), hoşgörülü (tolerant), baskıcı (repressive), kararsız / hoşgörülü (uncertain / tolerant), hoşgörülü / otoriter (tolerant / authoritative), kararsız / agresif (uncertain / aggressive)'dir.

Kişilerarası İletişim Türü	Sınıf Ortamı
 1. Yol gösterici	Yol gösterici öğretmenin sınıf ortamı iyi tasarlanmış ve görev yönelimlidir. Yol gösterici öğretmen genellikle derse zamanında başlar ve zamanında bitirir, zamanını verimli kullanır. Sınıf tartışmalarını ustalıkla yönetir ve genellikle öğrencinin ilgilisini üzerinde tutar. Bu tip öğretmenler genellikle öğrenciye çok yakın değillerdir, gerektiği zamanlarda arkadaş canlısı ve anlayışlı olurlar. Yüksek standartları vardır ve öğrencinin harcadığı emeği görmek isterler. Bazen sinirlenir. Uygun davranışı göstermeyen öğrencileri, devamsız öğrencilerle konuşmaktan hoşlanır bu davranışta öğrencilerle güçlü bağlar kurmalarını sağlar.
 2. Otoriter	Otorite sınıf ortamı da iyi tasarlanmış, keyifli ve görev yönelimlidir. Kurallar ve süreçler nettir ve öğrencilere hatırlatılmasına gerek yoktur. Girişkenlerdir ve yol göstericilik yapan meslektaşlarına gore daha iyi bir ortaya koyarlar. Otoriter öğretmen hevesli ve öğrenci ihtiyaçlarını öğrenmek için açıktır. Favori ders anlatma tekniği konuyu doğrudan anlatmaktır. Dersleri iyi planlanmış ve mantıklı bir şekilde yapılandırılmıştır.

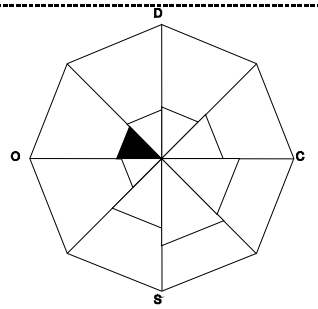
 3. Hoşgörülü / Otoriter	Hoşgörülü ve otoriter öğretmen öğrencinin sorumluluk almasını ve özgürlüğünü destekler. Öğrencinin daha iyi yanıt verebilmesi için çeşitli yöntemler kullanır. Derslerinde sık sık küçük grup çalışmaları yaparlar. Otoriter sınıfa benzese de, hoşgörülü otoriter öğretmen öğrencileriyle daha yakın bir ilişki içindedir. Sınıfını sever ve çoğu zaman derse kendini tam anlamıyla verir. Öğretmen ve öğrenciler sık sık ders esnasında gülerken gözlemlenebilirler. Kural koymaya çok fazla ihtiyaç duymazlar. Öğretmen küçük ders kesintilerini önemsemez. Bunun yerine derse odaklanmayı seçerler.

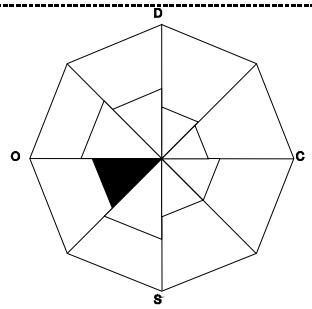


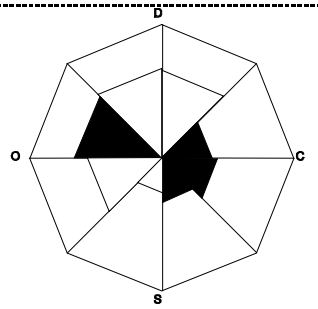
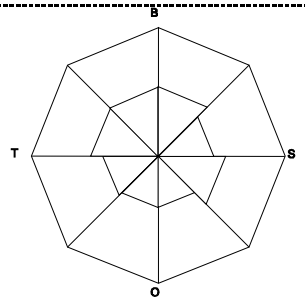
4. Hoş görülü

Hoş görülü öğretmen ile ilgili Hollandalı ve Amerikalı bilim insanları farklı görüşlere sahiptirler. Hollandalı araştırmacılara gore, atmosfer keyifli, destekleyici ve öğrenciler derse katılmaktan zevk alırlar.Öğrenciler daha önceli ilk üç profile göre daha fazla özgürlüğe sahiptirler. Öğrenciler dersin anlatım tarzına, planına itiraz edebilirler. Öğrenciler kendi hızlarında çalışabilirler bu da sınıfta biraz karışıklığa yol açar.

Amerikalı araştırmacılara göre ise hoşgörülü öğretmen düzensizdir. Derse hazırlanarak gelmez ve öğrencileri zorlamaz. Dersler genellikle açıklama ile başlar ve öğrenciler bir proje üzerinde bireysel olarak çalışırlar. Öğretmen öğrencilerin özel hayatlarıyla ilgilenirken, öğrencilerin akademik başarılarını umursamaz.

 5. Kararsız / Hoşgörülü	Kararsız ve hoşgörülü öğretmen işbirliğine açıktır ama çok fazla liderlik özelliği taşımaz. Dersleri kötü planlanmış ve akıcılıktan yoksundur. Düzensizliği genelde hoşgörürler. Dersi dinlemeyen öğrencilere aynı şeyi tekrar tekrar anlatma eğilimindedirler. Sınıf o kadar düzensizdir ki sadece ön sıradaki öğrenciler derse katılırlar, diğerleri oyun oynarken onlar ödev yaparlar. Öğretmen dersle ilgilenmeyen öğrenci grubunu görmezden gelir, yüksek sesle ve hızlıca konuyu işler. Kararsız ve hoşgörülü öğretmenin sınıf içi kuralları tutarsızdır ve öğrenciler genellikle öğretmenin neye ne tepki vereceğini anlayamazlar. Derse olan ilgisizlik ile ilgili dersin öğretmeni bazen hemen harekete geçer bazen de görmezden gelir. Sınıf performans beklentileri düşüktür.

 6. Kararsız / Agresif	Bu tür sınıflarda düzensizlik agresiflik ile özdeşleşmiştir. Öğretmen ve öğrenciler birbirini taraf olarak görürler ve çatışma iletişimlerinin önemli bir parçasıdır. Öğrenci dersin akışını bozabilmek için her fırsatı kullanır ve sürekli öğretmeni sinirlendirmek için zıplar, hoplar, güler, bağırır. Bu durum genelde öğretmende panic davranışı doğurur. Öğrenci ise panik halinde olan öğretmenin sınırlarını zorlar. Sınıfı gözlemleyen bir kişi öğretmen ile öğrenci, öğrencinin okuduğı bir kitap için kavga ettiklerini düşünebilir. Öğretmen öğrencinin ilgisini çekmek için kitabı zorla öğrenciden alır. Öğrenci direnir çünkü öğretmenin buna hakkı olmadığını düşünür. İki taraf ta geri adım atmayacağı için öğretmenin sınıf içindeki hakimiyeti azalır. Öğretmen vaktinin çoğunu sınıfı yönetmeye çalışmakla geçirir. Sınıfta en önemli şey bu öğretmen profile için sınıf yönetimidir.

 7. Baskıcı	Baskıcı öğretmenin öğrencileri uysal ve dersle ilgisizdir. Kurallara uyarlar ve öğretmenin öfke patlamalarından korkarlar. Küçük durumlara bile normalden fazla tepki verebilir, bunun yanında alaycı ifadelerde bulunur ya da düşük not verme ile tehdit eder. Baskıcı öğretmenin dersleri iyi yapılandırılmış değildir. Öğrencinin soru sormasını çok fazla desteklemez. Grup çalışmalarını kullanmaktan hoşlanmaz. Sınıf ortamı aşırı tedbirlidir ve keyif verici değildir. Öğrencilerin girişimlerini bastırmaya çalışır. Öğretmenin sessizliği fırtına öncesi sessizlik olarak algılanır.
 8. Yorucu	Bu profildeki öğretmenler 5 ve 6 . tipteki öğretmenlerin ortasında yer alır. Öğretmen durmadan sınıf yönetimi için uğraşır. Öğretmen aktif bir şekilde motive etmeye devam ettiği sürece dikkat ondadır. Sınıf rutinini takip eder, genelde öğretmen konuşur ve öğretim yöntemlerinden hoşlanmaz. Yorucu öğretmen hep bir tepeden iner gibidir, sınıf ne heveslidir, ne rekabetçi, ne de destekleyicidir. Öğretmen hep bir tükenmişlik sendromunun arifesindedir.

1.6. Kişilerarası İletişime Yaklaşımlar

Berger, Roloff ve Ewoldsen kişilerarası iletişimin kavramsal tanımlanmasında farklılıklar olsa da genellikle durumsal (situational), gelişimsel (developmental) ve etkileşimsel (interactional) olmak üzere üç yaklaşımın göze çarptığını belirtmişlerdir [27] . Kişilerarası iletişimin tanım

[27] Berger, C. R., M. E. Roloff ve D. A. Ewoldsen (2010). The Handbook of Communication Science. California: Sage Publications 2010 s. 148 – 150.

farklılıklarının neler olduğunu gösteren ve yansıtan bu yaklaşımlara kişilerarası iletişimi daha iyi anlamak adına bakmak gerekmektedir.

1.5.1. Durumsal Yaklaşım

Durumsal yaklaşım, kişilerarası iletişimin iki kişi arasında gerçekleştiğine savunan bir yaklaşımdır. Durumsal Yaklaşımda yer alan dyadic communication yani ikili iletişim için iki kişininin arasında bir ilişkinin olması gerekir. İki kişi arasında psikolojik bir yakınlık bulunmasa da iki kişiyi kapsayan iletişim kişilerarası iletişimdir Yolda karşılaştığımız bir yabancıyla herhangi bir ilişkimiz yokken, bu yabancının adres sormasıyla başlayan iletişimde kişilerarası iletişim olarak ele alınabilir[28] .

Durumsal yaklaşıma göre iletişimin kişilerarası olabilmesi için "ilişkisel" özelliğinin bulunması gerekir. İlişkisel özellik olarak karı-koca, öğretmen-öğrenci, anne-çocuk iliskilerini örnek gösterebiliriz. İki kişi arasında psikolojik bir yakınlık bulunmasa da iki kişiyi kapsayan iletişim kişilerarası iletişimdir Yolda karsılastığımız bir yabancıyla herhangi bir ilişkimiz yokken, bu yabancının adres sormasıyla başlayan iletişimde kişilerarası iletişim olarak ele alınabilir[29].

Durumsal yaklaşım, katılımcı sayısı, fiziksel koşullara daha çok vurgu yaptığı ve iletişime katılanların ilişkisi, iletişimin içeriği gibi güçlü özelliklere daha az vurgu yaptığı için pek çok araştırmacı tarafından eleştirilmektedir.

1.5. 2. Gelişimsel Yaklaşım

Durumsal yaklaşımla yapılan tanımlamalardaki, özellikle sayısal ve durumsal özelliğe olan önemin vurgulanması eleştirileri de beraberinde getirmiştir. Gelişimsel yaklaşımı geliştiren akademisyenler, kişilerarası iletişimde kişi sayısının ne olduğuna değil daha çok yapılan iletişimin niteliklerine odaklanmışlardır. Berger, Roloff ve Ewoldsen'in aktardığı üzere Miller ve Steinberg, durumsal yaklaşıma karşı gelişimsel yaklaşımı geliştirmişlerdir. Öncelikle, kişisel ve kişilerarası iletişimi birbirinden ayırarak çalışmalarına başlamışlardır [30] . Bu yaklaşıma göre iletişimin kişilerarası olabilmesi için katılımcıların birbirine herhangi bir kültürün üyesi veya sosyal rolleri

[28] Gürüz, D. ve A. Eğinli. (2008). Kişilerarası İletişim. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım Tic. Ltd. 2008, s.92
[29] Gürüz, D. ve A. Eğinli. (2008). Kişilerarası İletişim. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım Tic. Ltd s.92.
[30] Berger, C. R., M. E. Roloff ve D. A. Ewoldsen (2010). The Handbook of Communication Science. California: Sage Publications S. 149.

kapsamında değil bağımsız birer birey gibi kabul etmeleri gerekmektedir[31]. Gürüz ve Eğinli'nin aktarımıyla Miller, kisilerarası iletişimi "kişisel olmayandan kişilerarası olana doğru gelişen bir süreç içinde oluşan iletişim" olarak ifade etmektedir[32]. Bu yaklaşıma göre etkili olan üç faktör şu şekilde açıklanabilir:

• Psikolojik Bilgi: Kişisel olmayan düzeyde kurulan ilişkilerde sosyal roller kişilerarası iletişim için belirleyici iken, kişisel boyuta geçildiğinde kişilerarası iletişim için belirleyici özellik psikolojik nitelikli bilgilerdir. Örneğin, öğrenci ve öğretmen arasındaki ilişki ders dışında da devam ediyorsa, birbirlerini daha iyi tanımaya, yakınlaşmaya başlayabilirler. Rolleri dışındaki yakınlaşmaları ve etkileşimleri kişilerarası iletişim olarak değerlendirilir.

• Açıklayıcı Bilgi: Kişilerarası ilişkilerin gelişimi bilgi temeline dayandığından, kişilerin birbirine yakınlık düzeyleri arttıkça birbirleri hakkında elde ettikleri bilgiler ilişkilerine açıklayıcı bir yön getirmektedir. Kişilerarasındaki açıklayıcı bilgiler arttıkça kişiler birbirlerinin davranış ve iletişimlerine ilişkin nedensel yargılara varabilmekte, böylece birbirlerinin davranışlarını açıklayabilmektedirler.

• Kişilerin oluşturdukları kurallar: Kişisel olmayan durumlarda, etkileşimin kuralları sosyal normlar tarafından oluşturulmaktadır. Ancak zaman içerisinde birbirlerine karşı yakınlık düzeyi artan kişiler arasında, psikolojik bilgi arttıkça davranışları tahmin edebilme özelliği dolayısıyla kendi kurallarını koyma yetisi kazandırmaktadır.

Gelişimsel yaklaşımın popülerliğine karşı bu yaklaşımla ilgili eleştiriler de gün geçtikçe artmaktadır. Eleştiriler, sadece yakın ilişkilerle kişilerarası iletişimin kurulmadığını ayrıca rol merkezli ilişkilerde de kişilerarası etkileşimin olduğu yönündedir. Ayrıca bu eleştirilerde "yakın ilişkiler" kavramının analiz edilemeyeceğini, insanların yakınlık derecelerinin her ne olursa olsun, iletişim kurarken ne yaptıklarının kesin olmadığını, dolayısıyla sadece yakın ilişkilerin olduğu iletişimin kişilerarası olmayacağı belirtilmektedir[33].

[31] Burgoon, M. (1982). Communication Yearbook 5. New Jersey: Transaction Boks s. 80.
[32] Gürüz, D. ve A. Eğinli. (2008). Kişilerarası İletişim. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım Tic. Ltd s.69.
[33] Berger, C. R., M. E. Roloff ve D. A. Ewoldsen (2010). The Handbook of Communication Science. California: Sage Publications S. 149.

1.5.3. Etkileşimsel Yaklaşım

Durumsal ve gelişimsel yaklaşımların aksine etkileşimsel yaklaşım, genel sosyal etkileşim durumlarının kişilerarası iletişime örnek teşkil ettiğini savunmaktadır[34]. Owen Hargie The Handbook of Communication Skills adlı derlemesinde, etkileşim halindeki her iki insanın da kendine özgü amaçlarının ve motivasyonlarının olduğunun dikkate alınması gerektiğini vurgular. Bilginin işlenmesini etkileyen bilişsel ve duygulanımsal süreçler, geri besleme ve geri beslemenin algılanışı, sürecin unsurları olarak ele alınmalıdır. Ayrıca iletişimin, bir bağlam içinde gerçekleştiğini ve etkileşimsel mesajların ancak içinde gerçekleştikleri durumun bilinmesi ile tam olarak anlaşılabileceğini belirtir. Ancak durum, tek basına davranışı belirlemeye yetmez. Kişiler her bir duruma onları diğerlerinden farklı kılan, kendilerinden "bir şey" getirirler. "Bu nedenle, her durum, geçmis deneyimlerin, bilgilerin ve her bireyin biyolojik özelliklerinin oluşturduğu biricik dizge içinde yorumlanır, incelenir, süzgeçten geçirilir ve algılanır". Hargie'nin kişi-durum bağlam modelinde yaş, cinsiyet, kişilik, görünüs gibi kişisel özelliklerin yanında iletişimin gerçekleştiği durumu ve toplumsal bağlamı belirleyen yapı, roller, kurallar, davranışsal repertuarlar, kavramlar, dil, fizik çevre ve kültür de önemli bir etmen olarak öne çıkar.

Etkileşimsel yaklaşıma göre, kişilerarası ilişkiler "mesajların bir noktada kilitlendiği, sürekli pazarlık halinde ve tanımsız" olan ilişkilerdir. Bu ilişkilerde kişilerarası iletişim oldukça önemlidir. Etkileşimsel yaklaşım, kişilerin birbirine bağlı olduklarını, verdikleri mesajların iletişimi olumlu veya olumsuz etkileme potansiyelinin çok yüksek olduğunu ve buna bağlı olarak kişilerarası iletişimin dayanışma ve bakımı (bağlılık, mesajların yumuşatılması ve sosyal dayanışma v.b), konuşma süreçlerini (mesajların teyit edilip edilmemesi, tartışmaya açıklık v.b.) ve karşılıklı kontrolü (kontrol, baskın olma ve çatısma v.b.) kapsadığı üzerinde durmaktadır[35].

[34] Berger, C. R., M. E. Roloff ve D. A. Ewoldsen (2010). The Handbook of Communication Science. California: Sage Publications S. 583.
[35] Allen, M. (2002). Interpersonal Communication Research: Advance Through Meta Analysis. NJ: Lawrence Erlbaum Associates Inc. S. 214.

2. DUYGUSAL BULAŞMA KURAMI

2.1. Duygunun Tanımı

Duygu kavramı disiplinlerarası bir kavramdır ve pek çok disiplinin çalışma alanındadır. Bu alanlara örnek vermek gerekirse: sosyoloji, psikoloji, sinirbilim, felsefe, kişilerarası iletişim… Duygu kavramı ilk olarak felsefe alanında tanımlanmaya çalışılmıştır. Antik dönemlerden bu yana akıl-duygu çatışması en önemli tartışma konularından birisi olmuştur[36]. Bu yüzden de duygu kavramının tek bir tanımı yoktur. Yapılan bir araştırmada duyguyu simgeleyen 223 terim sıralanırken[37]; diğer bir çalışmada öğrencilerden duyguyla ilgili kelimeleri sıralamaları istenmiş ve öğrenciler 556 adet, duyguyu tasvir eden terim ve ifade bulmuşlardır[38].

Türk Dil Kurumuna göre duygu; 'duyularla algılama, duyumsama, his; ahlaki, estetik vb. şeyleri değerlendirme, onlara bağlanma yeteneği.' ve 'belirli nesne, olay ya da bireylerin insanın iç dünyasında uyandırdığı izlenim; aşk, önsezi; kendine özgü bir ruhsal devinim ve devinimlilik.' olarak tanımlanmıştır[39].

Tarih boyunca duygular Aristotle, Charles Darwin, Sigmund Freud ve Walter Hess gibi pek çok araştırmacının ve düşünürün odak noktası olmuştur[40]. Stoacılar duyguların insana zarar vereceğini ve iyi bir yaşam sürebilmenin yolunun sadece akıl ve mantığın kullanılmasıyla mümkün olacağını savunmuşlardır. Bunun yanında bilge kişinin hiçbir duygu ya da hissin etkisinde kalmayan kişi olduğunu da savunmuşlardır[41]. Platon ise duyguların alt düzeyde ve herhangi bir yöne sahip olmadıklarını, mantık tarafından yönlendirilmesinin gerekli olduğunu öne sürmüştür[42].

Titrek`e göre duygu; mutluluk, üzüntü, korku, nefret ya da hoşlanma gibi bilinci etkileyen, bilme ve bilinçli irade durumlarını fark etme ve birbirinden ayırmayı sağlayan bir durumdur[43].

---

[36] Atabek E. (2000) Bizim Duygusal Zekâmız. Altın Kitaplar, İstanbul, 2.baskı.
[37] Conte, H. T. (1975). A circumplex model for personality traits. Unpublished doctoral dissertation. New York University.
[38] Davitz, L. J. (1970). Interpersonal processes in nursing case histories. New York: Springer Pub. Co..
[39] Türk Dil Kurumu, 2013
http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.51d677e612b6e9.34021848
[40] Oatley, K., Keltner, D., Jenkins, J., Understanding emotions, Wiley-Blackwell (2006)
[41] Mayer J.D., Salovey P., Caruso D.R. (2000) Emotional Intelligance as Zeitgest, as Personality, and as a Mental Ability. Journal of Personality Assesment, 54:772-781.
[42] Ledoux J. (1998) The Emotional Brain: The Mysterious Underpinnings of Emotional Life.
[43] Titrek, O., IQ'dan EQ'ya, Pegem Yayıncılık, Ankara, 2007.

Goleman'a göre ise, "herhangi bir zihin, his, tutku çalkantısı ya da devinimi; şiddetli ya da uyarılmış bir zihinsel durum" olarak tanımlamıştır. Yine Goleman duyguları, bireyin öğrenme potansiyelini harekete geçirerek öğrenmesini sağlayan, soru sormasını sağlayarak bilinmeyeni aramaya iten, kapasitesini geliştiren ve öğrenileni pratiğe geçirerek tavır almasını sağlayan özellikler olarak tanımlamaktadır[44].

Mayer ve arkadaşlarınca "psikolojik, bilişsel, motivasyonel ve deneyim gibi pek çok psikolojik alt sistemden oluşan organize olmuş zihinsel tepkiler" şeklinde tanımlanmıştır. Duygular, insan davranışlarının yaşamdaki uyum ve uyumsuzlukların önemli etmenleri arasındadır. Duygularla ihtiyaç ve güdüler arasında sıkı bir ilişki vardır[45].

Duygularımız beynimiz ile kalbimizin konuşması; kalbimiz ve beynimiz arasındaki köprüdür. Duygularımız içimizde oluşan ve bizlere ihtiyaçlarımızı söyleyen seslerdir[46]. Oluşan duygular düşünceleri, düşünceler ise davranışları ortaya çıkarır. Ayrıca duygular, hafızanın gücü de etkiler. Hafızadaki anılar daha sonra oluşabilecek duygu, düşünce ve davranışların temelini oluşturabilmektedir[47].

Duygu ile ilgili tanımlar çok çeşitli açılardan yapılmıştır. Bunlardan bazıları şöyledir: Ahmet Cevizci, hazırlamış olduğu Felsefe Sözlüğü'nde duygu ile ilgili olarak şu tanımı vermektedir:

"Duygu, duyduğumuz, duyumsadığımız her şey; özellikle tüm tutkularımızın, hafif veya ortalama şiddetteki heyecanlarımız, aşk, sevgi gibi genel hallerimizin, genel ve içgüdüsel eğilimlerimizin genel adıdır."

"Duygu, ruhta tecrübe edilen şeylerini ve onların en verimli beslenme yerlerinin ana kaynağıdır."

"Duygu "şuurun etkisi olmadan iç ve dış olaylara bir reaksiyon olarak beliren ve ekseriya dil ile anlatılması zor olan hoş yada hoş olmayan ruhsal olgulardır"[48]. Tüm bu tanımlar ışığında

[44] Goleman, D., İşbaşında Duygusal Zeka, Varlık Yayınları, 7.Baskı, İstanbul, 2010.
[45] Mayer, J.D., Salovey, P., Emotional Intelligence Meets Traditional Standards for An Intelligence, ELSEVIER, sayfa 267–298, 1998
[46] Yavuz, K.E., 0-12 Yaş Dönemi Çocuklarda Duygusal Zeka Gelişimi, Ceceli Yayınları, Ankara, 2004.
[47] Ledoux, J., Duyguların Gücü, (Çev. D.Duman), Phoenix Yayınevi, Ankara, 2001.
[48] Cevizci, A., Felsefe Ansiklopedisi, Cilt 4, Babil Yayıncılık, Ankara, 2006.

bir özet yapmak gerekirse "duygu", "belli bir uyaran karşısında ortaya çıkan ve davranışsal tepkilere yol açan yapılandırılmış hisler" olarak tanımlayabiliriz. Tablo 5'te duygu kavramı özetlenmektedir.

Yazarlar	**Duygu**
American Heritage Dictionary (2013)	Anlık ortaya çıkan zihinsel durum Fizyolojik değişimler ona eşlik eder. Bir duygudur[49].
Goleman (2010)	Uyarılmış bir zihinsel durum
Cabanac (2002)	Uyarıcıya verilen tepki
Kappa (1991)	Zihinsel durum Sinirsel hareket İletişimin bir parçası İçsel ve dışsal uyarıcılara tepki
Kleinglnna & Kleinglnna (1981)	Sinirsel ve hormonal sistemin etkileşimi Duyuşsal deneyim ile ilgilidir Bilişsel süreç oluşturur Davranış ortaya çıkarır

Tablo 5: Duygu kavramının özeti

Duyguların hayatımızda önemli bir yeri vardır. Günlük yaşantımızda duygularımıza göre karar veririz. Hayati kararlarımızı, tepkilerimizi akıl sayesinde kontrol ettiğimizi düşünsek de sandığımızdan daha fazla duygularımızdan etkileriniz çünkü insanoğlu kendisini duygularından soyutlayamaz. Fakat geliştireceği yetenekler sayesinde duygularını kontrole alarak yaşadığı duyguların amaçlarına hizmet etmesini sağlayabilir[50]. Bireyler için duyguların önemli bir yeri

[49] American Heritage Dictionary, 2013 http://www.ahdictionary.com/word/search.html?q=emotion&submit.x=-783&submit.y=-245

[50] Akın, M., (2004). İşletmelerde Duygusal Zekânın Üst Kademe Yönetimciler ile Astlar Arasındaki Çatışmalar Üzerindeki Etkileri (Kayseri'deki Büyük Ölçekli İşletmelerde Bir Uygulama). Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Doktora Tezi. Eskişehir.

vardır ve gereği gibi yönetilebilirse bireyin performansını inanılmaz ölçülere yükseltebilir[51]. Duygularımızın hayatımızdaki yerini daha iyi kavrayabilmek için duygu kavramının işlevleri ile ilgili bilgi sahibi olmamız gereklidir. Gelecek başlıkta duygu kavramının işlevleri yer alacaktır.

2.2. Duygunun İşlevleri

Geçmişten günümüze duygularımızın hayatımızı düzenlememizde önemli bir yeri olduğu yadsınamaz. Duygularımız sayesinde bazen sorunlarımızla başa çıktı bazense yeni kararlar aldık. Sahip olduğumuz duyguların hiçbiri şanseseri değildir. Duygularımızın da organlarımız gibi belirli işlevleri vardır. Duyguların genel işlevi, doğaya ve topluma uyum sağlamaktır. Böylece hayatta kalma ve bu dünyada tutunabilme ihtimalimizi artırırız. Ayrıca insanın, hem yaşamını sürdürebilmek için bir motivasyon kaynağı olarak hem de varoluş düzeyini yükseltip, kaliteli yaşamak için duygulara ihtiyacı vardır[52].

Olayların önemini değerlendirmek, değer atfetmek, öncelikleri belirlemek, hayatı yaşamaya değer kılmak, tehlike sinyali oluşturarak yaşamı korumak, eyleme yönelmek, sosyal etkileşimi düzenlemek, sözel olmayan iletişimi kolaylaştırmaya çalışmak duygularımızın işlevlerindendir. Her duygu bizi bir şekilde hareket etmeye hazırlar; her biri insan hayatında tekrarlanan güçlüklerle baş edebilecek şekilde bizi yönlendirir[53]. Bizi yönlendiren hayatımıza yön veren bu kavram farklı araştırmacılar tarafından değişik şekillerde sınıflandırılmıştır. Gelecek başlıkta duyguların sınıflandırılması başlığını bulacaksınız.

2.3. Duyguların Sınıflandırılması

Araştırmacılar duyguları değişik açılardan incelemiş ve değişik sayıda kategorilere ayırmışlardır. Bazı araştırmacılar duyguların kızgınlık, korku, neşe/sevinç, sevgi, üzüntü ve sürpriz olarak altı kategori altında toplandığını belirtmektedir. Bununla birlikte duygular genel olarak, olumlu ve olumsuz olmak üzere iki ana başlık altında ele alınmaktadır[54].Izard beş temel

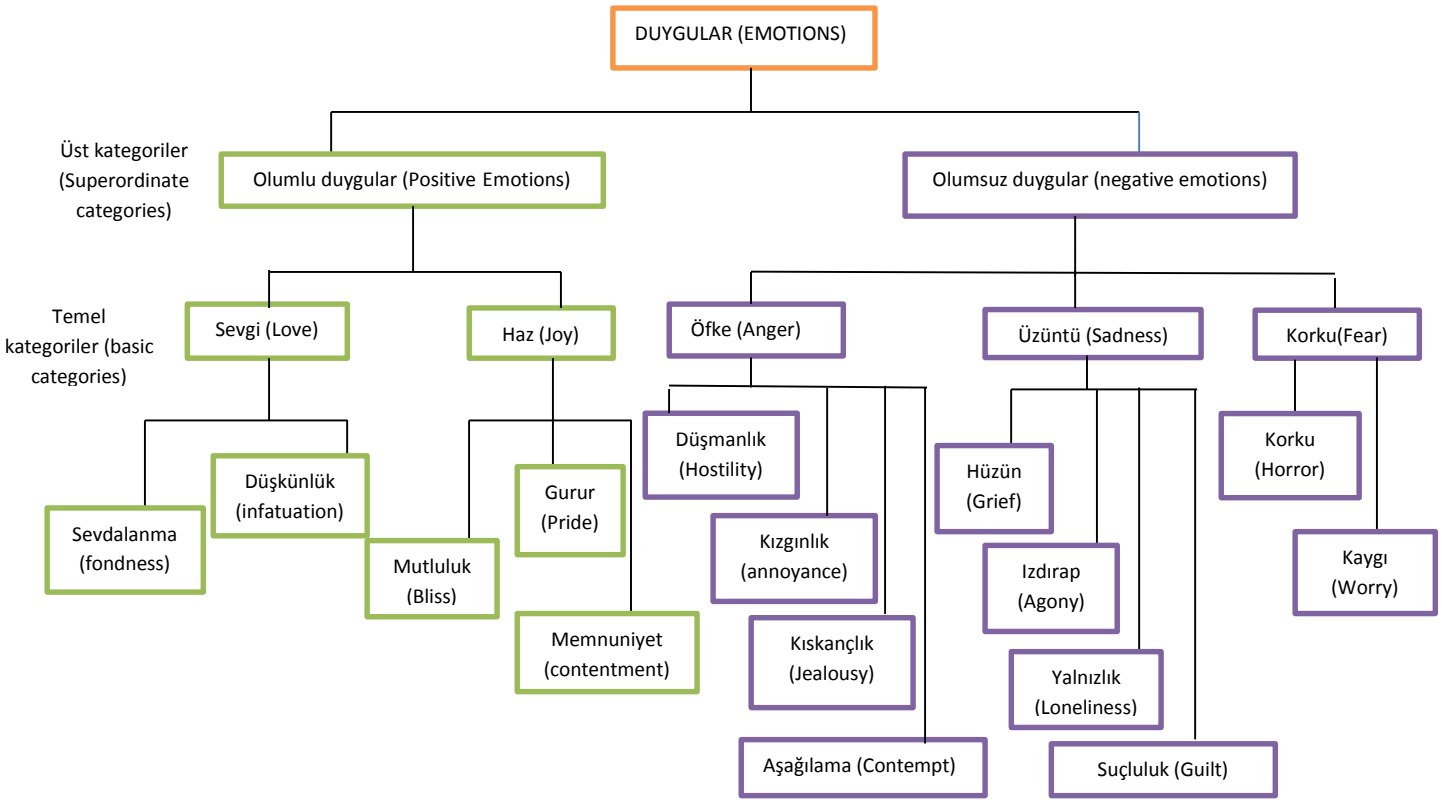
[51] Akın, M., (2004). İşletmelerde Duygusal Zekânın Üst Kademe Yönetimciler ile Astlar Arasındaki Çatışmalar Üzerindeki Etkileri (Kayseri'deki Büyük Ölçekli İşletmelerde Bir Uygulama). Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Doktora Tezi. Eskişehir.s. 6

[52] Dökmen, Ü. (2004). Evrenle Uyumlaşma Sürecinde Varolmak, Gelişmek, Uzlaşmak. (11. Basım). İstanbul: Sistem Yayıncılık. S. 107-108.

[53] Goleman, D. (2007). Duygusal Zeka. İstanbul: Varlık yayınları. S.30.

[54] McSHANE, S.L. & Von Glinow, M.A. (2005). Organizational Behavior: Emerging Realities For The Workplace Revolution. New York: McGraw Hill Companies, Inc.

duygu olduğunu savunmuştur ve bu duyguları kaygı, depresyon, sevgi, düşmanlık ve nefret olarak adlandırmıştır[55]. Öte yandan Goleman sekiz temel duygu olduğunu öne sürmüştür. Bu duygular; öfke, korku, şaşkınlık, tiksinme, üzüntü, empati ve kaygıdır.[56] Kurt Fischer'a göre ise 3 kategoride incelenir: üst kategori; olumlu & olumsuz duygular, temel kategori; sevgi, neşe, öfke, üzüntü, alt kategori; sevdalanma, düşkünlük. Görüldüğü gibi araştırmacılar duyguların sınıflandırılmasında görüş birliğine varamamışlardır. Tablo 6'de Fischer ve arkadaşlarına göre duyguların sınıflandırlmasını daha detaylı bir halde inceleyebilirsiniz[57].



Tablo 6: Fischer ve arkadaşlarının "Duygu Hiyerarşisi", sayfa 90.

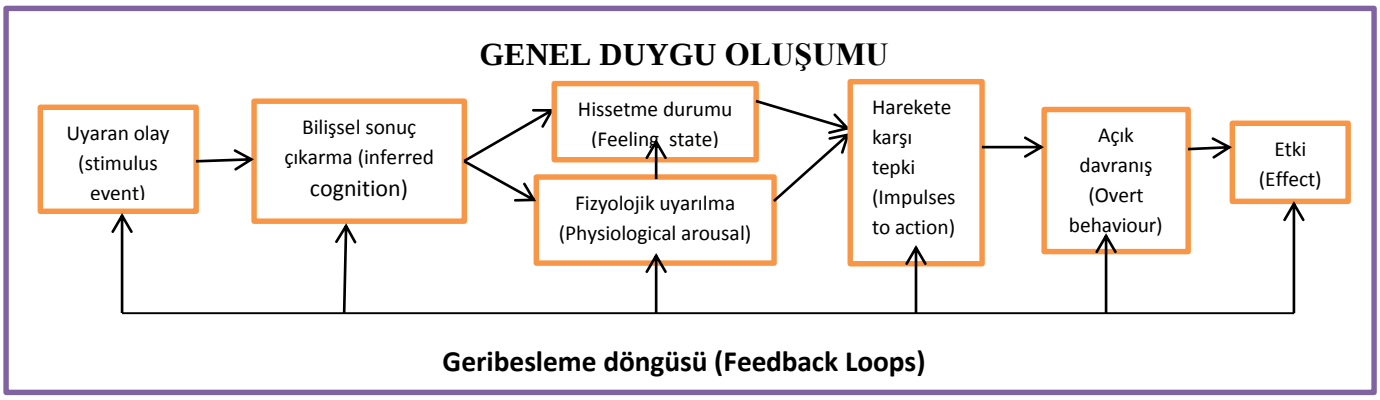
İnsanoğlunun varoluşundan beri hayatta kalmasını sağlayan duygular, şiddeti arttığında ya da dengesi bozulduğunda zarar verici bir hal alabilirler. Bu duygulara genel olarak olumlu ve olumsuz duygular olarak adlandırırız. Duygu, hareket halinde bir kavramdır ve bu sayede yaşam

[55] Izard, C.E. (1992). Basic emotions, relations among emotions, and emotion-cognition relations. Psychological Review, 99, 561–565.
[56] Goleman, D. (1999). Working with Emotional Intelligence. Bloomsbury Publishing, Londra.
[57] Hatfield E., Cacioppo J.T., Rapson R.L. Emotional Contagion, 1994, Cambridge University Press p.3.

kalitemizi önemli oranda etkiler. Fredrickson'a göre olumlu duygular, düşüncelerin daha kolay eyleme dökülmesini sağlar. Olumlu duygular fiziksel, entelektüel ve sosyal kaynakları yapılandırırken, algıyı, bilişsel düzeyi ve eylemin kapsamını genişletir[58]. Korku, öfke, üzüntü, kaygı gibi olumsuz duygular, mutsuzluk ve özgüven eksikliği yaratan, bireyin kendisini ve çevresini olumsuz olarak algılamasını sağlayan hislerdir [59]. Olumlu duygular sadece olumsuz duyguların zıddı değildir[60]. Bilişsel süreçte olumlu ve olumsuz duygular farklı rollere sahiptirler[61]. Olumlu duygular en az olumsuz duygular kadar yönetilmesi gereken duygulardır. Sıradaki başlığımızda duyguların oluşum süreci incelenecektir.

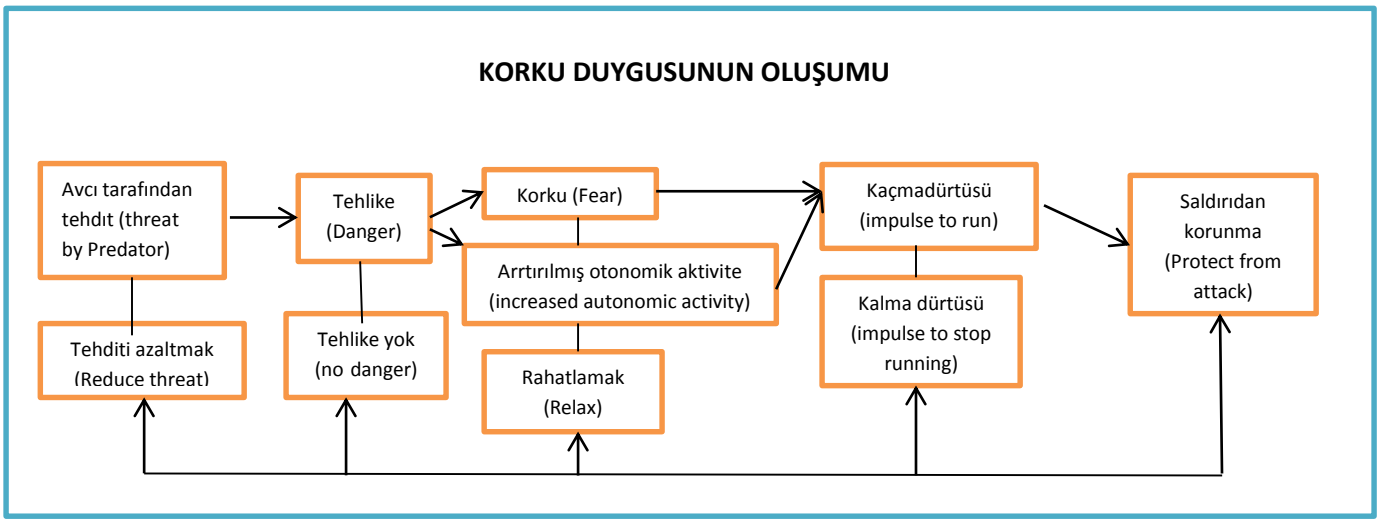
2.4. Duyguların Oluşum süreci

Plutchik' e göre duyguların oluşum süreci uyaranları algılama ile başlar ve algılara fizyolojik tepki verme ile devam eder. Daha sonra ortaya çıkan duruma bilişsel süreçlerle anlam yükleyen birey, yaşanılan durumu kültürel normlar üzerinden ifade eder. Plutchik'in duygu, korku ve üzüntü oluşum süreçlerini aşağıdaki tablo 7, 8, 9'te daha detaylı inceleyebilirsiniz.

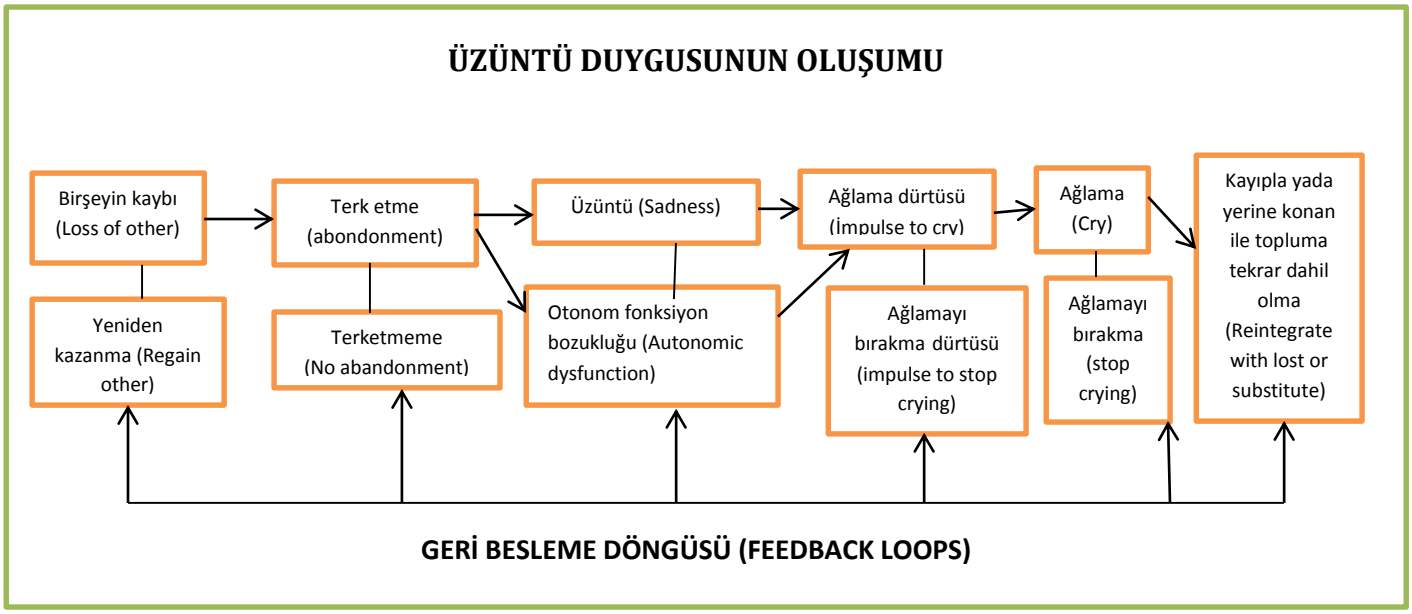


Tablo 7: Genel Duygu Oluşumu

[58] Positive Emotions and Learning: What Makes a Difference in Multimedia Design? Yazar: Chaoyan Dong S. 8
[59] Çeşitçioğlu, 2003, s.135–136
[60] George et al 1995.
[61] Diene & Larsen, 1993 ; Meyers & Diener, 1995



Tablo 8: Korku Duygusunun Oluşumu



Tablo 9: Üzüntü Duygusunun Oluşumu

Duyguların oluşum sürecini gösteren tablo (Emotional Development: The Organization of Emotional Life in the Early Years Yazar: L. Alan Sroufe Cambridge university press 1995 s. 14) Her duygunun oluşum süreci ve aşamaları farklıdır. Yukarıdaki yer alan 7-8-9 tabloları incelendiğinde duyguları ortaya çıkaran durumların çeşitli olduğunu göreceksiniz.

2.5. Duygu ile benzer kavramlar

2.5.1. Duygu (Emotion) ve His (Feeling)

Günlük yaşantımızda birbirlerinin yerine sık sık kullandığımız duygu ve his kavramlarının arasında temel farklar bulunmaktadır. Herhangi bir şeye karşı zihinde veya bedende oluşan ve yoğunluğu yüksek olmayan duygusal tepkinin farkına varma işini his olarak tanımlıyoruz. Örneğin; yere düşen ve yaralanan bir kediye duyulan üzülme hissi, farkına varılan böylesi bir duygusal tepkidir. Duygu ise farkına varılan bir hissin kuvvetlenerek, bilinçte ve bedende genel bir uyarılmışlık hali oluşturmasıdır. Korku, üzüntü, aşk gibi...[62] Yani his kavramı bilinçlilik ve farkındalık kavramlarına daha yakınken, duygu kavramı daha spontanedir.

2.5.2.Duygu (Emotion) ve Ruh Hali (Mood)

Bazı yazarlar ruh hali kelimesini (duygu durum, mod, hâlet-i ruhiye) karşılığı olarak kullanmaktadırlar. Ruh hali genelde bağlamsal uyarıcısı eksik olan, daha az yoğunluğu olan hislerdir[63]. Daha önce duygu için yapılmış tek bir tanım yoktur demiştik. Bu durum ruh hali içinde geçerlidir. Pek çok akademisyen tarafından aksi iddia edilse de duygu ve ruh hali pek çok araştırmacı tarafından birbirlerinin yerine kullanılmıştır.

Ruh hali; insanın dış davranışı değil ruhsal ya da iç durumu olarak tanımlanan zihinsel ya da duygusal durumudur. Duygu ise; daha kısa, ani ve organizmanın dış görünüşünden anlaşılabildiği düşünülür.

Christopher Beedie ve arkadaşları duygu ve ruh halini ayırt edebilmek için 65 yayınlanmış makaleyi incelediler. Araştırmacılar 8 farklı tema ile karşılaştılar. Bu kavramlar: süreç (yazarların % 62'si), amaçlılık (%41), neden (%30), sonuçlar (%31), işlev (%18), yoğunluk (%17), nedenden haberdarlık (%13) ve fizyolojidir (%13)[64].

[62] KaynakWh: http://www.webhatti.com/ruh-sagligi/185096-duygu-his-cesitleri.html

[63] Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes, and consequences of affective experiences at work. Research in Organizational Behavior, 18, 1-74.

[64] Beedie, Christopher J. and Lane, Andrew M. and Terry, Peter C. (2005) Development and validation of the emotion and mood components of Anxiety Questionnaire. In: ISSP 11th World Congress of Sport Psychology, 15-19 August 2005, Sydney, Australia.

Makaleler genellikle duygu ve ruh hali arasında iki ya da üç farklılığa işaret etmektedir. Farklılıklar makaleler arasında değişiklik göstermektedir. Çoğu araştırmacı iki kavram arasındaki farkın süreç ölçütünde olduğunu belirtmektedir ve hepsi ruh halinin duygudan daha uzun süreli olduğunda hem fikirdirler[65].

Amaç doğrultusunda düşünüldüğünde ruh hali ve duygu arasındaki ilişki tutarlıdır. Duygular çoğunlukla bir şeye yönelikken, ruh hali birşeye yönelik olmayabilir. Bir diğer değişle duygu özellikle bir şeyle alakalıyken ruh hali belirsizdir. Örneğin âşık olma ve nefret etme duygusu bireyin aşkın ya da nefretin nesnesi olması gerekmektedir. Öte yandan ruh hali zihnin genel olarak arkaplanıdır – Bugün ruhhalim kötü.

İki kavram arasında nedenler başlığı altında da farklılık bulunmaktadır. Duygular belirli olay ve zaman diliminde meydana çıkarken duygudurum pek çok küçük kaza sonucu ya da çevrede süren şartlar sonucu ortaya çıkabilir.

Literatürde duygu ve ruh hali için farklı sonuçlar öne sürülmektedir. Fridja duygular hazır bulunuşluğu değiştirebilir ama ruh hali genellenmiş bilişsel sonuçlar üretetir[66]. Oatley ve Jenkins'e göre ise duygular öncelikli amaçları tekrar düzenlerken ve hareketlerin akışını değiştirirken ruh hali olaylara müdahale edilse bile ayırtedici bir hazırbulunuşluk içerir[67]. Özetle, duygular organizmayı harekete hazırlarken ruh hali bilişsel süreci etkiler. Örneğin hafıza.

Yoğunluk kavramına geldiğimizde Beedie ve arkadaşları duygunun ruh halinden daha yoğun olduğu ama ruh haline göre daha kısa etkisi olduğu bilgisine ulaşmışlardır[68]. Bir diğer deyişle ruh hali düşük seviyeli süren duygudur[69]. Ruh halindeki uyarılmanın yoğunluğu daha azdır ama süresi daha uzundur. Beedie, Terry and Lane'nin 2005 yılında gerçekleştirdiği araştırmasına göre bireyin bir duygu aracılığı ile herhangi bir olayı hatırlaması olası bir durum

[65] Beedie, Christopher J. and Lane, Andrew M. and Terry, Peter C. (2005) Development and validation of the emotion and mood components of Anxiety Questionnaire. In: ISSP 11th World Congress of Sport Psychology, 15-19 August 2005, Sydney, Australia.
[66] Fridja, Nico H.. (1986). The Emotions, Cambridge University Pres, Cambridge.
[67] Oatley, K., & Jenkins, J.M. (1992). Human emotions: Function and dysfunction. Annual Review of Psychology, 43, 55-85.
[68] Beedie, Christopher J. and Lane, Andrew M. and Terry, Peter C. (2005) Development and validation of the emotion and mood components of Anxiety Questionnaire. In: ISSP 11th World Congress of Sport Psychology, 15-19 August 2005, Sydney, Australia
[69] Mandler, G. (1983). The nature of emotion. In J. Miller (Ed.) States of mind: Conversations with psychological investigators. London: British Broadcasting Corporation. New York: Pantheon Books, 1983.

iken ruh hali kavramına göre bu mümkün değildir. Duygu belirli bir dürtüden kaynaklansa da ruh hali belirli bir neden olmadan da ortaya çıkabilir veya insanların nedenleri tanımlaması zor olabilir[70]. Tablo 10'da duygu ve ruh hali kavramları arasındaki temel farklılıklar yedi farklı altbaşlık altında özetlenmiştir.

Tablo 10: Duygu ve Ruh Hali arasındaki farklılıklar

7 farklı alt başlık	**Duygu**	**Ruh hali**
Süreç	Etkisi kısa sürer	Daha uzun süre dayanır
Amaç	Bir şeye odaklıdır Belli olaylardan kaynaklanır	Belirsizdir pek çok küçük olaylardan kaynaklanır ve bilişsel bir süreçtir
Sonuçlar	Harekete hazırlık değişkendir	Bilişsel sonuçlar ortaya çıkarır
İşlev	Eğilim harekete yöneliktir	Eğilim bilişseldir
Yoğunluk	Daha yoğun tahrik	Yoğun olmayan tahrik
Nedenden haberdarlık	Yüksek derecede nesne odaklı	Serbest değişken etki
Fizyoloji	Açık	Fizyolojik şekilllendirme

Bu yüzden bu tezde duygunun süresi, hareket ve nedeni kavramlar arasındaki tek farktır. Özetlemek gerekirse ne olduğunu düşündüğünüzdeki modunuz daha spontane ve hareket daha irrasyonel ise bu duygudur ve eğer hissettikleriniz yoğunsa bu yine duygudur.

2.2. Duygusal Bulaşma Kuramı

Duygular soğuk algınlığı gibi bulaşıcıdır. Beş aylık bebekler dahil farklı yüz ifadelerini ayırt edebilirler. Örneğin yetişkinler sinirli yüz ifadelerini sergilediklerinde bebekler daha az

[70]Beedie, C. J., Lane, A. M., & Terry, P. C. (2005). Distinctions between emotion and mood. Cognition and Emotion, 19, 847-878.

hareket ederler ve daha az oyuncakları ile oynarlar[71]. Paul Harris'in (1989) belirttiği gibi gelişimsel psikoloji alanında yapılan pek çok araştırma gösteriyor ki duygular sadece çocuklarda bulaşıcı değildir.

Duygusal bulaşma, diğer bir insanın duygusal tecrübesini ya da duygu gösterimini taklit etmeye yönelik bir eğilim olarak tanımlanır. Diğer insanlarla ilişki içindeyken, otomatik ve istem dışı olarak ve genellikle farkında olunmadan beden hareketlerini, mimikleri ve ses tonunu eş zamanlı hale getirmeye yönelik bir eğilimdir ve böylelikle birbirine uyan ve birbirini tamamlayan duygular hissetmek sözkonusu olur[72]. Belirli bir durumda diğer insanlarla benzer duyguları hissetme ve benzer tepkileri gösterme ya da belirli bir duygusal düzeyde bir araya gelme olarak da ifade edilebilen [73] bu olgunun;

1. Etkileşim ve birbirine bağlılık yüksek olduğunda,

2. Duygu, yüksek statülü ve sevilen birisi tarafından gösterildiğinde,

3. Duygu, bulunulan ortamda hangi duyguların kabul edilebilir olduğuna dair kurallarla uyumlu olduğunda,

4. Güçlü karşıt duygular mevcut olmadığında,

5. Durumun ve ona ilişkin duygusal duruşun anlamı konusunda bir karmaşıklık bulunduğunda, duruma ilişkin yorumun benzeşmeye başlayacağı, duygusal bulaşma olgusunun daha büyük bir olasılıkla ortaya çıkacağı ve etkili olacağı öne sürülmektedir[74].

Duygusal bulaşma olgusu, grup içindeki kişilerarası iletişimi aydınlatacak çok önemli olasılıklar sunmaktadır. Bulaşma konusundaki görül araştırmalar, sadece statü ve gücün örgüt çalışanının duygularını nasıl etkilediğini anlamamızı değil, grup düzeyindeki bazı dinamikleri örneğin, duygularını daha fazla ya da güçlü bir şekilde dışa vuran bir kişinin diğerlerini etkilemesi ve istenen ya da istenmeyen bazı davranışlar üretmesi gibi durumları da daha iyi anlamamızı

[71] Harris, P. (1989), From Simulation to Folk Psychology: The Case for Developmemnt. Mind and Language, 7, 120 – 44. Reprinted in Davies and Stone (eds) 1995a p. 78.
[72] Hatfield, E., Cacioppo, J., & Rapson, R. L. (1994) s. 4. Emotional contagion. New York: Cambridge University Press.
[73] Domagalski, T. (1999) 'Emotions in organizations: main currents', Human Relations, 52(6): 843.
[74] Ashforth, B. and Humphrey, R. (1995) 'Emotion in the workplace: a reappraisal', Human Relations, 48(2): S. 113.

sağlayabilir [75]. Bunun yanında, duyguların doğasına ilişkin yorumlayıcı yaklaşımda sözü edilen sosyal ortamın fizyolojik canlanmayı ya da değişim ile onun yorumlanmasını nasıl şekillendirdiği, duygusal bulaşma olgusu ile daha da açıklığa kavuşmaktadır. Gerçekten de, nedenini tam olarak anlamlandıramadığı fizyolojik bir değişim karşısında sosyal bir ortamda bulunan birey, diğer insanların duygusal durumlarından ve gösterimlerinden de etkilenerek kendi duygusunu oluşturabilir. Dolayısıyla duygusal bulaşma olgusu, duyguların sosyal ortamlarda ve dolayısıyla çalışma ortamında diğer insanlar üzerinde sosyal etkileri olduğunu göstermektedir.

Hatfield ve arkadaşlarına göre ilkel duygusal bulaşma bir dereceye kadar otomatik, istemsiz, kontrolsüzdür ve deneyimlerin oluşturduğu farkındalığa ulaşmak imkânsızdır [76]. Duygusal bulaşma insanların birbirlerinin duygularını yakalayabildiklerini yıllardır içgüdüsel olarak bildiğimizi açıklar ve öngörür[77]. Tetikleyici uyaran bireyden çıkar ve bir veya daha fazla bireyi etkiler. Bireylerde uyan ya da tamamlayan duygular ortaya çıkmasını sağlar[78].

Duygusal bulaşma bireyin duygularına veya hislerinin değişmesine bilinçli ya da bilinçsiz etki eden sosyal bir süreçtir[79]. Özellikle ilkel duygusal bulaşma bireyin başka bir bireyi otomatik olarak taklit etme eğilimi ve ifadelerin senkronizasyonu, seslendirmesi, kişinin duruşu ve hareketlerine duygusal olarak yaklaşması olarak özetlenebilir[80]. Duygusal bulaşma kavramının üç temel önermesi bulunmaktadır. Bu önermeler sırasıyla;

1. Karşılıklı konuşmalarda insanlar genellikle karşısındaki bireyleri otomatik olarak sürekli taklit etme ve karşısındaki bireylerin hareketleri ile yüz ifadelerini, seslerini, duruşlarını, hareketlerini ve etkili davranışlarını senkronize şekilde taklit etme eğilimindedirler.

[75] Ashforth, B. and Humphrey, R. (1995) 'Emotion in the workplace: a reappraisal', Human Relations, 48(2): S. 113.
[76] Hatfield, E., Cacioppo,)., & Rapson, R. (1994). Emotional contagion. New York: Cambridge University Press s. 5.
[77] Hatfield, E., J. Cacioppo, and R. L. Rapson, 1992 "Primitive Emotional Contagion." In M.S. Clark (ed.), Review of Personality and Social Psychology: Emotion and Social Behavior: 14: 151-177. Newbury Park, CA: Sage.
[78] Hatfield, E., Cacioppo,)., & Rapson, R. (1994). Emotional contagion. New York: Cambridge University Press s 5.
[79] Sigal Barsade (2002), The Ripple Effect: Emotional Contagion and its Influence on Group Behavior, Administrative Science Quarterly, 47, 644-675.
[80] Hatfield, E., J. Cacioppo, and R. L. Rapson, 1992 "Primitive Emotional Contagion." In M.S. Clark (ed.), Review of Personality and Social Psychology: Emotion and Social Behavior: 14: 151-177. Newbury Park, CA: Sage. S. 153 -154.

2. Öznel duygusal deneyimler anbean etkileşim ve / veya benzerlikten kaynaklanan geri-bildirimden etkilenir.

3. 1 ve 2'de verilen önermelerde insanlar başkalarının duygularını anbean yakalama eğilimindedirler.

Duygusal Bulaşma Kuramı ilk defa Hatfield, Cacioppo ve Rapson tarafından ileri sürülmüştür. Duygusal bulaşma, diğer bir insanın duygusal tecrübesini ya da duygu gösterimini taklit etmeye yönelik bir eğilim olarak tanımlanır[81]. Bulaşma kavramı histeri bulaşması ve grup ruhu kavramlarına dayanmaktadır[82] [83].

Diğer insanlarla ilişki içindeyken, otomatik ve istem dışı olarak ve genellikle farkında olunmadan beden hareketlerini, mimikleri ve ses tonunu eş zamanlı hale getirmeye yönelik bir eğilimdir ve böylelikle birbirine uyan ve birbirini tamamlayan duygular hissetmek söz konusu olur[84].

Elmehed, Dimberg ve Thunberg'e göre bulaşma her zaman kişinin bilgisi dâhilinde oluşmaz[85]. 2000 yılında yapılan araştırmaya göre bireyin farklında olmadan kopyaladığı belirli olumlu ve olumsuz yüzsel tepkiler bulunmaktadır[86].

Duygusal bulaşma kuramı, kişilerarası iletişimi aydınlatacak çok önemli olasılıklar sunmaktadır. Anderson, Keltner ve John birbiri ile çıkan çiftlerin ya da yurt oda arkadaşlarının bir sene içinde duygusal olarak birbirlerine çok benzediklerini göstermişlerdir. Bu duygusal bulaşma olaylara karşı verilen olumlu ve olumsuz tüm duygusal tepkileri içerir ve sadece artan kişilik değişkenlerinin benzerlikleriyle açıklanamaz[87].

---

[81] Hatfield, E., J. Cacioppo, and R. L. Rapson, 1992 "Primitive Emotional Contagion." In M.S. Clark (ed.), Review of Personality and Social Psychology: Emotion and Social Behavior: 14: 151-177. Newbury Park, CA: Sage.
[82] Le Bon, G. (1895). The crowd: A study of the popular mind. London: Ernest Benn.
[83] McDougall, W. (1923). Outline of psychology. New York: Scribner.
[84] Hatfield, E., Cacioppo, J., & Rapson, R. L. (1994). Emotional contagion. New York: Cambridge University Press.
[85] Dimberg, U., Thunberg, M., & Elmehed, K. (2000). Unconscious facial reactions to emotional facial expressions. Psychological Science, 11, 86-89.
[86] Dimberg, U., Thunberg, M., & Elmehed, K. (2000). Unconscious facial reactions to emotional facial expressions. Psychological Science, 11, 86-89.
[87] Anderson, C., Keltner, D., & John, O. P. (2003). Emotional convergence between people over time. Journal of Personality and Social Psychology, 84, 1054 – 1068.

Bir ruhbilim terimi olan duygusal bulaşma, bilinçdışı ve gayri iradi olarak bir kişinin, başka birinin duygusal durumunu taklit etmeye başlaması ve duyguların kendisinde de ortaya çıkmasıdır. Elaine Hatfield ve arkadaşları tarafından geliştirilen bu kuram, daha sonra psikoanalist Dr. Gerald Schoenewolf tarafından "Bir kişi veya grubun duygu durumları ve davranışsal tutumlarının, bilinçli veya bilinçsiz bir indüksüyon yoluyla başka bir kişi veya grubun duygularını veya davranışını etkileyen bir süreç" olarak tanımlanmıştır. Ancak genel görüş, duygusal bulaşmanın, bilişsel bulaşmaya göre otomatik, bilinçsiz veya daha az bilinçli olduğudur[88].

Totterdel'in yaptığı araştırmaya göre bir takımın yarışmadaki performansına ve konumuna bakılmaksızın takım üyelerinin ruh halleri birbirine geçer ve üyeler arasında duygular paylaşılır[89]. Buna ek olarak Bartel ve Saadvedra duygusal geçisin sadece takım üyeleri arasında değil onları dışarıdan izleyenleri de etkileyebileceği görüşünü savunmaktadır[90].

Pek çok araştırmacıya göre birbiri ile uzun süre vakit geçirmiş ve etkileşim halinde olan bireylerin zamanlar aynı duyguları ve hisleri paylaşmaya başlayacaklarını ortaya koymuşlardır[91]. Biri gülen, diğeri ağlayan iki insan karşı karşıya geldiğinde, hangisi diğerine duygusunu bulaştırır gibi bir soru gelebilir akıllara. Burada, iki insanın, amir memur gibi hiyerarşik durumlarının etkili olacağına dair görüşler vardır. Yani, pozisyonu üstün olan, duygusunu diğerine daha kolay bulaştıracaktır. Ancak bunun ötesinde, baskın karaktere veya baskın duygu durumuna sahip olmak da bulaşıcı olma yeteneğini arttırabilir.

Martin Douglas, Margaret Leaf ve Carmen'a göre insanlar gibi kurumların da dil, ritüeller, duygu yansıtan çalışanlar gibi unsurlarla oluşan duygu iklimi (emotion climate) sayesinde muhataplarına duygu bulaştırabilme yeteneğine sahip olabileceklerini savunmuşlardır. Amy

[88] Schoenewolf, Gerald (1990), "Emotional Contagion: Behavioral Induction in Individuals and Groups," Modern Psychoanalysis, 15, 49-61.

[89] Totterdell, P. (2000). Catching moods and hitting runs: Mood linkage and subjective performance in Professional sport teams. Journal of Applied Psychology, 85, 848-859.

[90] Bartel, C.A., & Saavedra, R. (2000). The collective construction of work group moods. Administrative Science Quarterly, 45, 197-231.

[91] Sigal Barsade (2002), The Ripple Effect: Emotional Contagion and its Influence on Group Behavior, Administrative Science Quarterly, 47, 644-675.

Goleman, Daniel. 2006. Social Intelligence: The New Science of Human Relationships. New York, NY: Bantam Books.

Wrzesniewski ve Anat Rafaeli gibi başka bazı akademisyenler de kuramla müşteri etkileşimleri arasında ilişki kurarak çalışmalar yapmışlardır.

Servis çalışanları ve müşteriler arasındaki etkileşim, hizmet kalitesi algısı ve müşterilerin değerlendirmelerini etkiler. Yani, müşterilere mutluluk ve memnuniyet bulaştırılabilir. Bu konuda yapılan araştırmalar, çalışanın rol yapmak yerine gerçekten mutlu olması halinde etkinin çok daha yüksek olduğunu ortaya koymuştur. Aksi halde yüzeysel bir etki gözlenmiştir.

Derinlemesine düşündüğümüzde herkes tarafından genel olarak kabul edilen yargı birey olarak dışarı yansıttığımız duygular kendi iç dünyamızdır. Mutsuz hissettiğimiz için somurturuz ya da mutlu hissettiğimiz için güleriz. Duygular içten dışa doğrudur. Duygusal bulaşma kuramı sayesinde bilim yeni bir bakış açısı kazanmıştır. Eğer karşımdaki bireyi güldürebiliyorsak, mutlu da edebiliriz. Toplum bu şekilde incelendiğinde duygular dışarıdan içeriye doğru etki etmektedir.

Araştırmacılar farklı isimler ve boyutlarla açıklasalarda duygusal bulaşma kuramını sıradaki tablo ile kuramın ortaya çıkışını daha iyi anlayabiliriz.

Araştırmacının Adı	**Kavram**	**Ortaya çıkış süreci**	**Etkileri ya da özellikleri**
Le Bon (1896)	Duygusal Bulaşma	Her bir bireyin bilincinin yerini ortak düşünce alır.	Kalabalığı oluşturan bireylerin duyarlılıkları ve düşünceleri topluluğu tek yöne gitmesini sağlar.
McDougall (1920)	Duygusal Bulaşma	Bir başka bireyin duygu ifade şeklini kopyalayan bireyde kopyaladığı bu duygu tetiklenir.	Yapısal ya da ırksal benzerlikler hangi davranışın kök salacağını belirler.
Redl (1942)	Duygusal Bulaşma	Bireyin olumlu ya da olumsuz davranışının grupta yayılması.	Bulaşma grubunun işleyişi açısından çok önemlidir.
Pages (1975)	Grup Etkisi	Bazen kararsız duygu daha dominanttır ve bu grup içinde paylaşılır.	

Hatfield, Cacioppo, & Rapson (1992)	Duygusal Bulaşma İlkel Duygusal Bulaşma	Duygusal bulaşma, diğer bir insanın duygusal tecrübesini ya da duygu gösterimini taklit etmeye yönelik bir eğilim olarak tanımlanır. Bireyin başka bir bireyi otomatik olarak taklit etme eğilimi ve ifadelerin senkronizasyonu, seslendirmesi, kişinin duruşu ve hareketlerine duygusal olarak yaklaşması olarak tanımlanır.	
De Rivera (1992)	Duygusal İklim	Kişilerarasındaki duygusal ilişkiler grubun kültürel kimliğini, politik birliğini , korku, güvenlik, beraberlik, güven, memnuniyetsizlik düşmanlık ve umut iklimini destekler.	Duygusal iklim verilen ortamda bulunan herkesi etkiler ve grubun karakteristik özelliği haline gelir.
Gump, & Kulik (1997)	Duygu Karşılaştırması ve Duygusal Bulaşma	Benzer duyguları yaşayan bireyler yakınlık ihtiyacı duyarlar. İlkel duygusal bulaşma bilinçsiz yüz ve duruş taklitleri ile oluşur (Hatfield ve arkadaşları, 1992) .	
Barsade (2001, 2002)	Duygusal Bulaşma	Duygular paylaşılır.	Olumlu duygusal bulaşma: daha fazla işbirliğine daha az grup çatışması daha fazla bireysel görev performansı değerlendirmesi oluşmasını sağlar.

Tablo 10: Duygusal Bulaşma Kuramının Gelişimi

Bir diğer başlıkta duygusal bulaşmada rolleri inceleyerek duygusal bulaşma kuramı ile ilgili düşüncelerimizi daha da netleştireceğiz.

2.3. Duygusal Bulaşma Kuramı'nın Boyutları

Duygusal Bulaşma Kuramı'nın 3 temel boyutu vardır. Bu boyutlar: taklit (Mimicry), merkeze giden geribildirim (afferent feedback) ve bulaşmadır(contagion).

Taklit etme davranışı bireylerdeki ruh hali ve duygunun yakalandığını ve transfer edildiğini gösteren mekanizmalardan biridir. Duygular genel olarak olaylara verdiğimiz kısa süreli olumlu ya da olumsuz yanıtlardır[92]. Taklit ise, duygusal bulaşmanın otomatik bir süreci olduğu düşünülür ve bunun sonucunda bireylerde fizyolojik uyarılma ortaya çıkar[93]. Bireyler birbirlerinin davranışlarını destek verme, önem verdiğini gösterme ya da en temeli iletişim kurmak için taklit ederler. Taklit birbirimizin davranışlarını etkilememizin temelidir.

İki kişi konuşurken sadece fiziksel ya da aurasal bir uyumun içine düşmezler. Aynı zamanda motor taklit yani hareket kaslarının yaptıklarını da taklit ederler. Yüzsel geribildirim hipotezine göre (facial feedback hypothesis) insanlar kendiliğinden yüzsel ifadeleri taklit etmeye eğilimindedirler. Gruplar birbirlerinin davranışlarına ve el kol hareketlerini senkronize bir şekilde uyum sağladıklarında, fizyolojik uyarılma bireylerin ifade ettiği duyguyu ortaya çıkarır[94].

Örneğin eğer bir kişiye gülen bir surat gösterirseniz, kişinin gülümsediğini, ağlayan bir surat gösterirseniz yüz kaslarının gerildiğini gözlemleyebilirsiniz. Örneğin neşeli bir şekilde televizyon başına oturdunuz ve güncel haberleri izlemeye başladınız. Haberlerde ağlayan evladını

---

[92] Andersen, P. A. (2008). Nonverbal communication: Forms and functions (2nd ed.). Long Grove, IL: Waveland Press.
Hatfield, E., Cacioppo, J., & Rapson, R. L. (1994). Emotional contagion. New York: Cambridge University Press.

[93] Hatfield, E., Cacioppo, J., & Rapson, R. L. (1994). Emotional contagion. New York: Cambridge University Press.
Neumann, R., & Strack, F. (2000). ''Mood contagion'': The automatic transfer of mood between persons. Journal of Personality and Social Psychology, 79, 211–223.

[94] Andersen, P. A. (2008). Nonverbal communication: Forms and functions (2nd ed.). Long Grove, IL: Waveland Press.
Barsade, S. G. (2002). The ripple effect: Emotional contagion and its influence on group behavior. Administrative Science Quarterly, 47, 544–675.
Doherty, R. W. (1997). The emotional contagion scale: A measure of individual differences. Journal of Nonverbal Behavior, 21, 131–154.

kaybetmiş bir annenin feryadını gördünüz. Farkında olmaksızın yüz kaslarınız gerilecek ve ruh haliniz değişecektir.

Bireylerde bilişsel bir süreç olmasına ve duyguları analiz etmesine rağmen duyguların ilk başlangıcı bilinçaltı seviyede oluşur[95]. Ek olarak duygular göreceli bir şekilde yoğun ve / veya olumsuz yüklü etkiler gösterebilir. Gruplarda olumsuz hisler olumlu hislere göre daha hızlı yayılır[96]. Üniversite öğrencileri arasında bir araştırma yapılmıştır. Söz konusu araştırmada deneklere depresyona girmiş oda arkadaşı ile yaşamaya başlamadan önce ve sonra anket uygulanmıştır[97]. 3 aylık süre sonunda depresyona sahip olmayan bireyin depresyon belirtileri gösterdiği görülmüştür. Bu araştırma bulaşıcı depresif etkinin göstergesidir. Olumsuz duygusal bulaşma çalışan memnuniyetini, uzun yaşamın önünde bir engeldir[98]. Çünkü olumsuz duygular çok hızlı yayılır. İnsanların mutlu ve olumlu bir yaşam sürdürmesi ve geliştirmesi bu yüzden çok önemlidir[99]. Olumlu düşünen bireyler bilişsel olarak bilgileri daha kolay hatırlar, daha yüksek bir özgüvene sahip, iyi niyetlerini daha çabuk yayan ve daha büyük amaçlara sahiplerdir[100]. Araştırmalar gösteriyor ki çiftler veya gruplar yüksek dayanışma ve olumlu duygusal bulaşma sayesinde performansları, yaratıcılıkları, yardımseverlikleri ve bireysel mutlulukları daha yüksektir[101]. Küçük el ve kol hareketleri bile(gülme, baş sallama ve yaslanma gibi) bireyler

[95] Hatfield, E., Cacioppo, J., & Rapson, R. L. (1994). Emotional contagion. New York: Cambridge University Press
[96] Hatfield, E., Cacioppo, J., & Rapson, R. L. (1994). Emotional contagion. New York: Cambridge University Press
[97] Howes, M. J., Hokanson, J. E., & Loewenstein, D. A. 1985. Induction of depressive affect after prolonged exposure to a midly depressed individual. Journal of Personality and Social Psychology, 49, 1110-1113.
[98] Brief, A. P., & Weiss, H. M. (2002). Organizational behavior: Affect in the workplace.
In S. T. Fiske, D. L., Schachter, & C. Zahn-Waxler (Eds)., Annual Review of Psychology, 53, 279-307.
[99] George, J. M., & Brief, A. P. (1992). Feeling good-doing good: A conceptual analysis of the mood at work-organizational spontaneity relationship. Psychological Bulletin, 112, 310-329.
Oatley, K. J., & Johnson-Laird, P. N. (1987). Toward a cognitive theory of emotions. Emotion and Cognition, 1, 29-50.
Tickle-Degnen, L., & Puccinelli, N. (1999). The nonverbal expression of negative emotions: Peer and supervisor responses to occupational therapy students' emotional attributes. Occupational Therapy Journal of Research, 18, 18-39.
[100] Bower, G. H., & Cohen, P. R. (1982). Emotional influences in memory and thinking: Data and theory. In M. S. Clark & S. T. Fiske (Eds.), Affect and cognition: The seventeenth annual Carnegie symposium on cognition (pp. 291-331). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
George, J. M., & Brief, A. P. (1992). Feeling good-doing good: A conceptual analysis of the mood at work organizational spontaneity relationship. Psychological Bulletin, 112, 310-329.
[101] Barsade, S. G. (2002). The ripple effect: Emotional contagion and its influence on group behavior. Administrative Science Quarterly, 47, 544–675.
George, J. M. (1990). Personality, affect, and behavior in groups. Journal of Applied Psychology, 75, 107-116.
George, J. M., & Brief, A. P. (1992). Feeling good-doing good: A conceptual analysis of the mood at work organizational spontaneity relationship. Psychological Bulletin, 112, 310-329.

arasında birbirlerine yabancı olsalar bile karşılıklı yakınlık duygusu uyandırır[102]. Başkalarının olumlu duygularını gözlemleyen bireylerin direk dâhil olmasalar dahi gözlem yaparken kendilerini mutlu hissettiklerini bildirmişlerdir[103]. Genel olarak insanlarin içten ve yakın insanlarla ilişki kurmak istemeleri, onları izlemeleri ve gözlemlemeleri şaşırtıcı değildir.

Duygular aracılığı ile bilişsel açıdan çalışma yeteneği bireyin duygusal bulaşma karşısındaki hassasiyetini değiştirir. Araştırmacılar genelde amaç doğrutusundaki iletişimin sosyal bir ihtiyacın sembolü olduğuna inanırlar[104]. Örneğin insanlar sohbetlerini sürdürürlerken kendilerinin ya da karşısındakilerin sürekli nasıl hissettikleri, konuşulanlara nasıl tepki verilmesi gerektiği konularında sorgularlar[105]. Bu özellikle birbirlerini pek sevmeyen ya da tercih etmeyen kişilerin konuşmalarında geçerlidir. Aşırı bilişsel övgüler gibi taklit etme davranışının reddi de birey eğer duyguyu kavrayamıyorsa ortaya çıkabilir[106]. Bazen bireyler tartışma anında karşısındaki kişiyi üzmemek ya da utandırmamak için yoğun duygularını göstermekten kaçınabilirler[107]. Sonuç olarak sohbet esnasında bireyin genetik eğitimleri ve bireylerin bilişsel kapasiteleri etkileşimin daha anlamlı ve kuvvetli olabilmesi için fırsatlar yaratır. İfadeleri taklit etme eğilimi öğrenilmiş bir davranış gibi görünmemektedir[108]. Bu temel motor taklit hareketi [109] gözlemcinin otomatik olarak yüzsel, duruşsal, sözlü, ve aletle yapılan davranışları duygusal senkronize ederek ya da olmasını sağlayan merkeze giden geribildirim aracılığıyla ortaya çıkarır[110]. Yüzsel geribildirim kuramına göre duygusal deneyimler iskeletteki adele sisteminden etkilenir ve beyine farklı

[102] Siegman, A. W. & Reynolds, M. (1982). Interviewer-interviewee nonverbal communications: An interactional approach. In M. Davis (Ed.), Interactional rhythms: Periodicity in communicative behavior (pp. 249-278). New York, NY: Human Sciences Press.
Chartrand, T. L., & Bargh, J. A. (1999). The chameleon effect: The perception-behavior link and social interaction. Journal of Personality and Social Psychology, 76, 893-910.
[103] Hsee, C. K., Hatfield, E., Carlson, J. G., & Chemtob, C. (1990). The effect of power on susceptibility of emotional contagion. Cognition and Emotion, 4, 327-340.
Laird, J. D., Alibozak, T., Davainis, D., Deignan, K., Fontanella, K., Hong, J., … Pacheco, C. (1994). Individual differences in the effects of spontaneous mimicry on emotional contagion. Motivation and Emotion, 18, 231-247.
[104] Burgoon, J. K., Stern, L. A., & Dillman, L. (1995). Interaction adaptation: Dyadic interaction patterns. New York, NY: Cambridge University Press.
[105] Hatfield, E., Cacioppo, J., & Rapson, R. L. (1994). Emotional contagion. New York: Cambridge University Press.
[106] Hatfield, E., Cacioppo, J., & Rapson, R. L. (1994). Emotional contagion. New York: Cambridge University Press.
[107] Gottman, J. M. (1979). Marital interaction: Experimental investigations. New York, NY: Academic Press.
[108] Lipps, T., 1906. “Einfühlung und Ästhetischer Genuß,” Die Zukunft, 16: 100–114.
[109] Bavelas, J. B., Black, A., Lemery, C. R., & Mullett, J. (1987). Motor mimicry as primitive empathy.
[110] Cacioppo, J. T., Petty, R. E., & Tassinary, L. G. (1988). Communication, social cognition, and affect: A psychophysiological approach. In L. Donohew, H. E. Sypher, & E. T. Higgins (Eds.), Communication, social cognition, and affect (pp. 219-245). Hillsdale, N.J.: Erlbaum. PDF

seviyelerde geribildirim gönderir[111]. Farklı duyguların farklı yüzsel kaslar ile ilişkili olduğu ile ilgili yeterince kanıt bulunmaktadır[112].

Son aşama ise bulaşma evresidir. İnsanlar başkalarının duygularını yakalama eğilimindedirler.

2.7. Duygusal Bulaşmaya Yatkın ya da Yatkın olmayan Kişilerin Özellikleri

Hatfield, Cacioppo ve Rapson (1994) duygusal bulaşmaya yatkın ya da yatkın olmayan kişilerin beş temel özelliğini tanımlamışlardır. Bu özellikler: kimlik, farkındalık ve tepkisellik, duyguları okuma, taklit etme, dikkattir.

İlk değinmek istediğimiz özellik kimliktir. Başkalarına bağımlı ve kendi kimliklerini diğer bireylere ilişkili olarak tanımlayanlarla, kendilerini bağımsız ve özerk olarak tanımlayan bireyler kıyaslandığında ilk grup başkalarının duygularını yakalamaya daha hevesli olduklarına bilgisine ulaşılmıştır[113].

Bireylerin kendi duyguları ile farkındalıkları değişmektedir. Her birey aynı derecede duygularının farkında değildir. Cacioppo ve arkadaşları duygulara karşı farkındalığın sistem kazançları ve tepkisellik ile ilgili araştırmalar yapmışlardır. Kendi duygularının farkında olan bireyler duygularını ifade etmede ve sözsüz iletişimde daha başarılıdırlar[114].

Bir diğer özellik ise duyguları okuyabilmektir. Haviland ve Malatesta başkalarının duygularını okuma yeteneğini cinsiyete göre incelemişlerdir. Duygu okuma da kadınların erkeklere göre daha başarılı olduğu bilgisine ulaşmışlardır[115]. Diğer araştırmacılar duygu okumada cinsiyet farklılıkları olabileceği üzerine tartışmışlardır[116]. Hall yaptığı çalışmasında durumu şu şekilde özetlemiştir: kadınlar ve erkekler aynı duyguları hissederler ama kadınlar duyguları

---

[111] Tomkins. S. S. (1963). The right and the left: A basic di-mension of ideology and personality. In R. W. White (Ed.). The study of lives. New York: Atherton.

[112] Adelmann, P. K., & Zajonc, R. B. (1989). Facial efference and the experience of emotion. Annual Review of Psychology, 40, 249–280.

[113] Markus, H.T., & Kitayama, S. (1991), Culture and the Self: Implications for cognition, emotion, and motivation, Psychological Review, s.224.

[114] Friedman, H.S., Prince, L.M., Riggia, R.E., & DiMatte, M.R. (1980), Understanding and assessing nonverbal expressiveness: The Affective Communicative Test, Journal of Personality and Social Psychology, s.334.

[115] Haviland, J. J.,& Malatesta, C.Z. (1981), The development of sex differences in nonverbal signals: Fallacies, facts, and Fantasies. **Gender and Nonverbal Behaviour**, 183- 208.

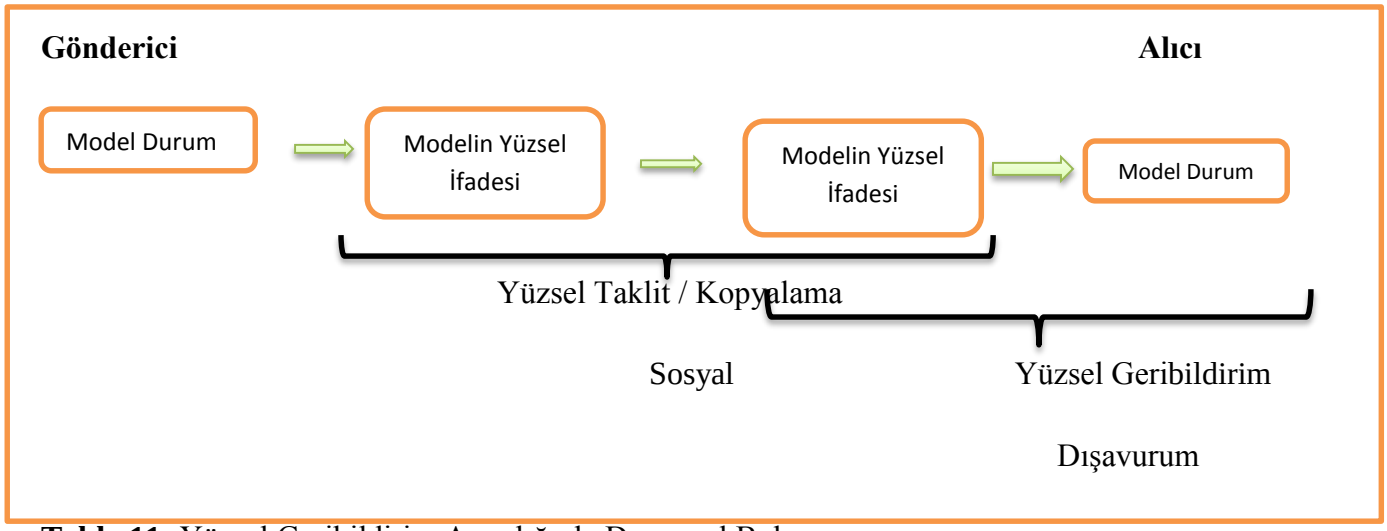
[116] Carlson, J. G. & Hatfield, E. (1992). **Psychology of emotion**. New York: Harcourt.

sergileme de ve okuma da daha yeteneklidirler[117]. Burdan da anlıyoruz ki kadınlar erkeklere kıyaslandığında duyguları okuma da ve yansıtma da çok daha başarılıdırlar.

Sıradaki özellik ise taklittir. Sinirbilimcilere göre biz başka bir kişiyi gözlemlerken ayna nöronları ortaya çıkan ifadenin benzer olmasını sağlamak için adeta ateşlenmektedirler[118]. William James 1890 yılında insanların duygularını kendi kassal, bezel, ve iç organsal yanıtlarını anlamlandırarak sonuç çıkardıkları tezini ortaya atmıştır(James- Lange Duygu Kuramı)[119]. Ekman & Friesen yüzsel ifade tanıma alanında Facial Action Coding System (FACS, Yüzsel Hareket Kodlama Sistemi) çalışmasını yaptı[120]. Bu çalışmada yüzsel hareketlerin anatomik analizini gerçekleştirerek yüzsel ifadelerin ölçülmesi ve tanımlanmasına yönelik bir yöntem geliştirdiler[121]. Bunlardan yola çıkarak yüzsel geri bildirim hipotezi ortaya çıkmıştır. Yüz kaslarından gelen duyusal geri bildirim (yani yüz ifadesinin), bu yüz ifadesine karşılık gelen öznel duygulara yol açtığı hipotezi, olarak tanımlayabiliriz. Yüzsel geribildirim üzerine yapılan son araştırmalar gösteriyor ki duygularımız yüzsel geri bildirimlerden bir nebze etkilenmektedir[122]

Yüzsel geribildirim hipotezi, yüz ifadesinden gelen duyusal geribildirimin duygusal deneyimi etkilediğini, yüz hareketleri ile ilişkili duyguları harekete geçirdiğini ileri sürmektedir. Hipoteze göre, herhangi sosyal bir aktivite sırasında gülümsemeye zorlanan biri sonrasında yüz ifadesine denk gelen olumlu duygular yaşamaya başlamakta ve aynı aktiviteyi keyifli bir deneyim olarak değerlendirmektedir[123].

[117] Hall, J. A. (1984), Nonverbal sex differences: Communication accuracy and expressive style, Baltimore: Johns Hopkins University Press.
[118] Hurley, S. & Chater, N., Perspectives on Imitation: From Neuroscience to Social Science (Vol. 2, pp. 55-77). Cambridge, MA: MIT Press, 2005.
[119] James, W., (1890/1984a) Emotions. In Psychology: Briefer course (pp. 326). Cambridge, MA: Harvard University Press .
[120] Ekman, P. & Friesen, W. V., (1978), "Facial Action Coding System." Consulting Psychologists Press Inc., 577 College Avenue, Palo Alto, California 94306
[121] Ekman, P. & Frisen, W. V. , (1978), "Facial Action Coding System." Consulting Psychologists Pres Inc., 577 Collage Avenue, Palo Alto, California 94306.
[122] Adelmann, P. K., & Zajonc, R.[B.](1989). Facial efference and the experience of emotion. Annual Review of Psychology, 40, 249-280.
[123] Buga Duygu Yüzsel Geribildirim, , 11 eylül 2012, http://duygubuga.blogspot.com/2012/09/yuzsel-geribildirim.html



Tablo 11: Yüzsel Geribildirim Aracılığıyla Duygusal Bulaşma

1970'li yıllarda Daryl Bem tarafından ortaya atılan kendini algılama teorisi'nde (self-perception theory), taklit ya da kopyalama davranışını bulabiliriz. Bu teori bireylerin kendilerini daha iyi tanımayı nasıl öğrendiklerini odak olarak almaktadır. Bu kuram iki temel görüşe dayanmaktadır: bireyler, kendi tutumlarını, duygularını ve benzeri içsel durumlarını, kendi davranışlarından ve bu davranışların içerisinde yer aldığı koşullardan hareketle yordayarak tanırlar. İçten gelen işaretler belirsiz, zayıf ve güç yordanır oldukları ölçüde birey, işlevsel olarak, aynı bir dış gözlemcinin konumundadır, yani o da kendisini tanıma çabasında iken, dış gözlemcinin ona baktığı gibi bakar ve dışa yansıyan işaretlerden çıkarsama yapar.

Özetlemek gerekirse bu kuram, insanın kendisini bir gözlem objesi gibi aldığını ve kendi tepkilerine ve tutumlarına bakarak yorumda bulunduğunu öne sürmektedir. festinger ve carlsmith'in deneyinde denekler, davranışlarını ödülün neticesi gibi algılamakta ve bu nedenle kendi gerçek tutumlarını yansıtmamaktadır. Şayet buna aykırı davranmışsa, önemli kademede bir ödül aldığı içindir. Bern'e göre dış gözlemcilere, bu deneklerin davranışı ve deney şartları açıklansa, onlar da aynı davranışları ortaya koyarlar. Nitekim Bern, gözlemci deneklere (aktör değil) durumun verilerini sunarak aktör konumundaki deneklerin ne tür çıkarsamalar yapacaklarını sorar. Bern'in denekleri (gözlemci), gerçek deneklerle aynı sonuçlan gösterirler Bern, deneyinde,

gözlemci deneklere, aktör deneklerin ilk tutumlarını belirtmemiş olması bu nedenle eleştirilmiştir[124].

Dikkat davranışının rastlandığı bir diğer kuram da duygusal tepki kuramıdır. ilk defa 1971 yılında Mehrabian tarafından ortaya atılmıştır. Kuramı daha sonra Mottet, Frymier ve Beebe geliştirmişlerdir. Mottet ve arkadaşlarına göre duygusal tepki kuramı: 1. İnsanlar sevdikleri şeyleri takip ederler 2. İnsanlar olumlu duygu duygu hissettikleri şeylerden hoşlanırlar 3. İnsanların duyguları başkalarından aldıkları örtük mesajlardan (örneğin sözsüz yakınlık ipuçları) etkilenir[125].

Sınıfta, öğretmenler öğrencilerinin duygusal durumları ile örtük ve / veya açık olarak iletişim kurarlar. Örtük mesajlar sözsüz yakınlık ipuçları da içerir ve öğrenciler bu mesajları aldığında, onların duyguları öğretmenlerinin duygularını yakaladıkları derece de etkilenirler[126].

Öğretmenlerini seven ya da onlara karşı olumlu duygular hisseden öğrenciler sözsüz iletişim ipuçları sayesinde derslerden daha fazla verim alırlar[127]. Araştırmaya göre öğretmenin sözsüz yakınlık ipuçlarına öğrencinin tepkisi öğrencinin öğrenmeden kaçınıp kaçınmayacağını ya da okulla ilgili aktiviteleri (derse katılma, ödev yapma ve benzeri) yapıp yapmayacağını belirler[128].

Son özellik de dikkattir. Kim karşısındakinin duygularını daha kolay okuyabilir ya da farkında olabilir diye düşündüğümüzde aklımıza ilk gelen seçeneklerden bir tanesidir dikkat.Hatfield ve arkadaşları insanları baskılayıcılar ve hassaslaştırıcılar diye iki başlıkta incelemişlerdir. Kimi baskılayıcılar diğer bireylere göre çok az dikkat sahibidirler. Öte yandan hassaslaştırıcılar diğer bireylerin yaptıklarına, düşündüklerine ve hissettiklerine karşı daha fazla dikkat gösterirler[129]. Yukarıdaki kaynakları özetlemek gerekirse bireyler sahip oldukları dikkat

[124] Kendini Algılama Teorisi http://bilgiara.com/psikoloji/tfacz-kendini-algilama-teorisi.html
[125] Mottet, T. P., Frymier, A. B., & Beebe, S. A. (2006). Theorizing about instructional communication. In T. P. Mottet, V. P. Richmond, & J. C. McCroskey (Eds.), Handbook of instructional communication: Rhetorical and relational perspectives S. 262. Boston: Allyn and Bacon.
[126] Communication in Human Relations (May 2009) Texas Christian University (TCU), Fort Worth, TX Thesis: Are emotional intelligence and contagion moderators of the association between instructors' nonverbal immediacy cues and students' affective learning? Tiffany Rose Wang (2007) s. 3.
[127] Communication in Human Relations (May 2009) Texas Christian University (TCU), Fort Worth, TX Thesis: Are emotional intelligence and contagion moderators of the association between instructors' nonverbal immediacy cues and students' affective learning? Tiffany Rose Wang (2007) s. 4.
[128] Mottet, T. P., & Beebe, S. A. (2002). Relationships between teacher nonverbal immediacy, student emotional response, and perceived student learning. Communication Research Reports, 19(1), 77-88.
[129] Hatfield, E., Cacioppo, J., & Rapson, R. L. (1994). Emotional contagion. New York: Cambridge University Press.

derecesine göre çevreyi algılarlar. Gelecek başlıkta duygusal bulaşmada bir diğer önemli konu olan rolleri tartışacağız.

2.8. Duygusal Bulaşmada Roller

Duygular kolaylıkla deneyim edilebildiğinden ve paylaşılabilmesine rağmen bazı karakteristik özellikler bireylere karşı hassasiyet davranışı yaratır. Duygularından daha fazla bahseden insanlar diğer insanlardan daha fazla duygu kapmaya eğilimlidirler[130]. Genel olarak batı kültüründe yetişkin bayanların kendilerini daha fazla ifade edebildikleri için daha fazla duygu yakadıklarına yönelik kanıtlar bulunmaktadır[131]. Tüm bunların yanında insanlar sevdikleri değer verdikleri insanların duygularını yakalamaya eğilimlidirler [132] . Aslında davranışlarını ve duygularını senkronize edemeyen çiftler genellikle kendilerini iletişim eksikliği içinde bulurlar ve bunun sonucunda da ilişkide kopmalara neden olur[133]. Bireyin diğer karakteristik özellikleri bireylerin içine kapanık olmaları, yüksek ya da düşük karşı koyma ihtiyaçları ve nereli olduklarını içerir[134]. Sonuç olarak duyguların paylaşılabilmesi için insanların yetiştirildikleri yer, sohbetin bağlamı en az ilişkinin geçmişi kadar önemlidir.

Bazı insanlar duygularını ifade etmede başarılıdırlar. Bu da şu anlama geliyor ki kimi insanlar duygularını bulaştırma da diğerleri ile kıyaslandığında daha etkilidirler. İletişim ve psikoloji alanında çalışma yapan kişiler bu insanları **göndericiler** (senders) olarak adlandırırlar. Göndericilerin kendilerine has karakter özellikleri vardır. Bu kişiler genelde duygularını karşılarındaki insanlara geçirmek de zorlanmazlar. Büyük kitleleri etkisi altına alan siyasetçilerimiz buna en iyi örneklerdir. Bir diğer rol ise **taşıyıcılardır** (carriers). Bu tip bireyler

---

[130] Doherty, R. W. (1997), The emotional contagion scale: A measure of individual differences., **Journal of Nonverbal Behavior**, 21, 131–154.
Jones, S. M., & Wirtz, J. G. (2007). "Sad monkey see, monkey do:" Nonverbal matching in emotional support encounters. **Communication Studies**, 58, 71-86.

[131] Hatfield, E., Cacioppo, J., & Rapson, R. L. (1994). **Emotional contagion**. New York: Cambridge University Press.

[132] Chartrand, T. L., & Bargh, J. A. (1999). The chameleon effect: The perception-behavior link and social interaction. **Journal of Personality and Social Psychology,** 76, 893-910.
Hatfield, E., Cacioppo, J., & Rapson, R. L. (1994). **Emotional contagion**. New York: Cambridge University Press.

[133] Burgoon, J. K., Stern, L. A., & Dillman, L. (1995). Interaction adaptation: Dyadic interaction patterns. New York, NY: Cambridge University Press.
Capella, J. (1997). The development of theory about automated patterns. In G. Philipsen & T. L. Albrecht (Eds.), **Developing communication theories** (pp. 63-66). New York, NY: State University of New York Press.
Woodall, W. G., & Burgoon, J. K. (1981). The effects of nonverbal synchrony on message comprehension and persuasiveness. **Journal of Nonverbal Behavior**, 5, 207-233.

[134] Hatfield, E., Cacioppo, J., & Rapson, R. L. (1994). **Emotional contagion**. New York: Cambridge University Press.

oldukça dışavurumcu kişilerdir. En son rol ise **yatkın** (susceptible) olanlardır. Duygusal bulaşma bir hastalık değildir amaoluş biçimi bir hastalığı andırır.

California Üniversitesi Psikoloji alanında çalışmaları bulunan araştırmacı Howard Friedman duyguları gönderme, taşıma, ve yatkın olma yeteneklerini ölçebilmek için bir ölçek geliştirdi. Geliştirdiği ölçeğin adı Etkili İletişim Ölçeği (Affective Communication Test)'dir. Ölçek 13 maddeden oluşmaktadır ve dileyen birey kendine uygulayabilmektedir. Friedman bir gruba ölçeği uyguladıktan sonra ölçekten yüksek skor alan göndericileri teker teker farklı odalara yönlendirmiştir. Daha sonra da duygusal bulaşmaya yatkın bireyleri de her bir odaya iki katılımcı daha yönlendirmiştir. Her bir odadaki 3 katılımcıya iki dakika boyunca hiç konuşmadan birlikte oturmaları söylenmiştir. Katılımcıların birbirine bakmaları serbestti ama konuşamazlardır. İki dakika sonunda her bir deneğe o an kendilerini nasıl hissettiklerine dair detaylı bir anket verildi. Sonuç olarak Friedman düşük skorlu deneklerin birbirleri ile konuşmadıkları halde yüksek skorlu deneklerin duygularını hissetmeye başladıkları bilgisine ulaşılmıştır.

2.4. Duygusal Bulaşma ile benzer kavramlar

2.4.2. Duygusal Bulaşma ve Empati

Empati kavramından son yıllarda hayatın her alanında sıkça söz edilmektedir. Gerek psikiyatride gerekse psikolojide önemli bir yere sahip olan empati gittikçe yaygınlaşan kullanım alanları ile araştırmacıların ilgi odağı olmuştur. Genel anlamda empati, olaylar ve durumlar karşısında bireyin, karşıdaki kişinin yerine kendini koyarak onu anlaması olarak tanımlanabilir.

Mehrabian ve Epstein, empatiyi başkasının duygusal deneyimine karşılık verebilme diye tanımlamışlardır[135]. Hogan ise empatiyi karşıdakinin durumunu zihinsel ve imgesel olarak anlamak ya da o kişinin duygularını birebir yaşamaksızın onun ne hissettiğini anlamak olarak tanımlamıştır[136]. Empati kavramı genel olarak karşımızdaki insanların ne hissettiğini anlama yeteneğidir. Başkalarının ihtiyaç ve beklentilerini fark edip kişinin kendisini onların yerine koyabilme becerisidir. Empati diğer insanlarla iyi geçinmenin de olmazsa olmazıdır. Geçimli, anlayışlı insan empati yapabilen insan demektir. Dökmen, empatinin üç temel unsurdan

[135] Mehrabian, A., & Epstein, N. (1972). A measure of emotional empathy. Journal of Personality, 40(4), 525-543. doi: 10.1111/j.1467-6494.1972.tb00078.x

[136] Hogan, R. (1969). Development of an empathy scale. Journal of Consulting and Clinical Psychology, 33, 307–316.

oluştuğunu belirtmektedir. Bunlar; olaylara diğer insanların bakış açısıyla bakabilmek, onların duygu ve düşüncelerini doğru anlamak ve diğer insanların anlaşıldığını onlara ifade etmektir[137].

Empatinin, duygusal bulaşması ile karıştırılmaması gerekir. Duygu bulaşması ise bilinçdışı ve otomatik olarak başka bir kişinin duygusal durumunu taklit etmeye başlamak ve bu duyguların kendisinde de ortaya çıkmalarına yol açmaktır. Empatiyle bu anlamda farklıdırlar çünkü empati bilinçli bir olaydır ve empati kuran kişi anladığı duyguların diğer kişiye ait olduğunu farkındadır. Bunları kendi duygularıymış gibi algılamaz.

Empati ve cinsiyet arasındaki ilişkiye bakan araştırmalar ortaya çıkarmışlardır ki kadınlar erkeklere göre daha çok ve daha yüksek seviyede empati kurabilmektedirler. Empatinin yaş ile ilişkisi ise doğru orantılıdır. Yaş ilerledikçe kişiler daha iyi empati kurabilmekte ve karşılarındaki kişiyi daha iyi anlayabilmektedirler. Duygusal bulaşmada da benzerlik göstermektedir bu durum.

2.5. Duygusal Bulaşma'nın Türleri

Duygular pek çok farklı şekilde paylaşılabilir ve taklit edilebilir. Duygusal Bulaşma alanında çalışma yapan ilk araştırmacılar bilinçli düşünme, analiz ve hayal gücünü duygusal bulaşmanın içine dahil olduğuna inanıyorlardı ama eski çalışmaların aksine şuan biliniyor ki bazı tür duygusal bulaşmalar fark edilmesi daha zor ve daha otomatik[138].

2.5.2. Örtülü (Implicit)

Bilişsel bulaşmanın aksine duygusal bulaşma daha az bilinçli ve daha fazla otomatiktir. Haberleşmeye dayalı olduğu gösterilmesine rağmen genellikle sözsüz iletişime dayalıdır. Örneğin bireyler elektronik posta ile haberleşirken sözsüz iletişim öğelerini içermemesine rağmen mesajı gönderen bireyin duygularında etkileniriz[139].

[137] Dökmen, Ü. 2005, İletişim Çatışmaları ve Empati, 34. Baskı, Ekim, İstanbul: Sistem Yayıncılık
[138] Hatfield, E., Cacioppo, J.T., & Rapson, R.L. (1993). Emotional contagion. Current Directions in Psychological Science, 2, 96-99.
[139] Hatfield, E., Cacioppo, J.T., & Rapson, R.L. (1993). Emotional contagion. Current Directions in Psychological Science, 2, 96-99.

Hatfield ve arkadaşlarına göre duygusal bulaşma ilkel, otomatik ve bilinçli olmayan davranıştır[140]. Bireyin duygusal paylaşımın içine girdiğinin farkında olmasına gerek yoktur[141].

Bireyler olumlu ya da olumsuz uyaranı farklı şekilde yanıtlarlar ve bireyler olumsuz olaylara daha güçlü ve çabuk duygusal, davranışsal ve bilişsel yanıtlar vermektedir. Bu yüzden hoş olmayan duygular hoş duygulara göre ruh hali bulaşmasına neden olmaya daha müsaittir. Bir diğer dikkat edilmesi gereken değişken ise enerjidir. Yüksek enerji düşük enerji ile karşılaştırıldığında her zaman daha fazla dikkat toplar [142].

2.5.3. Açık (Explicit)

Duygudan otomatik olarak etkilenilmesinin yanında diğer bireyin duygularını etkileyebilmek için yada bir şeyi başarmak için birey tarafından yönlendirilen duygular vardır. Farzedin ki bir kişi karşısındakini bir konu hakkında ikna etmek istiyor. Birey karşısındaki gösterdiği coşku sayesinde etkileyebilir. Bilinçli ruh hali bulaştırmanın bir başka yolu da ödül, tehdit vererek duyguları yatıştırmaktır[143].

Duygusal tümevarım ve duygusal etki aracılığıyla bireyler bilinçli ve kasten başkalarının duygularını etkileyebilirler. Duygusal tümevarımın gerçekleşebilmesi için etkileyen bireyin bilinçli olması yeterlidir; etkiyi alan yani alıcı bireyin farkında olup olmaması önemli değildir[144].

2.6. Duygusal Bulaşmanın Etkileri

Duygularla yüklü olan bu sürecin hayatımız üzerinde ve kişilerarası iletişimiz üzerine etkisi vardır. Bu etkileri iki anabaşlıkta inceleyebiliriz.

---

[140] Schoenewolf, G., (1990). Emotional contagion: Behavioral induction in individuals and groups.' 'Modern Psychoanalysis; 15, 49-61

[141] Kelly, J.R. and Barsade, S.G (2001). Mood and Emotions in Small Groups and Work Teams. Organizational Behavior and Human Decision Processes Vol. 86, No. 1, September, pp. 106.

[142] Schoenewolf, G., (1990). Emotional contagion: Behavioral induction in individuals and groups.' 'Modern Psychoanalysis; 15, 49-61

[143] Kelly, J.R. and Barsade, S.G (2001). Mood and Emotions in Small Groups and Work Teams. Organizational Behavior and Human Decision Processes Vol. 86, No. 1, September, pp. 99–130.

[144] Kelly, J.R. and Barsade, S.G (2001). Mood and Emotions in Small Groups and Work Teams. Organizational Behavior and Human Decision Processes Vol. 86, No. 1, September, pp. 110.

2.6.2. Duygusal Bulaşmanın Olumlu Etkileri

Paylaşılan duygular karşılıklı anlayışı arttırır[145]. Duygusal bulaşma fikirlerin ve davranışların koordinasyonuna yardımcı olur. İlişkisel bağlılık ortaya çıkmasını sağlar. Empati ve kendine güven ortamı oluşturur. Birey tavsiye ararken, kişisel hareketlere onay beklerken ya da deneyim havuzu oluştururken paylaşılan duygular önemlidir ve başarı ile memnuniyeti arttırır[146].

2.6.3. Duygusal Bulaşmanın Olumsuz Etkileri

Geçmiş araştırmalarda iletişimciler duygusal bulaşmanın olumsuz bir özellik olduğunu görüşüne ulaşmışlardır[147]. Başkalarının öfke, korku ve üzüntü gibi negatif duygularına aşırı derece maruz kalmak bu duyguları kişisel olarak deneyimlemeye yol açar. Bu da kitle histerisi gibi aşırı davranışlara neden olur[148].

Kronik olarak mutsuz olan birisi ile yakın bir ilişki kurduğumuzda olumsuz duygular bizi de hâkimiyeti altına alır. Eğer insanlar çevrelerine karşı çok fazla duyarlı ise bu uygunsuz ifadelere ve geribildirimlere yol açar. Miller'a göre duygusal bulaşma başkasının derdinden muzdarip olmaktır[149]. Örneğin kişi etrafındaki kişilerin üzüntüleriyle mutsuz olabiliyorsa, duygusal bulaşmaya karşı duyarlılığı da yüksek demektir. Bir diğer yandan çevresi ne kadar mutsuz olursa olsun sakinliğini koruyabilirse, bireyin duygusal bulaşmaya karşı hassasiyetinin düşük olduğu, çevresinden etkilendiğini görüşüne ulaşılabilir.

Eğer bir kişinin duyguları kolaylıkla harekete geçebiliyor fakat kolaylıkla kontrol edemiyorsa, birey büyük olasılıkla duygusal olarak tükenmiştir. Bu yüzden de iletişim sürecinde duygusal bulaşma olumsuz sonuçlarla neticelenebilir[150]. Miller ve arkadaşlarına göre (1995)

[145] Anderson, C., Dacher, K., & Oliver, J. P. (2003). Emotional convergence between people over time. Journal of Personality & Social Psychology, 85 (5), 1054 – 1068.
[146] Barsade, S. (2002). The ripple effect: Emotional Contagion and its influence on group behavior. Administrative Science Quarterly, 47, 644- 675. Doi.102307/3094912.
[147] Jia M. (2013), Emotion and Communication Behaviors in the Workplace: Supervisor Nonverbal Immediacy, Employee's Emotional Experience, and Their Communication Motives, s. 18.
[148] Hatfield et al (1994).
[149] Miller, K. (2009). Organizational Communication: Approaches and Processes (5th ed.) Boston, MA: Wadsworth Cengage Learning, s. 227.
[150] Maslach, C. (1982). Burnout: The cost of caring. Englewood Cliffs, NJ: Prentice- Hall.

duygusal bulaşma etkili etkileşimin önündeki bir engeldir[151]. Yapılan araştırmalara göre öğretmenin duygusal bulaşması ve öğrencinin genel sınıf refahı arasında olumsuz bir ilişki vardır.

[151] Miller, K., Birkholt, M., Scott, C., & Stage, C.(1995). Emphaty and burnout in human service work: an extension of a communication model. Communication Research, 22, 123-147. doi:10.1177/009365095022002001.

3. MESLEK LİSESİ ÖĞRETMENLERİNİN ÖĞRENCİYLE İLETİŞİMİNDEKİ DUYGUSAL BULAŞMANIN ROLÜNÜ BELİRLEMEYE YÖNELİK BİR ALAN ARAŞTIRMASI

3.1. YÖNTEM

3.1.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırma, kişilerarası iletişim sürecinin en önemli kısmını oluşturan öğretmen öğrenci iletişiminde gerçekleşen durumlar karşısında öğretmenlerin öğrencinin duygularını yakalamasının önemini anlamaya yöneliktir. Çalışmanın yazın kısmı, bu tez kapsamındaki araştırma verilerini analiz etmek ve yorumlamak amacıyla kişilerarası iletişim ile duygusal bulaşma ile ilgili kavramsal bilgilere yer vermiştir. Öğretmenlerin kişilerarası davranışlarını şekillendiren iletişim teknikleri ile olumlu veya olumsuz sonuçlanan duygusal bulaşma sürecine yönelik kişisel ve duygusal deneyimlerin incelenerek yorumlanması amaçlanmaktadır.

Daha önce de belirtildiği gibi, bu çalışmanın temel amacı duygusal bulaşmanın öğretmenlerin öğrenciyle olan iletişimine nasıl yansıdığını belirlemek ve öğretmenlerin duygusal bulaşmaya yönelik deneyimlerini ve algılarını belirlemektir. Bu araştırmanın amacına ulaşmak için niteliksel araştırma tercih edilmiştir. Niteliksel araştırmanın tercih edilme sebebi sınıf ortamında gerçekleşen durumların sıklıkları değil, nasıl gerçekleştikleri ve kişiler için önemleri ve birbirleriyle olan ilişkileri anlaşılmaya çalışılır. Odak Grup Görüşmesi önceden belirlenmiş araştırma konusu çerçevesinde, önceden şekillendirilmiş fakat esnek soruların gruba yöneltilmesi ve grup üyelerinin birbirleriyle konu üzerinde tartışıp görüş ortaya koymalarını amaçlayan; ortaya konan görüşlerin araştırmacı tarafından değerlendirilip sonuca varılmaya çalışılmıştır. Odak Grup Görüşmesi doğal ortamda, kısa zamanda, sağlıklı bir şekilde ulaşmamızı sağlayan bir araştırma tekniğidir.

3.1.2. Araştırmanın Kapsam ve Sınırlılıkları

Duygusal bulaşma kuramı iletişimciler tarafından oldukça çok çalışılan bir kuramdır. Öte yandan kuram ülkemizde daha önce hiç çalışılmamıştır. Bu kapsamdaki yurtdışındaki araştırmalar bireylerin duygusal bulaşmaya yatkınlıklarını birey bazında stres, karakter özelliği, yatkınlık, iş

yükü gibi çeşitli konularla ilişkilendirerek açıklamaktadır. Fakat kişilerarası iletişim sürecinde duygusal bulaşmanın önemine ilişkin çalışmaların eksikliği göz önüne alındığında, bu çalışma kişilerarası iletişim ile psikolojinin bakış açısını netleştirmeye çalışmaktadır.

Ülkemizdeki meslek liseleri sektörün ihtiyacı olan ara iş gücünü karşılamaktadır. Bu nokta göz önüne alındığında, meslek liselerinin önemi ve daha önemlisi meslek liselerindeki öğretmenlerin öğrenci ile iletişimleri ve duygu düzenlemelerinin önemi daha görünür olmaktadır. Sektör, elemanlarında teknik vasıfların yanı sıra kişilerarası iletişim becerileri de aranmaktadır.

3.1.3. Araştırmanın Yöntemi

Öğretmenlerin kişilerarası davranışlarını ve duygusal bulaşma deneyimlerini yorumlamayı amaçlayan bu çalışmada niteliksel araştırma yöntemlerinden odak grup çalışması kullanılmıştır. Araştırma da odak grup görüşmesi kullanılmıştır. Akşit odak grup görüşmelerinin sınırlılıklarını şu şekilde özetlemiştir: araştırmacı görüşme esnasında grup kontrolünü kaybedebilir ve bunun sonucunda grup araştırma konusunun dışına çıkabilir. Toplanan verilerin analizi oldukça zordur. Bu teknik eğitilmiş görüşmecileri gerekli kılar. Grubun bir araya getirilebilmesi, bir konu hakkında ortak düşünmeye sevk edilmesi, grubun homojen olarak oluşturulması oldukça zor konulardır. Grupta herkesin görüşüne eşit oranda yer vermeyi sağlamak zordur çünkü bazı katılımcılar konuşmada istekli davranmazken bazıları da hiç susmak istemeyebilirler[152].

Kümbetoğlu aynı sosyal gruptan benzer sosyal geçmişten gelen kişilerin odak grup görüşmelerinde yer alabileceğini ifade etmektedir [153] . Öğretmenler meslek hayatlarını ve deneyimlerini birbirleriyle paylaşırlar. Odak grup görüşmeleri sırasında sözlü, sözsüz paylaşılan iletişim ipuçları diğer katılımcıların duygusal hafızalarında yer alan duyguları tetikleyerek kendi düşüncelerini anlatmaları, hislerini paylaşmaları beklenmektedir. Aynı zamanda duygusal deneyimleri paylaşırken kişinin kendisinde ve diğer katılımcılarda değişen ifadelerini de gözlemlemek amaçlanmaktadır. Öğretmenlik mesleğinin yapısı düşünüldüğünde katılımcıların kendi deneyimlerini kendi cümleleriyle anlatmaları önemsendiğinden çalışma için en uygun yöntemin odak grup görüşmeleri olduğuna karar verilmiştir.

[152] Akşit, B.T 1992 "Medikal araştırmalarda etik sorunlar" Türk Tabipler Birliği'nin düzenlediği "Sağlık Kongresi'ne sunular bildiri. 8-11 Mart. Shareton Oteli. Ankara.
[153] Kümbetoğlu, a.g.e., s. 117.

3.1.4. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Odak grup görüşmeleri, genellikle aynı demografik özelliklere (yaş, sosyo-ekonomik düzey, meslek vb.) sahip 10 – 12 kişi, bir moderatör eşliğinde bir araya gelmekte ve araştırma konusu grup ortamında tartışılmaktadır. İnsanların aktiviteleri ile ilgili davranışları, fikirleri, güdülenmeleri, ilgi alanları ve problemlerinin dinamik ilişkisini anlamak açısından odak grup görüşmesi, araştırma yapan kişiye önemli ipuçları verir [154].

Odak grup görüşmeleri dört aşamada gerçekleştirilir. Birinci aşamada araştırmacı, araştıracağı konuyu belirler. İkinci aşamada bazı sorulara yanıt aranır. Bunlar; kimlerle görüşüleceği, neden o kişilerin seçildiği, seçilen kişilerin ortak özelliklerinin neler olması gerektiği, görüşmede hangi başlıkların olacağı ve hangi soruların hangi sırayla sorulması gerektiği ve nedenleri gibi sorulardır. Üçüncü aşamada odak grup görüşmeleri'nin yeri, zamanı, görüşmeyi yönetecek uzman ve gözlemci belirlenir. Plana göre görüşme başlatılır. 3-4 genel, 2-3 inceleme soruları sorular ve oturum 2-3 saat içerisinde toparlanmaya çalışılır. Son aşamada da görüşme özetlenir, elde edilen verilerin (gözlemcinin tuttuğu kısa notlar ve ses kayıtları) içerik analizi yapılır. Analiz yapılırken grubun içinde olduğu sosyal ortamın özellikleri de göz önünde bulundurulur. En son yapılan araştırma ve sonuçları raporlaştırılır [155].

Araştırmada İstanbul'un Kartal ilçesinde yer alan bir meslek lisesinde çalışan toplam 12 öğretmenle iki ayrı odak grup görüşmesi yapılmıştır. Her bir odak grup görüşmesi 90 dakikadır. Görüşme için meslek lisesinde çalışan öğretmenlerin tercih edilmesinin sebebi, diğer okul türlerine göre daha başarısız bulunarak toplumda ve kimi idarecilerde "problemli öğrencinin gitmesi gereken okul" algısının olduğu gerçeğidir. Görüşmeye katılan öğretmenlerin 6 tanesi kültür dersi öğretmeni, 6 tanesi de meslek dersi öğretmenidir. Görüşmeye katılan öğretmenlerin mesleki deneyimleri 4- 20 yıl arasında değişiklik göstermektedir. Katılımcıların yaşları ise 29 ile 48 arasındadır. Katılımcıların cinsiyet sayılarının eşit olması amaçlanarak 3 erkek, 3 kadın öğretmen olmak üzere her grupta toplam 6 öğretmen bulunmaktadır.

[154] Akşit, B.T. 1992. "Medikal araştırmalarda etik sorunlar" Türk Tabipler Birliği'nin düzenlediği 'Sağlık Kongresi'ne Sunular' bildirisi. 8-11 Mart. Shareton Oteli. Ankara. S. 1

[155] Akşit, B.T. 1992. "Medikal araştırmalarda etik sorunlar" Türk Tabipler Birliği'nin düzenlediği 'Sağlık Kongresi'ne Sunular' bildirisi. 8-11 Mart. Shareton Oteli. Ankara s. 2.

3.1.5. Odak Grup Görüşmesi ve Soruların Belirlenmesi

Çalışma için gerekli verilerin toplanması ve analiz edilmesi odak grup görüşmeleriyle gerçekleştirilmiştir. Tezin kavramsal çalışması tamamlandıktan sonra toplam 20 tane açık uçlu soru hazırlanmıştır. Odak grup görüşmelerinin literatür kısmıyla tutarlı sonuçlar verebilmesi için 4 öğretmenle pilot bir çalışma yapılarak soruların geçerliliği kontrol edilmiştir. Pilot çalışmasında yer alan 4 öğretmen odak grup görüşmelerinde yer almamışlardır. Elde edilen bulgular sonucunda danışman ile görüşülerek soru sayısı 10'a düşürülmüştür. Araştırma için gerekli verilerin toplanması odak grup görüşmeleri aracılığıyla gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler esnasında öğretmenlere, tezin kavramsal çalışmasını kapsayan daha önceden hazırlanmış toplam 10 soru sorulmuştur[156]. Soruların nitelikleri Krueger ve Casey'in "Focus Group Interviewing" başlıklı kitabından faydalanılarak hazırlanmıştır.

Araştırmanın ilk iki sorusu olan örnek ve örnek olmayan öğrenciyi tanımlama sorusu giriş / açılış sorusu olarak tasarlanmıştır. Günlük hayatlarında yaşadıkları durumların sınıf içi iletişiminize etki edip etmediğinin sorulduğu ve öğrencilerin üzerlerinde etkisi olup olmadığının sorulduğu 3 – 4 . sorular geçiş sorulardır. Öğrencileriniz size karşı olan duygularını ifade ettiklerinde ya da davranışlarıyla gösterdiklerinde sizce kendilerini nasıl hissediyorlar?, Öğrencileriniz size karşı olan duygularını ifade ettiklerinde ya da davranışlarıyla gösterdiklerinde kendinizi nasıl hissediyorsunuz? , Öğrencileriniz size karşı olan duygularını ifade ettiklerinde ya da davranışlarıyla gösterdiklerinde ne şekilde tepki veriyorsunuz?, Öğrencileriniz size karşı olan duygularını ne şekilde ifade eder? Bu ifadelerle karşılaştığınızda kendinizi nasıl hissedersiniz? , Öğrencilerinizin size karşı olumlu duygular beslemelerinin sebebi sizce nedir? , Öğrencilerinizin size karşı olumsuz duygular beslemelerinin sebebi sizce nedir? , Hoşlanmadığınız bir durum gerçekleştiğinde gerçek hislerinizin ne kadarını yansıttığınızı düşünüyorsunuz? soruları anahtar sorulardır. Görüşmenin sonunda araştırmanın amacı tekrar hatırlatılarak katılımcıların kendilerini nasıl hissettikleri sorulmuştur. Soruların sıralaması genelden özele, olumludan olumsuza doğru tasarlanmış olup tezin kavramsal bölümü ile ilgili elde edilecek verilere basamak basamak ulaşılması amaçlanmıştır.

3.1.6. Odak Grup Görüşmelerinin Yürütülmesi

[156] Soruların yer aldığı form için EK1'e bakınız.

Öncelikle öğretmenler odak grup görüşme süreci ile ilgili bilgilendirilmişlerdir. Yapılacak görüşmelerde doğru ya da yanlış cevapların bulunmadığı, genel olarak kişilerarası iletişim, öğretmen- öğrenci ilişkileri ile okul atmosferi içinde yaşadıkları duygu deneyimleri ile ilgili görüş belirtecekleri sorular olduğu ön bilgi olarak sunulmuştur. Görüşmelerin kayıt altına alınmasının sebebi olarak ise konuşmaların metin haline çevrilmesinin ve katılımcıların ifadelerinin en doğru şekilde aktarılması şeklinde açıklanmıştır. Kimlik bilgilerinin gizli tutulacağı, yalnızca ifadelerinin kullanılacağı belirtilmiştir. Daha sonra okul idaresi ile görüşülerek odak grup görüşmelerinin öğretmenlerinde ders saatlerine uygun bir şekilde düzenlenmesine karar verilmiştir. Odak grup görüşmesine katılan toplam öğretmen sayısı 12'dir. Öğretmen sayısına ve kaç tane odak grup görüşmesi yapılacağı çeşitli kaynak taramalarından sonra oluşturulmuştur[157]. Mikro bir analiz olması amaçlanan bu çalışmada genellemelerden kaçınılmıştır ve bu nedenle de iki farklı odak grup görüşmesi yürütülmüştür.

Odak grup görüşmesi için katılımcıların kendilerini rahat hissedebilecekleri, fazla dekore edilmemiş, katılımcıların dikkatini bozacak ayrıntıların olmadığı bir yerin düzenlenmesi gerekmektedir[158]. Bu amaçla görüşme okulun öğretmenler odasında ders saatleri dışında gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler esnasında okulda öğrenci bulunmamaktadır. Katılımcılar 1'den 6'ya doğru numaralanarak dairesel şekilde konumlanmışlardır. Moderatör ve gözlemci 6 numadan sonra 1 numaradan önce olacak şekilde yer almışlardır. Veriler toplanmadan önce ses kaydına itiraz edenin olup olmadığı sorulmuştur. İtiraz beyan eden olmaması sonucunda görüşmenin bu anından itibaren ses kayıt cihazı çalıştırılmaya başlamıştır. Görüşmenin başında araştırmacı ve moderatör kendini tanıtmış ve çalışmanın amacıyla ilgili katılımcılara bilgi vermiştir. Toplam 12 soru yöneltileceği söylenerek görüşmenin ne kadar süreceği ile ilgili detaylar sağlanmıştır. Her iki odak grup görüşmesi herhangi bir kesintiye uğramaksızın tamamlanmıştır.

3.1.7. Verilerin Çözümlenmesi

Görüşmelerin başında kültür ve meslek branşından öğretmenler ses kaydının alınması ile ilgili kaygılarını dile getirmişlerdir. Mesleklerine çok önem gösteren öğretmenler ceza alma ya da

[157] Krueger & Casey, a.g.e.
[158] Kümbetoğlu, a.g.e., s. 123.

işlerini kaybetme korkusu içinde oldukları gözlemlenmiştir. Ses kaydı alınmaya başladıktan sonra her iki görüşmede de sorulara verilen cevaplar daha içtenleşmiştir. Öğretmenler duygularını paylaştıkça daha samimi, daha az kontrüllü yanıtlar verdikleri gözlenmiştir. Öğretmenleri konuya yakınlaştırmak amacıyla olumlu bir konu ile açılış yapılmıştır. Her iki görüşmenin başında ve sonunda öğretmenlerin ruh hali sorulmuş, hepsi görüşmelerin kendileri için bir terapi şeklinde geçtiğini, birbirlerini daha iyi anladıklarını öğretmenlik mesleğini yeniden değerlendirdiklerini ve duygularının daha farklında olduklarını belirtmişlerdir. Meslektaşları ile paylaşımda bulunan öğretmenlerin görüşme esnasında değişik ruh hallerine büründükleri ve görüşme sonunda ise rahatlamış bir yüz ifadeleri oldukları araştırmacı tarafından fark edilmiştir.

Kimlikleri saklı tutulmak kaydıyla katılımcılardan izin alınarak görüşmeler yürütüldüğü sırada kayıt cihazına kaydedilmiştir. Görüşmeler iki hafta arayla gerçekleştirilmiştir. İlk görüşmenin metin çözümlemesi bir hafta içinde tamamlanmıştır. Bu sayede ilk görüşmenin metinleri ikinci görüşme için bir örnek teşkil etmiştir. Soruların cevaplanması her iki odak grup görüşmesi için de 90 dakika sürmüştür. Odak grup görüşmeleri katılımcıların fikirleri, algıları ve tutumlarının iç yüzünü anlamamıza yardım eder. Görüşmede katılımcılar, tıpkı gerçek hayatta olduğu gibi, birbirlerini etkilerler. Görüşmeye katılan öğretmenler birbirlerini tanımamaktadırlar. Görüşmeler sonunda metin haline dönüştürüldükten sonra görüşme esnasında araştırmacı tarafından eklenen notlar da eklenerek son halini almıştır.

3.2. Odak Grup Görüşmelerinin Analizi ve Yorumlama

İnsan ve grup davranışlarının nedenini , niçinini anlamaya yönelik araştırmalara niteliksel araştırma denir. Nitel araştırma kişilerin kanaatleri, tecrübeleri, algıları ve duyguları gibi subjektif verilerle meşgul olur. Bu çalışmanın en belirgin özelliklerinden biri ise araştırmacının incelenen kişi ya da olduların kendi dünyalarına, işleyişlerine, davranışlarına değil olguyu tüm yönleriyle anlamak ve kavramak için yaklaşmasıdır.

Krueger ve Casey'e göre odak grup görüşmelerinin amacı dinlemek ve bilgi toplamaktır. Bu çalışma içinde yapılan odak grup görüşmelerinin analizi anlamlandırma ve yorumlama aşamalarından geçirilmiştir. Görüşmeler ses kayıt cihazından çözümlenerek metin haline getirilmiştir. Ardarda dinlenen ses kayıtları sayesinde tematik kodlamalar ortaya çıkarılmıştır.

Anlamlandırma süreci sonunda oluşturulan temalar; öğretmen, iş özellikleri, öğrenci beklentileri, kişilerarası davranış, deneyimleri şeklindedir.

3.2.1. Anlamlandırma

Anlamlandırma sürecinde ortaya çıkan temalar nitel veri analiz yöntemlerinden olan betimsel analiz yöntemiyle çözümlenmiştir. Betimsel analiz yöntemiyle anlamlandırma aşaması araştırmanın en titiz ve en kapsamlı aşamasını oluşturur. Tematik çerçeve oluşturma aşaması esnasında elde edilen bilgiler incelenir, anlamlı olacak şekilde bölümlere ayrılır ve her bölümün ne anlam ifade ettiği bulunmaya çalışılır. Bu kapsamda kodlama yapılırken daha önceden belirlenmiş kavramlar göz önüne alınabileceği gibi, verilerden çıkarılan kavramlara göre veya genel bir çerçeve içerisinde yapılan kodlama işlemi gerçekleştirilebilir. Kodların bir araya getirilip ortak noktalarının bulunması ve bu ortak noktalara göre sınıflandırma yapılması işlemidir. Bu aşamada verilerin herkes tarafından net olarak anlaşılabilecek biçimde tanımlanması ve açıklaması yapılır[159].

Öğretmen (Meslek Lisesi)	**Meslek Tanımı**	**Öğrenci Beklentileri**	**Kişilerarası İletişim İpuçları**	**Öğretmen Profilleri**	**Duygusal Bulaşma'nın sonuçları**
Kültür (İngilizce, Edebiyat, Tarih, vb.)	Aynı sınıfa ait ders sayısı 1-4 arasındadır. Sınıf mevcudu 16 – 40 arasında değişmektedir.	Dersi dinleyen öğrenci, çalışkan ve saygı gösteren, küfürlü konuşmayan	Sözlü ve sözsüz uyarma, Görmezden gelme, Sınıfı terk etme, Notunu düşürme	Yol Gösterici, Kararsız / Agresif, Kararsız / Hoşgörülü	Ruh hali değişimi, Sabırsızlık Asabiyet Mutsuzluk Umutsuzluk Çaresizlik

[159] ALTUNIŞIK, R., ÇOŞKUN, R., YILDIRIM, E. ve BAYRAKTAROĞLU, S. (2010). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri. 6.Baskı, Sakarya: Sakarya Kitabevi.

Meslek (Bilişim, Elektrik, vb.)	Aynı sınıfa ait ders sayısı en az 8 saattir. En fazla da 28 saattir. Dersler genellikle atölyelerder işlenmektedir. Sınıf mevcudu 16- 40 arasında değişmektedir. Atölye dersleri sınıf mevcuduna göre 2 ve ya daha fazla öğretmen birlikte işlemektedirler. Bu saye de öğretmen başına düşen öğrenci sayısı da daha azdır.	Dürüst, gelecekle ilgili olumlu hedefleri olan, öğrenmeye istekli ve çalışkan.	Yüzyüze konuşma, Bireysel görüşme, Sözlü ve sözsüz uyarma	Otoriter, Hoşgörülü , Yorucu	Öğretmen ifade ve anlatılarından öğretmenlerin üzerinde olumsuz yönde etkisine dair anlam çıkartılamamıştır.

Tablo 12: Tematik Çerçeve

Tematik çerçevede belirtilen başlıklar doğrultusunda tezin her iki başlığı göz önünde bulundurularak (kişilerarası iletişim ve duygusal bulaşma) iki yönlü anlamlandırma yapılmıştır. Öğretmenlerin kimlik gizlilik hakkı düşünülerek anlamlandırma boyunca takma isimler kullanılacaktır.

a. Kişilerarası İletişim Açısından Anlamlandırma

Odak grup görüşmelerinde elde edilen bulgular öğretmenlerin birbirleriyle benzer davranışlar gösterdikleri oranda farklılaşan kişilerarası iletişim beklentileri olduğunu ve durumlara yaklaşımlarının da çeşitlilik kazandığı görülmektedir. Kişiden kişiye değişen kişilerarası iletişim teknikleri kültür ve meslek dersi öğretmenlerinde gittikçe standartlaşan davranışlar halindedir. Bahsettiğimiz bu standartlaşma sınıfın fiziksel koşullarına, sınıfta bulunan öğrenci sayısına, bir öğretmenin aynı sınıfla geçirdiği saat sayısına ve materyallere göre şekillenmektedir.

Kültür ve meslek dersi öğretmenlerinin ders yükü ortalama olarak aynıdır fakat kültür dersi öğretmenleri bir sınıfın dersine en fazla 4 saat girerken, meslek dersi öğretmenleri 28 saate kadar girebilmektedirler. Sınıf mevcudu 16'nın üstünde olması durumunda 2 , 24 öğrenciden daha fazla olma durumunda ise meslek dersi öğretmenlerinin verdiği atölye derslerinde 3 aynı branştan meslek dersi öğretmeninin aynı anda aynı sınıfa derse girmeleri de öğretmen başına düşen öğrenci sayısını azaltmaktadır. Bunun sonucunda da istenmeyen ya da istendik bir durum ile karşılaşan meslek dersi öğretmeni birebir ve yüzyüze iletişimi daha fazla tercih etmektedir. Kültür dersi öğretmenleri sınıf içinde karşılaştıkları problemleri görmezden gelirken, meslek dersi öğretmenleri öğrenci sayısının daha az olması avantajını kullanarak sorunlara anında çözüm bulabilmektedirler. Aynı okulda, aynı sınıflara derse girmelerine rağmen meslek ve kültür dersi öğretmenlerinin olaylara yaklaşımları ve sorulara verdikleri yanıtlar farklılıklar göstermektedir.

Kültür dersi öğretmeni olan Aysun öğretmenin ifadesiyle kalabalık sınıf ortamında nasıl hissettiği: "Bir sınıf var içinde 40 kişi, sınıfta sadece 3 adet kız öğrenci var. İnek gibi möleyenlerden mi bahsetsem, T. V. Programlarında gördükleri şeyleri taklit edenlerden mi bahsetsem. Her bir mevzu ile ilgili gevezelik yapacak zekaya sahipler. Resmen daralıyorum o sınıfta. Nefret ediyorum o sınıftan o sınıfın dersine girdiğim günler ayaklarım geri geri gidiyor."

"Öğrenci ders dinlemek istemiyorsa onunla uğraşacak vaktim yok. Genelde ilgisiz öğrenciyi görmezden geliyorum. Onlara hiç prim vermiyorum. Zaten sınıf kalabalık. Giden gitsin, kalan sahalar bizimdir." (Canan Öğretmen, Kültür Dersi)

"Sinirlendiğim zaman kendimi tutuyorum tabi ki. Aynı duyguyu yansıtsam hakaret ederim, sınıfı dağıtırım." (Ayşegül Öğretmen, Kültür Dersi)

“Sinirlendiğim zaman öğrenciyi görmezden geliyorum.” (Aysun Öğretmen, Kültür Dersi)

“Öğrenci ders nizamını bozduysa hiç şansı yok itinayla rencide ederim.” (Cevat Öğretmen, Meslek Dersi)

“Bir gün yine ders esnasında bir mırıltı var sınıfta. Mırıltı olan kısımda kim olduğuna bakmadan hep gürültü yapan birini azarladım. Meğer o başka yerde oturmuş ve hiç suçu yokmuş.” (Aysun Öğretmen, Kültür Dersi)

“Bir erkek öğrenci grubu var sınıfta gürültü var ve ona takıldı gözüm. Hep uygun davranışlar gösteren bir öğrenci olduğundan ona daha fazla kızdım. Benimle bir süre konuşmadı. Daha sonra bir gün dedi ki: “Hocam siz bana kötü davranıyorsunuz. Herkese gösterdiğiniz toleransı bana tanımıyorsunuz.” Ogün farkettim ki sevdiğim öğrencilerin uygun olmayan davranışlar sergilediklerinde normalden daha fazla tepki gösteriyorum.” (Seray Öğretmen, Meslek Dersi)

“Özel durumu olan öğrencilere daha yumuşak davranıyorum. Bazen bu durumun kötüye kullanıldığını düşünüyorum. Onlara hiç kıyamıyorum. Mesela bir öğrencimin babası hapishanedeydi, annnesi de yatalak hasta. O öğrenci için çok fazla şey yaptım. Gereğinden fazla gerçekten bir gün öğrendim ki öğrenci özel durumunu kullanarak tüm herkesten dileniyormuş. Onları bu hale kim mi getirdi. Tabi ki biz. Tabi ki düzen.” (Murat Öğretmen, Meslek Dersi)

Odak grup görüşmesinin başında, kültür derslerine giren 8 öğretmenden 6 tanesi ideal öğrencinin dersi dinleyen, saygılı, çalışkan olması gerektiğinin, öğretmenlerin hepsi ise öğrencilerin gelecek kaygısı olması gerektiğini belirtmişlerdir. Görüşmenin ilerleyen dakikalarında ise öğretmenler ideal öğrenci tanımının durumdan duruma, kişiden kişiye değişebileceğini ifade etmişlerdir. Öğretmenlerden bazıları sınıfa derse giren diğer hocaların bile kendi dersleri üzerinde etkili olduğunu öne sürmüşlerdir.

Kültür dersi öğretmenlerinden ideal olmayan öğrencinin tanımını yapmaları istendiğinde genellikle öğrencinin saygısız olması, küfürlü ya da argo içeren konuşmaları, konuştukları kişi ile uygun üslupta konuşmamaları cevaplarını vermişlerdir. Meslek dersi öğretmenlerine aynı soruyu yönlendirdiğimizde ise ulaşmak istediği bir hedefi olmayan öğrencileri işaret etmişlerdir. Genel olarak verilen cevaplar göz önünde bulundurulduğunda kültür dersi öğretmenleri sınıf kurallarına

uyan öğrenciyi ideal öğrenci olarak tanımlarken, meslek dersi öğretmenleri de derse hazırlıklı gelen öğrenci olarak tanımlamıştır. Bu da öğrenci beklentilerinin farklı olduğuna dair aydınlatıcı bir örnektir. Meslek dersi öğretmeni olan Seray öğretmen başından geçen bir durumu şu şekilde paylaşmaktadır:

"Okulda bazen farkında olmadan anneleri gibi davranıyorum çocuklara. Aşırı koruyucu davranıyorum. Örneğin öğrencilerden bir tanesinin kendinden büyük bir beyle ilişkisi vardı. Bu meseleyi öğrendikten sonra öğrenciye sık sık kenara çekip nasihatler vermeye başladım. Evde de bu problem kafamda duruyordu. Kızdım sonunda ayrıldı öğrenci o beyden. Ayrıldığını öğrenince öyle mutlu oldum ki kendi çocuğum olsa o kadar rahatlamazdım herhalde." Öğrencilerin ruh halini ve durumunu tespit etmeye çalışan öğretmen, öğrencileri için çabalamaktadır. Öğrencileri anlamaya çalışmaktadır.

Kültür dersi öğretmeni Serdar öğretmenin öğrenci üzerindeli etkileri hakkında şu kelimeleri sarf etti:

"Problemli öğrencilerle uğraşmayı seviyordum. Onlara ad takıyordum. Bir keresinde çok yüzsüz olduğunu düşündüğüm çenesi durmayan ama kafası da bir şey almayan bir öğrenciye koca kafalı dedim. Öğrenci ders sonunda yanıma geldi ve ona hakaret ettiğim için beni şikayet edeceğini söyledi. O ana kadar öğrencinin benim sarf etttiğim kelimeleri bu kadar önemsediğini bilmiyordum. O örnek son oldu. Artık öğrenciyi aşağılamam liseli dahi olsalar alınıyorlar."

b. Duygusal Bulaşma Açısından Anlamlandırma

Duygusal bulaşmanın ortaya çıkmasına sebep olan temel unsurlardan bir tanesi önceki yaşantılardır. Her birey derin rol yapma yetisine sahip değildir ve bazen günlük yaşamında karşılaştığı problemleri iş yaşamına yansıtabilir. Normalde tepki göstermeyeceği bir duruma kafası karışık ya da mutsuz olduğu için daha fazla tepki gösterebilir. Kültür dersi öğretmeni olan Canan Öğretmen okul ile özel hayatındaki rolleri nedeniyle bazen çatışma yaşadığını şu sözlerle ifade etmiştir:

“Evliyim, eşim işten eve saat dokuzdan önce gelmiyor. Evin bütün sorumluluğu bende. Çocuğumuz da var. Çocukların durmadan ihtiyaçları çıkıyor ve bazı haftalar normalden daha fazla sinirli olabiliyorum. Durduk yere sinirlenebiliyorum ya da gereksiz yere duygusallaşabiliyorum.”

Bu örneğin arkasından Kültür dersi öğretmeni olan Aysun öğretmen ekliyor:

“Ogün mutsuzdum ve öğrencilerle yok yere tartışmaya girdim öğrenci bana dedi ki hocam bugün ne işleyeceğiz? Bende dedim ki dersi zamanında dinleseydin ne işleyeceğimizi bilirdin. Daha sonra bir tanesi konuyu söyledi bende konuyu söyleyen öğrenciye söylemesen şaşardım dedim. Mevzu büyüdü tabiki sınıf belki de derse hevesliydi o gün ve sonunda da sınıfta öğrenci ile tartışma çıkınca üste çıkma arzusu ile not ile tehdit ettim öğrenciyi.”

Sınıfta yaşadığı çatışmaları anlatırken Canan öğretmenin gözlerinin dolduğu ve sesinin titrediği gözlemlenmiştir. Öğretmenin olayı anlatırken bile durum anındaki duygularının ona etki ettiğini söyleyebiliriz.

Bir diğer taraftan okullarda derse girmeden önce sınıfla ilgili verilen ön bilgiler var. Bu bilgiler sayesinde öğretmen ister istemez sınıfa karşı tarafsız olarak döneme başlayamıyor.

Meslek dersi öğretmeni Cevat öğretmen bu durumu şu şekilde ifade ediyor:

“Problemli öğrencilerden oluşan bir sınıf var ve bu sınıf okulda meşhur. Hepimiz o sınıf bize düşmesin diye dualar ederek başlıyoruz döneme. Geçen dönem o meşhur sınıf benimdi. Bu sene değişmişlerdir. Ne de olsa bir yaş daha büyüdüler diye başladım döneme ama zamanla beni öyle bir hale getirdiler ki ilk halimden eser kalmadı.”

Kültür dersi öğretmeni Canan öğretmen ise duygularını şu şekilde ifade ediyor: “Problemli öğrencilerin olduğu sınıfa hep ön yargı ile giriyorum. Genelde kalabalık oluyor bu tip sınıflar ve içerideki öğrenci tiplerini biliyorum. Ders esnasında tahtaya yazı yazarken gülüşmeler ve çıt çıt sesler başlıyor. Aşağılıyorum öğrenciyi, mesela birinin adı kapak kaldı çünkü şişe kapağı atıyordu arkadaşlarına. Ders esnasında çıt çıkmamalı. Bir bakıyorum. Uyarıyorum, uyarıyorum anlamıyorlar. Tepem atıyor azarlayıp, dersten atıyorum.”

“Derse girmeden önce problemli öğrencinin bugün okulda olmamasını diliyorum.” (Ayşegül Öğretmen, Kültür Dersi)

“Problemli sınıfa derse gireceğim günlerde ayaklarım geri geri gidiyor. Kalabalık bir sınıf ve genellikle içeride olan öğrenci tiplerini biliyorum. Beni mutsuz edeceklerini biliyorum. Daha önce ağlayarak sınıfı terkettim.” (Kamile Öğretmen, Kültür dersi)

Kültür ve meslek dersi öğretmenlerinin hep fikir olduğu konu ise sınıf ortamının onlar üzerindeki etkisidir. Kültür dersi öğretmenleri özellikle sınıfın içindeki öğrenci tiplerini bildiklerinin altını çizdirler. Bu da gösteriyor ki kalabalık sınıflarda öğretmenler basmakalıp bir kategoriye sokma eğilimindeler. Öte yandan her iki grubun öğretmenleri de sevdikleri bir sınıfa derse girdiklerinde ruh hallerinde olumlu yönde bir değişim olduğunu gözlemlediklerini dile getiriyorlar.

Meslek dersi öğretmeni Seray öğretmen ruh haline etki eden bir sınıftan aşağıdaki ifadeler ile bahsetmektedir:

“Bazen derse mutsuz giriyorum. Hayat bu hergün dörtdörtlük geçmiyor. Sınıfa bir giriyorum. Gözleri pırıl pırıl öğrenciler. Hocam teneffüste de ders işleyelim diyorlar hatta bazen. O zaman çok mutlu oluyorum. İyi ki öğretmenim diyorum.”

Öte yandan Kültür dersi öğretmeni olan Serdar öğretmen mutlu ve neşeli başlayan bir dersin nasıl tek bir cümle ile olumsuza dönüştüğünü anlatıyor:

“Bir gün derste kitap okumanın faydalarından bahsediyorum. Neşeli bir ortam var, herkes ilgili. Bir tane kendini bilmez öğrenci övünerek dedi ki kitap okuyacağıma duvara bakarım. Amaçsız öğrenciye hiç tahammülüm yok. Bir güzel tersledim. Herkesin neşesi kaçtı tabi. Sınıfta öyle bir atmosfer yaratmaya gerek yoktu.”

Kültür dersi öğretmeni olan Canan öğretmen ekliyor:

“Mutluysam herşey net ve problemsiz görünür; normalden daha fazla çalışırım, derslerim daha verimli geçer ama bazen oluyor. Her şey değişebiliyor. Çok mutlu bir günüm içimden diyorum ki bugün hiçbirşey beni mutsuz edemez. Derse gireceğim. İçerden sınıf kapısını kilitlemişler ve sınıfta top oynuyorlar. Kapı bir şekilde açıldı sınıf ahır gibi kokuyor. Yine becermişlerdi. Beni sinirlendirdiler. Berbat bir gün geçirdim. O dersi her hatırladığımda içim daralıyor.”

Kamile öğretmen farkında olmadan durumun bir başka boyutunun da altını çiziyor. Duygular hayatımızda o kadar etkili ki kuvvetli yaşadığımız duyguları daha sonra anımsayabiliyoruz ve üzerinden seneler geçse de o duygu bize etki edebiliyor.

"Öğrencinin cep telefonu ile oynaması çok sinirimi bozuyor bence bu saygısızlık. Bir gün yine ders anlatıyorum, bütün sınıf aktiviteye odaklanmış, keyfim yerinde. Bir bakıyorum bir tanesi telefon elinde. Gözle uyarıyorum, anlamıyor. Sözlü uyarıyorum diyor ki sözlükten kelime bakıyorum. Adım gibi biliyorum yazıştığını ama söylemiyorlar. Deli oluyorum. İnsan sözlüğe bakarken güler mi?" (Kamile Öğretmen, Kültür Dersi) Bu ifadeyi iletirken Kamile öğretmen farkında olmadan yaşadığı deneyim anının ruh haline bürünüyor. Sakin başladığı diyaloğu sinirli bir şekilde noktalıyor.

Meslek dersi öğretmeni Murat öğretmen tahammül edemediği durumları şu şekilde ifade ediyor: "Meslek liselerinde bence öğretmenlerin öğrencilerden beklentileri saygılı olmak kurullarda konuşulan ilk maddedir saygısız ögrenciler kültür dersi öğretmenleri icin zulümdür meslek liseleri çünkü sınıfa girdiklerinde boş boş gözlerle bakan bu ders benim ne işime yarayacak anlayışı var öğrencilerde meslek öğretmenleri için durum bi nebzede olsa iyi az cok her ögrenci uygulama anlamında bu şeyler yapıyor onlar yapınca bizde mutlu oluyoruz aksi bir durumla karşılaştığımızsa tepkilerimizi kontrol edemediğimiz zamanlar oluyor genelde böyle durumlarda ögrenciyle olayın sonunda bire bir konuşarak sorunu çözüyoruz."

Kültür dersi öğretmeni Serdar öğretmen ise: "Konuya göre hangi öğrencinin kavrayacağının veya kavrayamayacağının bilinciyle girerim. Anlayamayanlar için çok fazla yormam kendimi çünkü o tarz öğrenciler dinleme zahmetine pek girmezler."

Meslek dersi öğretmeni Seray öğretmen: "Sıkıntılı bi öğrenci vardı her hafta saygısızdı. Bi kere uyardım bunu sen kimsin gibisinden karşılık verdi bana. Elimi kaldırdım tam vuracaktım tuttum kendimi. Çıktım sınıftan disiplin kurulundaki hocanın yanına gittim olayı anlattım ve bir ders sonra derse devam ettim ama o çocuğun disiplin cezası alması için elimden geleni yaptım ve disipline gitti daha sonra velisi ve öğrenci benden geldi özür diledi, çocukta sene sonuna kadar bi olumsuz davranış daha da görmedim."

Öğrencilerin başarı ve ya başarısızlıklarını kişileştirmeyen, meslek dersi öğretmenleri Kemal ve Aysun öğretmen mesleklerinden hoşnutturlar. Öğrencileri oldukları gibi kabul ettiklerini, onları değiştirmenin imkansız olduğunu düşünmektedirler.

Kültür dersi öğretmeni olan Ayşegül öğretmen ise öğrencilerin başarı ve başarısızlığından öğretmenlerinin sorumlu olduğunu düşünüyor ve Sınıf içindeki problemleri kişiselleştirmektedir. Ayşegül öğretmen problemlerden etkilendiğini şu sözlerle ifade etmektedir:

"Ders esnasında öğrenciler sıkıldıklarını dile getirirlerse ya da baygın gözlerle bana bakarlarsa mutsuz olurum. Ruh halim değişir. Öğrencilerin gözlerinin parlaması içimi mutlulukla doldurur."

Meslek dersi öğretmeni Kemal öğretmen de sınıf içi problemleri kişiselleştiriyor ve bunu şu şekilde dile getirmektedir:

"Derste gürültü çıkartan öğrenci kendime şahsıma saygısızlık yapılmış sayarım ve hemen müdahale ederim. Hakimiyetimi kabul ettirebildiysem iyi hissederim."

3.2.2. Yorumlama

Banner ve Cannon'a göre bir dersi etkili olup olmadığını karşılaştığımızda anlıyoruz fakat dersi etkili yapan şeyi bulmak imkansızdır. McCombs ve Whisler (1997) ise öğrencinin potansiyelini ortaya çıkarabilmesi için temel öncül vardır. Onlara göre öğrenmenin en etkili bir şekilde gerçekleşebilmesi için olumlu kişilerarası iletişim ve etkileşim sağlayan ortama ihtiyaç vardır ve bu tür ortamlarda birey kendisinin sahip olduğu bilgiye saygı duyulduğunu, takdir edildiğini, önemsendiğini ve yeni şeyler öğrendiğini hisseder ." Öğretmenler öğrencilerin sınıf ortamındaki duygusal reaksiyonlarını farkederler ve öğretmenlerin sınıf içinde başarılı bir kişilerarası iletişim kurmaları birkaç duruma bağlıdır: sınıf ortamına, öğretmenlerin iş yüküne, mesleki tecrübelerine ve bireysel yetkinliklerine. Anlamlandırma süreci sayesinde çözümlenen odak grup görüşme verileri tezin kavramsal çerçevesini oluşturan kişilerarası iletişim ve duygusal bulaşma açısından yorumlanmıştır.

Katılımcıların odak grup görüşmelerinde verdiği cevaplar bazen iki soruyu birden yanıtlayacak şekildedir. Öğretmenlerin birbirlerini destekleyen ya da birbirlerine itiraz eden karşılıklı sohbetlerine müdahale edilmemiştir. Sohbet esnasında sözü alan kişinin duyguları diğer

katılımcılarda da gözlenmiştir. Yapılan bu çalışma süresince araştırmacının beklentisini gerçekleştirecek şekilde görüşmenin kapsamını arttırmış ve öğretmenlerin konuşmaya daha iyi katılmaları sağlanmıştır.

Meslek dersi öğretmenleri derslerini 20 kişilik sınıflarda yaparken, kültür dersi öğretmenleri birleşmiş sınıflarda 50 öğrenciyle yapmaktadırlar. Bu da kültür dersi öğretmenlerinin öğrenciye yeterli vakit ayırma, bireysel görüşme yapabilme şansını kısıtlamaktadır. 50 kişilik sınıflarda ders yapan kültür dersi öğretmenleri, öğrencilerini tanıma fırsatından çoğu zaman yoksundur bu da öğrencileri etiketleyen ve bu şekilde grup kimlikleri oluşturan öğretmenler ortaya çıkmasına neden olur. Yani kültür dersi öğretmenin öğrenciyi bir birey olarak değil, bir grubun üyesi olarak değerlendirdiği ve öğrencilere karşı bu şekilde bir iletişim geliştirdiği söylenebilir.

Bir diğer unsurda ortamdır. Meslek dersi öğretmenleri daha az sayıda öğrenciyle atölye gibi öğrencilerin daha özgür kendini ifade edebileceği ve daha rahat olabileceği ortamlarda ders işlemektedirler. Bu sayede öğrencileri daha iyi tanıma olanağına sahiptirler. Öğrenciler ile daha iyi kişilerarası ilişkiler kurup, öğrencilere daha fazla bireysel zaman ayırabilmektedirler. Meslek dersi öğretmenleri derse ilgi ve başarı üzerine daha yoğunlaşmışken, kültür dersi öğretmenlerinin davranış üzerine odaklanması bir diğer unsurdur. Sınıf ortamı kalabalık olduğundan düzen ve nizama daha çok ilgi göstermektedirler.

Anık'a göre öğretmenin özenle sakınması göreken bazı davranışlar bulunmaktadır. Öğrencilerin bazı vesilelerle aşağılanması ya da alay konusu olması gibi davranışlar öğrencilerde eğiticiye ilişkin güvenilir kişilik beklentilerini ortadan kaldırmaktadır[160]. Odak grup görüşmeleri esnasında katılımcıların verdiği ifadelerden de anlaşılıyor ki eğer bir öğretmen sınıftaki olumsuz durumlara odaklanırsa, sınıfın ruh hali de bundan etkilenmektedir. Öğretmenlerin öğrenciyle destekleyici ve güçlü bir iletişim içinde olmaları gereklidir. Kendi duygularının ve başkalarının duygularının farkında olan birey duyguların iletişimi etkilediğinin bireysel olarak deneyimleme şansına daha fazla sahip olur.

[160] Anık, C. (2007), Eğiticinin Performansını Niteleyen Faktörler, Bilig Türk Dünyası Sosyal Bilimler Dergisi, 43, 133-168.

4. SONUÇ

Örgütlerde duygu kavramı özellikle 1980'li yıllardan sonra önem kazanmıştır. Fakat bu konuda ülkemizde yeterli çalışmanın olduğunu söylemek zordur. Ülkemizde yapılan çalışmaların daha çok duygusal zekaya yönelik çalışmalar olduğu görülmektedir. Yapılan birçok çalışmada duygusal zeka farklı bir değişkenle birlikte ele alınarak araştırılmıştır. Bu çalışma, son dönemlerde oldukça ön plana çıkan örgütlerde duygular ve etkileri ile ilgilidir. Bu çerçevede; örgütlerde duyguların önemi ve örgüt içindeki işlevleri, duyguları algılama ve doğru betimleme, duygusal iklim gibi kavramlar ele alınarak çalışma yaşamıyla ilişkilendirilmeye çalışılmıştır. Bu kavramlardan yola çıkılarak kişilerarası iletişim açısından anlamlandırılmaya çalışılmıştır.

Eğitimin en genel tanımı bireyde istendik yönde davranış değişikliği ortaya çıkarmaktır ve öğretmenlik mesleğini başarı ile yerine getirebilmek için sadece anlatacağı derse hakim olmak yeterli değildir. İdeal öğretmenin alan bilgisine sahip olmanın yanında kişilerarası iletişim becerilerine sahip ve hem kendi hemde etrafındaki bireylerin duygularının da farkında olması gerekir. Farkettiği iletişim ipuçlarına yapıcı geribildirimler vermesi de gereklidir. Bu çalışmanın temel amacı duygusal bulaşma kuramını sınıf ortamında incelemektir. Odak grup görüşmeleri esnasında ortaya çıkmıştır ki insanlar çevrelerindeki insanların iletişim kodlarının farkına varıp onu yorumlayarak taklit ederler.

Öğretmenler meslek hayatları süresince sayısız insanla iletişim kurmak durumundadırlar. İletişim becerilerine sahip öğretmenin sadece duygusal bulaşma kuramı ile sınıf içi problemleri çözmesi olası değildir. Hem kendisinin hem de karşısındaki bireylerin duygularını istendik yönde düzenlemek, duygu yönetimi eğitimi almayı gerektirmektedir.

Yapılan araştırmada kişilerarası iletişim alanında öğretmenlerin duygusal durumlarını kendi ifadeleriyle, araştırmacı tarafından tekrar düzenlenmeden kullanılmıştır. Öğretmenlerin değişen kişilerarası davranışları içinde bulundukları ortama, karşılaştıkları durumlara göre farklılık göstermekte ve şekillenmektedir. Kişilerarası iletişim becerilerine sahip öğretmen olumlu ve ya olumsuz duygusal bulaşmayı ortaya çıkarabilecek durumlara karşı farkındalığı yüksektir ve bu tür durumları başarı ile yönetebilir ama ileri düzeyde kişilerarası iletişim becerilerine sahip olmak öğretmenler için yeterli değildir. Öğretmenin de bir birey olduğu, okul dışında da sosyal rolleri ve bir yaşamı olduğu unutulmamalıdır. Öğretmenin özel yaşamı işini iyi yapamamasına yol açan bir

unsur değildir fakat öğretmenin yanlış ve hatalı davranışlar sergilemesi durumunda anlaşılabilir bir nitelik kazanmaktadır.

Günümüz şartlarında bir öğretmenin okul içi ve dışı herşeyden kendini soyutlayarak profesyonelce işini yapması oldukça zor görünmektedir. Mesleki ve duygusal deneyimlerin kazandırdığı profesyonellik kişilerarası davranışı, duyguları kontrol altında tutmayı, duyguların farkında olmayı sağlamaktadır. Bu nedenle de meslek lisesinde çalışan öğretmen kadrosunun daha profesyonel öğretmenlerden oluşması gerektiği araştırmacı tarafından düşünülmektedir.

Öğretmenin duygularını göstermesi ve öğrenci duygularının farkında olması asla bir zayıflık belirtisi olarak algılanmamalıdır. Öğretmenlerin yansıttığı duygular çoğu zaman olumlu duygular oluşturabilir. Öte yandan kontrol altına alınamamış duygular öğretmen ve öğrenciye geri dönülemeyecek sonuçlar ortaya çıkarabilir. Bu nedenle de lisans döneminde verilen öğretmen eğitimine öğretmen – öğrenci duyguları ve bunların etkileri üzerine bir eğitim verilmesinin uygun olduğu düşünülmektedir. Hizmet içi eğitim çalışmalarında, branş öğretmenlerinin duygusal yeterliliklerini geliştirme konusunda çalışmalar yapılmalıdır. Duygusal farkındalığa sahip öğretmenlerin sınıflarında ne gibi etkinlikler düzenledikleri belirlenip, bunun sonucunda öğrenciler arasındaki farklılıklar tespit edilebilir. Bulunan sonuçlar seminer dönemlerinde öğretmenlerle paylaşılabilir.

Kurumda olumlu duygusal iklim uygulamaları, çalışanların; kurumu, ihtiyaçlarının desteklendiği ve kişisel önemlerinin dikkate alındığı bir yer olarak algılamalarını sağlar ve bağlılıklarını ve motivasyonlarını artırarak katkıda bulunur. Sonuç olarak da çalışanlar kurumları ile güçlü duygusal bağlar geliştirirler. Çalışanların duygusal bağlılıklarının geliştirilmesi yararının yanı sıra olumlu duygusal iklim uygulamaları çalışanların iş ile ilgili bağlılık düzeyini de güçlendirir.

Sınıf içi istenmeyen davranışlarla ilgili hikâyeler oluşturulup, duygusal bulaşma kuramı önderliğinde öğretmenlere nasıl çözüm yolları ürettikleri sorulabilir. Böylece öğretmenlere uygun başa çıkma yöntemleriyle ilgili bir doküman sunulmuş olur.

Öğretmen adaylarının doğru davranış tarzlarını görmeden, yaşamadan öğrencilerine yaşatamazlar. Aday öğretmenlerin zaman içinde öğrenmek gibi bir lüksü olmamalıdır. Öğretmen

adayları, ilk yıllar farklı branş ve sınıf düzeyindeki tecrübeli örnek öğretmenlerle derse girmeli, doğru davranış ve iletişim tarzlarını öğrenmelidir.

Öğretmenlik diğer meslek grupları ile karşılaştırıldığında geleceğimizi yetiştirdikleri için daha iyi fiziksel ve duygusal koşullara sahip olmaları gereklidir. Araştırma sürecinde gözlemlendiği üzere öğretmenler günlük yaşantılarındaki sosyo-ekonomik sıkıntılarla başaedemedikleri durumlarda bu problemleri sınıflarına yansıtabilmektedirler. Diğer açıdan bakıldığında ise toplumumuzda öğretmenlere yönelik olumsuz bir algı bulunmaktadır. Öğretmenlik mesleği her geçen gün itibarını ve saygınlığını yitirmektedir. Sırf bu durum bile öğretmenleri mesleğinden soğutmak için yeterlidir. Bir öğretmen bir ders saati süresince aynı anda 30 – 40 arası bireyin ihtiyaçlarına karşılık vermeye çalışmaktadır. Ders süresi dışında da iletişim ve etkileşim içindedir.

Sonuç olarak, sınıf toplumun küçük bir kopyasıdır. Okulun temel görevlerinden en önemlisi ise öğrenciyi hayata hazırlamaktır. Öğrenci yaşı her ne olursa olsun, sınıfta arkadaşlarıyla ve öğretmeniyle etkileşimde bulunurken, yaşadığı farklı sorunları örnek aldığı öğretmenin rehberliğinde çözmeyi öğrenmektedir. Böylece hayat problemlerini nasıl çözeceğinin de alt yapısını oluşturmaktadır. İnsan, görerek öğrenen, örnek alan ve bildiğini taklit eden bir varlıktır. Duygusal bulaşmanın temel boyutlarını hatırlamak gerekirse dikkat, taklit ve geri bildirimdir. Öğrencilerin taklit edecek doğru örneklere ihtiyacı vardır. Duygusal bulaşma konusunda dünyanın pek çok ülkesinde çalışmalar bulunmasına rağmen türkiye de daha önce hiç araştırılmamış bir kavramdır. Yapılan çalışma kişilerarası iletişim, eğitim, psikoloji alanlarında yapılacak olan pek çok çalışmaya öncülük edebilir.

Çalışma yaşamında duygulara olan ilgi son yıllarda hızlı bir şekilde artış göstermiştir. Bireylerde olduğu gibi örgütlerin de duyguları etkin bir şekilde yönetmeleri gerekmektedir. Olumlu bir duygusal iklime sahip olan örgütlerde çalışanlar arasındaki ilişkiler daha etkindir ve bu durum da olumsuz duyguların barınmasını zorlaştırmaktadır. Böylelikle örgütlerde bir sinerji meydana gelmekte ve bu durumun da örgütün performansının artmasına neden olacağı düşünülmektedir. Öte yandan ülkemizde iş ve duygu birbiriyle karıştırılmaması gereken iki olgu olarak algılanmaktadır. Oysa bireyler işe gelirken duygularını da beraberinde getirmektedirler. Ülkemizde yapılan çalışmaların daha çok duygusal zekâya yönelik çalışmalar olduğu görülmektedir. Yapılan birçok çalışmada duygusal zekâ farklı bir değişkenle birlikte ele alınarak

araştırılmıştır. Duygusal zekâ konusu ise daha çok bireysel bir bakış açısıyla ele alınmaktadır. Oysa çalışma yaşamında duygular sadece bireyleri değil, bireylerle birlikte diğer çalışanları ve örgütleri de derinden etkilemektedir. Bu çalışmanın ülkemiz açısından duygulara bakış açısına yönelik bir farkındalık oluşturacağı düşünülmektedir. Bu doğrultuda duyguların çalışma yaşamındaki rolüne ilişkin çalışmalar artırılarak duygulara ilişkin bakış açısı değiştirilmelidir. Buna yönelik olarak da çalışma yaşamında duyguların yönetimine ve örgütlerin duygusal iklimine yönelik deneysel çalışmalar yapılabilir. Yöneticilerin hem bireysel olarak hem de örgütteki duyguları yönetme becerilerini artırmaya dönük eğitimler düzenlenebilir. Yöneticilerin duygu yönetimi becerileri örgütsel performans, örgüte bağlılık, adalet algısı vb. değişkenlerle ilişkilendirilerek yeni çalışmalar yapılabilir.

Özetle, günlük yaşantımızda ve iş hayatımızda kurulan kişilerarası iletişimin, bireyin o anki ve daha sonraki iletişimini etkilediği inkar edilemez bir gerçektir. Kurduğumuz her iletişim daha önce oluşan duygu hafızamızdan aktarılan görüntüleri ve bu görüntülerin çağrıştırdığı hislerle biçimlenmektedir. Duygu ve kişilerarası iletişim birbirleriyle iç içe geçmiş, birbirini etkileyen ve tamamlayan iki kavramdır. Kurduğumuz her kişilerarası iletişim, içinde bulunduğumuz ortam, geçmiş deneyimlerimiz, karakter yapmızı ruh halimizi etkilemekte, ve kişilerarası iletişim kurma becerilerimizi belirlemektedir. Bu nedenlerden dolayı da etkili bir kişilerarası iletişim için duygularımızın ve onların üzerimizdeki etkilerinin farkında olmamız gereklidir.

EKLER

Ek 1

ÖĞRETMEN ODAK GRUP GÖRÜŞMELERİNDE SORULAN SORULAR

1. Size göre örnek öğrenci kimdir? Özellikleri nelerdir?
2. Size göre örnek olmayan öğrenci kimdir? Özellikleri nelerdir?
3. Günlük hayatınızda yaşadıklarınız sınıf içi iletişiminize etki ediyor mu?
4. Öğrencilerinizin sizin üzerinizde etkisi var mı?
5. Öğrencileriniz size karşı olan duygularını ifade ettiklerinde ya da davranışlarıyla gösterdiklerinde sizce kendilerini nasıl hissediyorlar?
6. Öğrencileriniz size karşı olan duygularını ifade ettiklerinde ya da davranışlarıyla gösterdiklerinde kendinizi nasıl hissediyorsunuz?
7. Öğrencileriniz size karşı olan duygularını ifade ettiklerinde ya da davranışlarıyla gösterdiklerinde ne şekilde tepki veriyorsunuz?
8. Öğrencileriniz size karşı olan duygularını ne şekilde ifade eder? Bu ifadelerle karşılaştığınızda kendinizi nasıl hissedersiniz?
9. Öğrencilerinizin size karşı olumlu duygular beslemelerinin sebebi sizce nedir?
10. Öğrencilerinizin size karşı olumsuz duygular beslemelerinin sebebi sizce nedir?
11. Hoşlanmadığınız bir durum gerçekleştiğinde gerçek hislerinizin ne kadarını yansıttığınızı düşünüyorsunuz?
12. Ders işlemekten hoşlandığınız ya da hoşlanmadığınız sınıflar var mı? Özellikleri nelerdir?

KAYNAKÇA

Kitaplar

Albrecht (Eds.), "Developing communication theories", New York, NY: State University of New York Press, pp. 63-66.

Andersen, P. A. (2008), "Nonverbal communication: Forms and functions", (2nd ed.) Long Grove, IL: Waveland Press.

Banner, J., & Cannon, H. (1997). "The elements of teaching", New Haven: Yale University Press, pp. 3.

Berger, C. R., M. E. Roloff ve D. A. Ewoldsen (2010), "The Handbook of Communication Science", California: Sage Publications 2010 ss. 148 – 150.

Carlson, J. G. & Hatfield, E. (1992), "Psychology of emotion", New York: Harcourt.

Cevizci, A. (2006), "Felsefe Ansiklopedisi", Cilt 4, Babil Yayıncılık, Ankara.

Dökmen, Ü. (1994), "İletişim Çalışmaları ve Empati", Sistem Yayıncılık, İstanbul.

Dökmen, Ü. (2005), "İletişim Çatışmaları ve Empati", 34. Baskı, Ekim, İstanbul: Sistem Yayıncılık.

Dökmen, Ü. (2004), "Evrenle Uyumlaşma Sürecinde Varolmak, Gelişmek, Uzlaşmak", (11. Basım). İstanbul: Sistem Yayıncılık. ss. 107-108.

Erdoğan, İ. (2002), "İletişimi Anlamak". Erk Yayıncılık. Ankara.

Fidan, Mehmet (2009), "İletişim Kurmak İstiyorum", Konya: Tablet Kitapevi, ss. 45.

Fridja, Nico H.. (1986), "The Emotions", Cambridge University Press, Cambridge.

Goleman, D. (2007), "Duygusal Zeka", İstanbul: Varlık yayınları. ss.30.

Goleman, D. (2006), "Social Intelligence: The New Science of Human Relationships", New York, NY: Bantam Books.

Goleman, D. (1999), "Working with Emotional Intelligence", Bloomsbury Publishing, Londra.

Gottman, J. M. (1979), "Marital interaction: Experimental investigations", New York, NY: Academic Press.

Gürüz, D. ve A. Eğinli. (2008), "Kişilerarası İletişim", Ankara: Nobel Yayın Dağıtım Tic. Ltd. 2008, ss. 92.

Hartley, P. (1993), "Interpersonal Communication".

Hatfield, E., Cacioppo, J., & Rapson, R. L. (1994), "Emotional contagion", New York: Cambridge University Press.

Landis, J., L.K. Ray ve K. Davis. (2006), "İletişim Becerileri", Çev.:Y. Gelbal. Ankara: HYB Yayıncılık, ss. 199.

Le Bon, G. (1895), "The crowd: A study of the popular mind", London: Ernest Benn.

Titrek, O., (2007), "IQ'dan EQ'ya", Pegem Yayıncılık, Ankara.

Süreli Yayınlar

Adelmann, P. K., & Zajonc, R. B. (1989), "Facial efference and the experience of emotion", **Annual Review of Psychology**, pp. 249–280.

Akın, M., (2004), "İşletmelerde Duygusal Zekânın Üst Kademe Yönetimciler ile Astlar Arasındaki Çatışmalar Üzerindeki Etkileri (Kayseri'deki Büyük Ölçekli İşletmelerde Bir Uygulama)", Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. **Doktora Tezi**. Eskişehir.

Akşit, B.T. (1992), "Medikal araştırmalarda etik sorunlar", **Türk Tabipler Birliği'nin düzenlediği 'Sağlık Kongresi'ne Sunular' bildirisi**. 8-11 Mart. Shareton Oteli. Ankara, ss. 2.

Anderson, C., Dacher, K., & Oliver, J. P. (2003), "Emotional convergence between people over time", **Journal of Personality & Social Psychology**, ss. 1054 – 1068.

Anık, C. (2007), **Eğiticinin Performansını Niteleyen Faktörler**, Bilig Türk Dünyası Sosyal Bilimler Dergisi, 43, 133-168.

Ashforth, B. and Humphrey, R. (1995), "Emotion in the workplace: a reappraisal", **Human Relations**, 48(2): ss. 113.

Balcı, S. (1996), "Danışma becerileri eğitiminin üniversite öğrencilerinin iletişim beceri düzeyine etkisi", **Doktora Tezi**. Ondokuz Mayıs Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Barsade, S. (2002), "The ripple effect: Emotional Contagion and its influence on group behavior", **Administrative Science Quarterly**, 47, pp. 644- 675. Doi.102307/3094912.

Barsade, S. G. (2002), "The ripple effect: Emotional contagion and its influence on group behavior". **Administrative Science Quarterly**, 47, pp. 544–675.

Bartel, C.A., & Saavedra, R. (2000), "The collective construction of work group moods", **Administrative Science Quarterly**, 45, pp. 197-231.

Bavelas, J. B., Black, A., Lemery, C. R., & Mullett, J. (1987), "Motor mimicry as primitive empathy", **Emphaty and its development**, http://web.uvic.ca/psyc/bavelas/1987motoremp.pdf , pp. 317- 322.

Beedie, C. J., Lane, A. M., & Terry, P. C. (2005), "Distinctions between emotion and mood", **Cognition and Emotion**, 19, pp. 847-878.

Beedie, Christopher J. and Lane, Andrew M. and Terry, Peter C. (2005), "Development and validation of the emotion and mood components of Anxiety Questionnaire", In: **ISSP 11th World Congress of Sport Psychology**, 15-19 August 2005, Sydney, Australia.

Bower, G. H., & Cohen, P. R. (1982), "Emotional influences in memory and thinking: Data and theory". In M. S. Clark & S. T. Fiske (Eds.), Affect and cognition: **The seventeenth annual Carnegie symposium on cognition** (pp. 291-331). Hillsdale, NJ: Erlbaum.

Brief, A. P., & Weiss, H. M. (2002), "Organizational behavior: Affect in the workplace". In S. T. Fiske, D. L., Schachter, & C. Zahn-Waxler (Eds), **Annual Review of Psychology**, 53, ss. 279-307.

Burgoon, J. K., Stern, L. A., & Dillman, L. (1995), "Interaction adaptation: Dyadic interaction patterns", New York, NY: **Cambridge University Press**.

Cacioppo, J. T., Petty, R. E., & Tassinary, L. G. (1988), "Communication, social cognition, and affect: A psychophysiological approach". In L. Donohew, H. E. Sypher, & E. T. Higgins (Eds.), **Communication, social cognition, and affect** (pp. 219-245).

Capella, J. (1997), "The development of theory about automated patterns". In G. Philipsen & T. L. Albrecht (Eds.), Developing communication theories, New York, **NY: State University of New York Press,** pp. 63-66.

Chartrand, T. L., & Bargh, J. A. (1999), "The chameleon effect: The perception-behavior link and social interaction", **Journal of Personality and Social Psychology**, 76, pp. 893-910.

Chaoyan, D. (2008), "Positive Emotions and Learning: What Makes a Difference in Multimedia Design?", **Doctoral dissertation**, pp. 8.

Conte, H. T. (1975), "A circumplex model for personality traits", **Doctoral dissertation**. New York University.

Oatley, K., Keltner, D., Jenkins, J.(2006), "Understanding emotions", **Wiley-Blackwell**.

Çeşitcioğlu, M. (2003), " Kaliteli İnsan", **Alfa Yayınları**, İstanbul.

Davitz, L. J. (1970), "Interpersonal processes in nursing case histories", New York: **Springer Pub.**

Dimberg, U., Thunberg, M., & Elmehed, K. (2000), "Unconscious facial reactions to emotional facial expressions". **Psychological Science**, 11, pp. 86-89.

Doherty, R. W. (1997), "The emotional contagion scale: A measure of individual differences", **Journal of Nonverbal Behavior**, 21, pp.131–154.

Domagalski, T. (1999), "Emotions in organizations: main currents", **Human Relations**, 52(6): pp. 843.

Ekman, P. & Frisen, W. V. (1978), "Facial Action Coding System", **Consulting Psychologists Pres Inc.**, 577 Collage Avenue, Palo Alto, California 94306.

Friedman, H.S., Prince, L.M., Riggia, R.E., & DiMatte, M.R. (1980), "Understanding and assessing nonverbal expressiveness: The Affective Communicative Test", **Journal of Personality and Social Psychology**, pp. 334.

Forgas, J.P., & Locke, J. (2005), "Affective influences on causal inferences: The effects of mood on attributions for positive and negative interpersonal episodes". **Cognition and Emotion**, 19 (7), pp. 1071-1081.

George, J. M. (1990), "Personality, affect, and behavior in groups". **Journal of Applied Psychology**, 75, pp. 107-116.

George, J. M., & Brief, A. P. (1992), "Feeling good-doing good: A conceptual analysis of the mood at work organizational spontaneity relationship", **Psychological Bulletin**, 112, pp. 310-329.

Hall, J. A. (1984), "Nonverbal sex differences: Communication accuracy and expressive style", Baltimore: **Johns Hopkins University Press**.

Harris, P. (1989), "From Simulation to Folk Psychology: The Case for Development". **Mind and Language**, 7, pp. 120 – 44. Reprinted in Davies and Stone (eds) (1995) pp. 78.

Hatfield, E., Cacioppo, J.T., & Rapson, R.L. (1993), "Emotional contagion**", Current Directions in Psychological Science**, 2, pp. 96-99.

Hatfield, E., Cacioppo, J. and Rapson, R. L.(1992), "Primitive Emotional Contagion." In M.S. Clark (ed.), **Review of Personality and Social Psychology: Emotion and Social Behavior**: 14: pp. 151-177. Newbury Park, CA: Sage.

Haviland, J. J.,& Malatesta, C.Z. (1981), "The development of sex differences in nonverbal signals: Fallacies, facts, and Fantasies". **Gender and Nonverbal Behaviour**, pp. 183- 208.

Hogan, R. (1969), "Development of an empathy scale". **Journal of Consulting and Clinical Psychology**, 33, pp. 307–316.

Howes, M. J., Hokanson, J. E., & Loewenstein, D. A. (1985), "Induction of depressive affect after prolonged exposure to a midly depressed individual", **Journal of Personality and Social Psychology**, 49, pp. 1110-1113.

Hsee, C. K., Hatfield, E., Carlson, J. G., & Chemtob, C. (1990), "The effect of power on susceptibility of emotional contagion". **Cognition and Emotion**, 4, pp. 327-340.

Hurley, S. & Chater, N.(2005), "Perspectives on Imitation", **From Neuroscience to Social Science** (Vol. 2, pp. 55-77). Cambridge, MA: MIT Press.

Işık, M. (2000), "İletişimden Kitle İletişimine", **Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Yayınları**, Konya

Izard, C.E. (1992), "Basic emotions, relations among emotions, and emotion-cognition relations", **Psychological Review**, 99, pp.561–565.

James, W., (1890/1984), "Emotions. In Psychology: Briefer course", **Harvard University Press,** pp. 326, Cambridge, MA.

Jia M. (2013), "Emotion and Communication Behaviors in the Workplace: Supervisor Nonverbal Immediacy", **Employee's Emotional Experience, and their Communication Motives**, pp. 18.

Jones, S. M., & Wirtz, J. G. (2007), "Sad monkey see, monkey do: Nonverbal matching in emotional support encounters", **Communication Studies**, 58, pp. 71-86.

Kağıtçıbası, Ç. (2008), "Günümüzde İnsan ve İnsanlar", İstanbul: Evrim Yayınevi, ss. 401- 403.

Kelly, J.R. and Barsade, S.G (2001), "Mood and Emotions in Small Groups and Work Teams", **Organizational Behavior and Human Decision Processes**, Vol. 86, No. 1, September, pp. 99-130.

Kaypakoğlu, S. (2008), "Kişilerarası İletişim: Cinsiyet Farklılıkları, Güç ve Çatışma", **Derin Yayınları**, ss. 27.

Laird, J. D., Alibozak, T., Davainis, D., Deignan, K., Fontanella, K., Hong, J., Pacheco, C. (1994), "Individual differences in the effects of spontaneous mimicry on emotional contagion", **Motivation and Emotion**, 18, pp. 231-247.

Lee, S. J. (2007), "The relations between the student-teacher trust relationship and school success in the case of Korean middle schools", **Educational Studies**, 33(2), pp. 209- 216.

Ledoux J. (1996), "The Emotional Brain: The Mysterious Underpinnings of Emotional Life", NewYork, **Simon & Schuster**.

Ledoux, J., (2001), "Duyguların Gücü", (Çev. D.Duman), **Phoenix Yayınevi**, Ankara, .

Lipps, T., (1906), "Einfühlung und Ästhetischer Genuß," Die Zukunft, 16, pp. 100–114.

McShane, S.L. & Von Glinow, M.A. (2005), "Organizational Behavior: Emerging Realities For The Workplace Revolution". New York: **McGraw Hill Companies**, Inc.

Mandler, G. (1983), "The nature of emotion". In J. Miller (Ed.) States of mind: Conversations with psychological investigators. London: British Broadcasting Corporation, New York: **Pantheon Books**.

Markus, H.T., & Kitayama, S. (1991), "Culture and the Self: Implications for cognition, emotion, and motivation", **Psychological Review**, pp.224.

Maslach, C. (1982), " Burnout: The cost of caring". Englewood Cliffs, NJ: **Prentice- Hall**.

Mayer, J.D., Salovey, P. (1998), "Emotional Intelligence Meets Traditional Standards for An Intelligence", **ELSEVIER**, pp. 267–298.

Mayer J.D., Salovey P., Caruso D.R. (2000), "Emotional Intelligance as Zeitgest, as Personality, and as a Mental Ability". **Journal of Personality Assesment**, 54, pp. 772-781.

McCombs, B., & Whisler, J. (1997), "The learner-centered classroom and schools: Strategies for enhancing student motivation and achievement". San Francisco, CA: **Jossey-Bass**.

McDougall, W. (1923), "Outline of psychology". New York: **Scribner.**

Miller, K., Birkholt, M., Scott, C., & Stage, C.(1995), "Emphaty and burnout in human service work: an extension of a communication model". **Communication Research,** 22, pp. 123-147. doi:10.1177/009365095022002001.

Miller, K. (2009), "Organizational Communication: Approaches and Processes" (5th ed.) Boston, MA: **Wadsworth Cengage Learning**, pp. 227.

Mottet, T. P., & Beebe, S. A. (2002), "Relationships between teacher nonverbal immediacy, student emotional response, and perceived student learning". **Communication Research Reports**, 19(1), pp. 77-88.

Mottet, T. P., Frymier, A. B., & Beebe, S. A. (2006), "Theorizing about instructional communication". In T. P. Mottet, V. P. Richmond, & J. C. McCroskey (Eds.), **Handbook of instructional communication: Rhetorical and relational perspectives**, pp. 262.

Neumann, R., & Strack, F. (2000), ''Mood contagion: The automatic transfer of mood between persons". **Journal of Personality and Social Psychology**, 79, pp. 211–223.

Noddings, N. (1988), "Schools face crisis in caring", **Education Week**, 8(14), pp. 32.

Noddings, N. (1992), "The challenge to care in schools: An alternative approach to education", **Teachers College Press**, New York.

Oatley, K. J., & Johnson-Laird, P. N. (1987), "Toward a cognitive theory of emotions". **Emotion and Cognition**, 1, pp. 29-50.

Oatley, K., & Jenkins, J.M. (1992), "Human emotions: Function and dysfunction", **Annual Review of Psychology**, 43, pp. 55-85.

Özgen, M.i. (2012), "Kıskançlık İlerlemeyi Engeller", **Maya Dergisi**, 262, ss. 83.

Pianta, R. C. (1994), "Patterns of relationships between children and kindergarten teachers", **Journal of School Psychology**, 32, pp. 115-31.

Sarbaugh, L.E. (1998), "Intercultural Communication", **New Jersey: Transaction Publishers,** pp. 2.

Schoenewolf, Gerald (1990), "Emotional Contagion: Behavioral Induction in Individuals and Groups", **Modern Psychoanalysis**, 15, pp. 49-61.

Siegman, A. W. & Reynolds, M. (1982), "Interviewer-interviewee nonverbal communications: An interactional approach". In M. Davis (Ed.), Interactional rhythms: Periodicity in communicative behavior (pp. 249-278). New York, NY: **Human Sciences Press.**

Sigal Barsade (2002), "The Ripple Effect: Emotional Contagion and its Influence on Group Behavior", **Administrative Science Quarterly**, 47, pp. 644-675.

Siyez, Diğdem M. (2010), "Kişilerarası İlişkilerin Başlangıcı ve Gelişimi", (Editör), Alim Kaya. **Kişilerarası İlişkiler ve Etkili İletişim**, Ankara: Pegem Akademi Yayınları, ss.69-104.

Tickle-Degnen, L., & Puccinelli, N. (1999), "The nonverbal expression of negative emotions: Peer and supervisor responses to occupational therapy students' emotional attributes", **Occupational Therapy Journal of Research**, 18, pp. 18-39.

Tomkins. S. S. (1963), "The right and the left: A basic di-mension of ideology and personality". In R. W. White (Ed.). **The study of lives.** New York: Atherton.

Totterdell, P. (2000), "Catching moods and hitting runs: Mood linkage and subjective performance in Professional sport teams". **Journal of Applied Psychology**, 85, pp. 848-859.

Wang Tiffany Rose (2007), " Are emotional intelligence and contagion moderators of the association between instructors' nonverbal immediacy cues and students' affective learning?" , **Communication in Human Relations Texas Christian University (**TCU), Fort Worth, TX, pp. 3 - 4.

Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996), "Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes, and consequences of affective experiences at work". **Research in Organizational Behavior**, 18, pp. 1-74.

Diğer Yayınlar

West, R. ve L. H. Turner (2011), "Understanding Interpersonal Communication: Making Choices in Changing Times". Boston: **Wadsworth Cengage Learning**, pp. 46.

Woodall, W. G., & Burgoon, J. K. (1981), "The effects of nonverbal synchrony on message comprehension and persuasiveness", **Journal of Nonverbal Behavior**, 5, pp. 207-233.

Yavuz, K.E., (2004), " 0-12 Yaş Dönemi Çocuklarda Duygusal Zeka Gelişimi", **Ceceli Yayınları**, Ankara.

Yüksel, A. H., (2005), "İkna ve Konuşma", Eskişehir, **TC. Anadolu Üniversitesi Yayınları**, No:1629, ss. 57–59.

Kendini Algılama Teorisi http://bilgiara.com/psikoloji/tfacz-kendini-algilama-teorisi.html

Interpersonal Communication
http://www.mc.edu/rotc/files/5913/1471/7319/MSL_201_L08b_Interpersonal_Communication.pdf

S. 84
http://www.mc.edu/rotc/files/5913/1471/7319/MSL_201_L08b_Interpersonal_Communication.pdf

Buga Duygu Yüzsel Geribildirim, , 11 eylül 2012,
http://duygubuga.blogspot.com/2012/09/yuzsel-geribildirim.html

KaynakWh: http://www.webhatti.com/ruh-sagligi/185096-duygu-his-cesitleri.html

American Heritage Dictionary, 2013
http://www.ahdictionary.com/word/search.html?q=emotion&submit.x=-783&submit.y=-245Mehrabian, A., & Epstein, N. (1972). A measure of emotional empathy. Journal of Personality, 40(4), 525-543. doi: 10.1111/j.1467-6494.1972.tb00078.x

Türk Dil Kurumu, 2013
http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.51d677e612b6e9.34021848

Foundations of Interpersonal Behavior, Pearson. http://www.pearsonhighered.com/assets/hip/us/hip_us_pearsonhighered/samplechapter/0205943608.pdf

http://www.leaderthoughtship.com/2013/01/fear-and-optimism-are-emotional.html

http://prezi.com/sst_vo7a6tn5/stress-contagion-j-kim-m-mccormakc-mager-j-palmer/