

İLETİŞİM DERS NOTU

İLETİŞİM

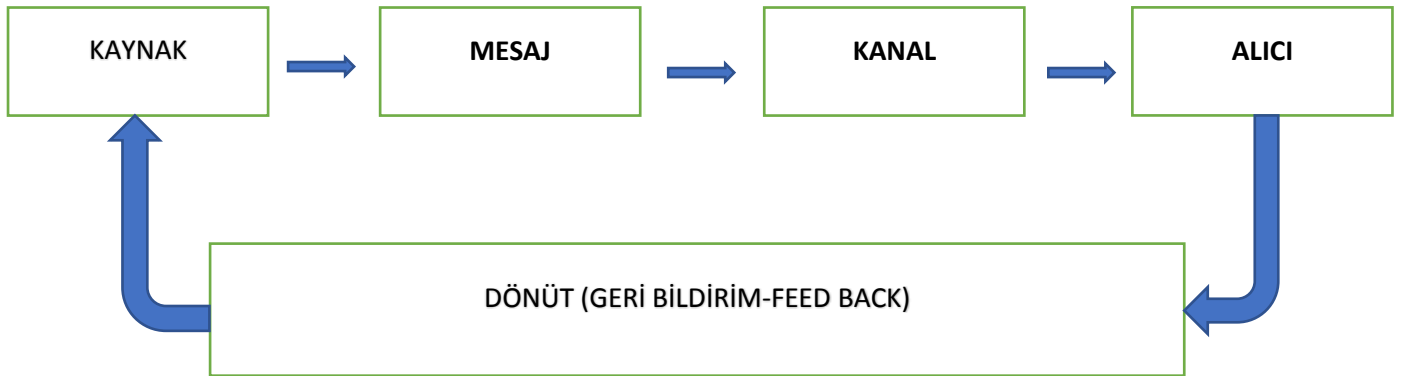
- **İletişim;** bilgi, duygu, düşüncelerin bireyler arasında karşılıklı olarak paylaşıldığı bir süreçtir. İletişim, iki insanın birbirini fark etmesiyle başlayan bir süreçtir. Kısaca tanımlayacak olursak iletişim, duygu ve düşüncelerin karşı taraftaki kişiye konuşma, yazı, işaret, jest ve mimik gibi çeşitli yollarla aktarılması sürecidir. İletişimin tarihi en az insanlık tarihi gibi çok eskilere dayanmaktadır.

İnsan ilişkilerde şu hususlara dikkat edilmesi gerekir:

- ♥ Tanışma- tanıştırma - Selamlaşma
- ♥ İletişim - Yüz yüze ilişki kurma
- ♥ Sevgi-saygı gösterme - Kılık – Kıyafet
- ♥ Selamlaşma
- ♥ Sabır ve hoşgörülü olmak - Güven
- ♥ Karşılıklı ziyaret – Paylaşım
- ♥ Yüz yüze İlişki Kurma
- ♥ Kılık-Kıyafet
- ♥ Güven
- ♥ Paylaşım

1) İLETİŞİM SÜRECİNİN TEMEL ÖGELERİ

- **İletişim sürecinin** tamamlanması sırasında birçok öge yer almaktadır. Sağlıklı bir iletişim sürecinin ögeleri aşağıdaki gibidir.



- ♥ **Kaynak (Verici, Gönderici, İletici):** İletişim sürecini başlatan, mesajını alıcıya gönderen kişi veya gruptur. Gönderici, duygu ve düşüncelerini karşı tarafa aktaran ögedir.

Birçok Etken Kaynağı Etkilemektedir. Bu Etkenler;

- ▲ Kaynağın İletişim Becerisi
- ▲ Tutumlar
- ▲ Deneyim
- ▲ Bilgi Düzeyi
- ▲ Çevresel ve Toplumsal Kültürler
- ▲ Ekonomik Ögeler

- ♥ **Mesaj (İleti):** Kaynağın, alıcıyla paylaşmak istediği bilgi, duygu ve düşünce, tutum ve davranıştır. İleti görsel ya da işitsel şekilde olabilir.

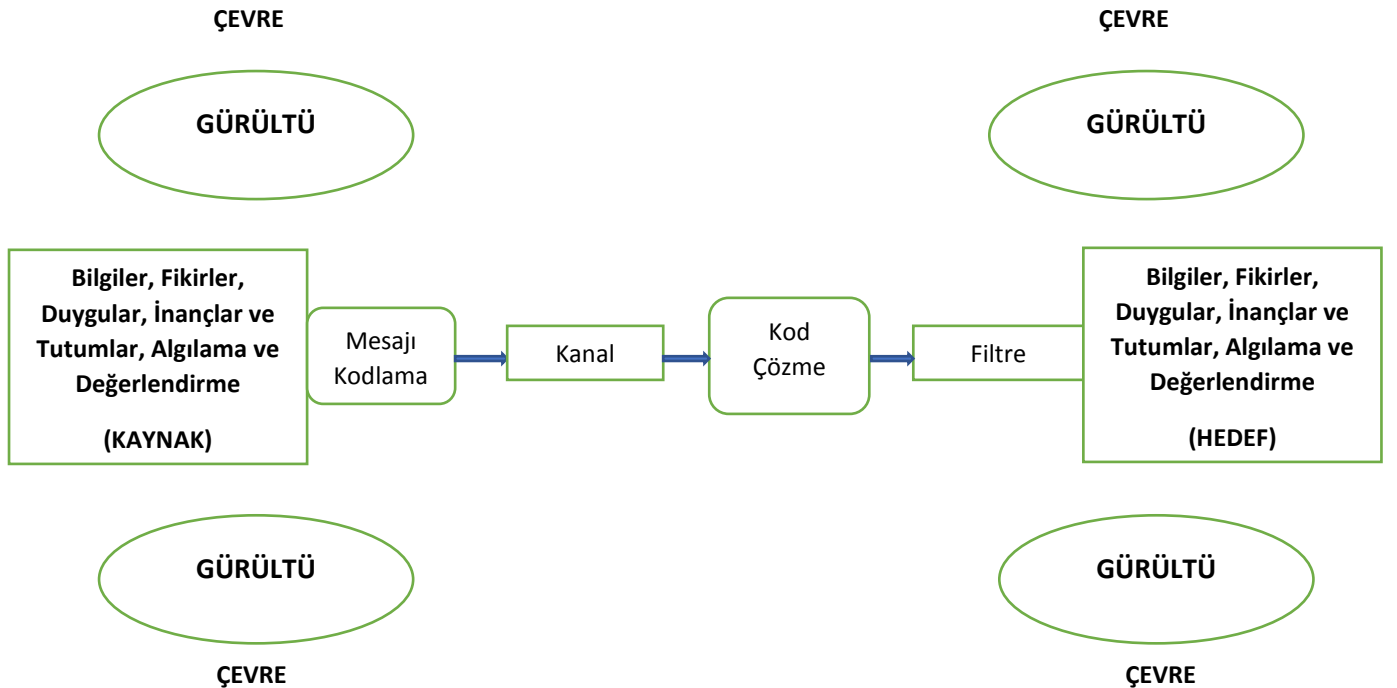
Bir iletide üç noktaya dikkat edilmelidir.

- ▲ İleti Kodu
- ▲ İleti İçeriği
- ▲ İleti Geliştirimi (Message Treatment): İletişim kaynağının kodları ve içeriği seçerken ve düzenlerken verdiği kararlar olarak tanımlarız.

- ♥ **Kanal (Araç, Taşıyıcı):** Kaynak ile alıcı arasında yer alan ve simge veya sembolere dönüşmüş mesajın iletilmesini sağlayan yoldur. Kaynak tarafından alıcıya aktarılan mesajın gönderilme şekline kanal denilmektedir. Ses, ışık, görsel, işaret, televizyon, telefon kanal olabilecek öğelerdendir.
- ♥ **Alıcı (Hedef):** Kaynak tarafından mesajın iletilmek istendiği hedef kitle, kişi ya da gruptur.
- ♥ **Dönüt (Etki, Geri Bildirim, Feed Back):** Kaynağın gönderdiği mesaja karşılık, alıcının verdiği cevaptır. Göndericiden alınan mesaja alıcının bir cevap vermesi dönüt yani geri bildirimdir. Dönüt ile iletilen mesajın ulaşıp ulaşılmadığı anlaşılabilir.
 - ⊗ Çift Yönlü Mesaj Alış Verişine **"İLETİŞİM"**, Tek Yönlü Olanına Da **"İLETİM"** denir. Radyo ve tv tek yönlü iletişimdir. Yüz yüze tartışma ve mülakat ise iki yönlü iletişimdir.
 - ⊗ **UYARI:** İletişimin sadece iki canlı, yani insanlar arasında gerçekleşmeyebilir. Cansız bir varlıkla da iletişim kurulabilir.
- ♥ **Bağlam (Ortam):** İletişim sürecinin gerçekleştiği mekâna bağlam ya da ortam denilmektedir.
- ♥ **Kod:** Gönderici ve alıcı arasında yapılan iletişimin her iki taraf tarafından bilinen bir kodlamayla gerçekleşmesidir. Örneğin dil iki tarafın da bildiği koddan oluşur. Trafik işaretleri de gönderici ve alıcı arasındaki özel bir kodlamadır.
- ♥ **İletişim kaynağı Aşağıdakilerden Oluşur;**
 - ☑ Bilgiler,
 - ☑ Fikirler,
 - ☑ Duygular,
 - ☑ İnanç ve Tutumlar,
 - ☑ Algılama ve Değerlendirme,

Bireyin kendini ne ölçüde dışa açabildiğini ortaya koyabilmenin en iyi yolu kendini tanımasıdır. Bu bağlamda;

- **Açık Alan;** Bireyin düşünce ve ruh hali hem kendisince hem de başkalarınca bilinir.
- **Kör Alan;** Başkaları bireyi niteleyebilmekte ancak birey kendi özelliklerini bilmemektedir.
- **Gizli Alan;** Birey kendini tanımlayabilmekte ancak başkaları onun düşüncelerini bilmemektedir.
- **Karanlık (bilinmeyen) Alan;** Ne başkaları ne de birey kendisini niteleyememektedir.



2) İLETİŞİMİN ÖZELLİKLERİ

- ✪ **Bireyler arasında iletişime zemin hazırlayan ve anlaşabilmeyi kolaylaştıran bazı özellikler vardır. Bunlar;**
- İletişim insan davranışlarının bir ürünüdür.
- İletişimde başlangıç önemlidir. İlk karşılaşma, iletişim sürecin önemli bir belirleyicisidir.
- İletişim dinamik bir olgudur.
- İletişim yalnızca bilgi alış veriş değıldır. İletişimin temel hedefi anlamaktır.
- İletişim belirli kalıplara bağlıdır. Bu kalıplar toplumsal yapıya bağlı olarak sosyal gruplarca oluşturulur.
- İletişim başka birisiyle birlikte yapılandırılan bir süreçtir.
- İletişim bir bütündür. İletişim sürecindeki tüm veriler birlikte değerlendirilmelidir.

3) İLETİŞİMİN İŞLEVLERİ

- Bilgi sağlama
- İkna etme ve etkileme
- Boş zamanları değerlendirme
- Motivasyon
- Bireyler arasında ilişki kurma
- Sosyalleştirme
- Eğitim
- Bütünleştirme
- Kültürel gelişme
- Eğlenme

4) İLETİŞİMİN TEMEL İLKELERİ

- Sevgi ve Saygı
- Dostluk ve Güven
- İlgi ve Hoşgörü
- Empati (Eşgüdüm)
- Saydamlık (Açıklık)
- Adalet

5) İLETİŞİM TÜRLERİ

İletişimi farklı açılardan gruplandırmak mümkündür;

- **Öziletişim:** Kişinin iç dünyası ile olan iletişim türüdür.
- **Sosyal iletişim:** Birey, grup ve kurum gibi birimlerin birbirleri olan iletişim türüdür. Bunlar;
 - Bireylerarası,
 - Birey-grup,
 - Birey-kurum,
 - Gruplar arası,
 - Grup-kurum
 - Kurumlar arasıiletişim olarak sıralanabilir.
- **Amaçlar yönünden iletişim:**
 - Bilgi sağlayıcı,
 - Değerlendirici,
 - Eğitici-öğretici,
 - İnandırıcı-etkileyici iletişim.
- **Kullandıkları kodlara göre iletişim:**
 - Sözlü,
 - Sözsüz
 - Yazılı iletişim.
- **Zaman ve mekâna göre iletişim:**
 - Yüz yüze
 - Uzaktan iletişim.
- **Kullanılan kanallara göre iletişim:**
 - **Dikey iletişim** (hiyerarşik yapı içerisinde yukarıdan aşağı ve aşağıdan yukarı şekilde gerçekleşen iletişimdir),
 - **Yatay iletişim** (eş düzeyde görev ilişkisi olan bireyler arasında gerçekleştirilen iletişimdir),
 - **Çapraz iletişim** (Ast-üst ilişkisi olmayan yönetici ile çalışanlar arasındaki iletişimdir).
- **Doğal iletişim:** Belirli bir amaç taşımadan bireyler arasında kendiliğinden gelişen iletişimdir.
- **Kullanılan araçlara göre iletişim:**
 - Görsel,
 - İşitsel,
 - Görsel-işitsel,
 - Dokunsal,
 - Telekomünikasyon
 - Kitlesele iletişimolarak sıralanabilmektedir.
- **Yönüne göre iletişim:** İçsel (Kurum içine dönük iletişim) ve dışsal (kurumun çevresine dönük iletişim) iletişim.

6) İLETİŞİM MODELLERİ

İletişim sürecinin işleyişi ile ilgili başlıca modeller şunlardır:

- Tek Yönlü İletişim (Eylem) Modeli:** Kaynağın (gönderici) mesajı gönderdiği ve alıcının (hedef) da mesajı aldığı ancak mesajın alındığına dair dönütün verilmediği, tek taraflı bir iletişim modelidir.
- Çift Yönlü İletişim (Karşılıklı) Modeli:** Kaynak tarafından gönderilen mesajın, alıcı tarafından alındığı ile ilgili geribildirim verildiği iletişim modelidir.
- Etkileşimli İletişim Modeli:** Gönderen ile alıcı arasındaki mesaj gönderme ve alma olayının aynı anda ve eş zamanlı olarak gerçekleştiğini savunan iletişim modelidir.
- Uzlaşmacı İletişim Modeli:** Kaynak ile hedefin, mesajın anlamı üzerinde kurdukları diyalogla ilgili bir modeldir.

İLETİŞİMİN SINIFLANDIRILMASI

1) İletişimin Sınıflandırılması (DÖKMENE GÖRE)

KİŞİ İÇİ İLETİŞİM:

- ➔ Bireyin kendi kendisi ile kurduğu iletişimidir. Bir insanın düşünmesini, duygulanmasını, kişisel ihtiyaçlarının farkına varmasını iç gözlem yapmasını rüya görerek kendi içinden mesaj almasını ya da kendine sorular sorarak bunlara cevaplar üretmesini, kişi içi iletişime örnek verebiliriz. Bireyin kendisi ile iletişim kurması, duygularını, düşüncelerini gözden geçirmesidir. Aslında tüm iletişimler burada başlar.

Kişİ İÇİ İletİşİMİ olumsuz yönde etkileyen unsurlar;

- İki Halin Çatışması
- Bilişsel Çelişkidir.

KİŞİLER ARASI İLETİŞİM:

- ➔ Genel bir tanımlamayla kaynağını ve hedefini insanların oluşturduğu iletişime kişiler arası iletişim denir.
- Karşılıklı iletişimde bulunan kişiler bilgi sembol üretmek bunları birbirlerine aktararak ve yorumlayarak iletişimi sürdürürler.
- İletişimin kişiler arası iletişim sayılabilmesi için 3 şart aranır
 - Yüz yüze olması
 - Katılımcılar arasında bir mesaj alışverişinin olması
 - Söz Konusu iletişimin sözlü veya sözsüz nitelikte olmasıdır.
- Yazışmalar kişiler arası iletişim sayılamaz.

ÖRGÜT İÇİ İLETİŞİM:

- ➔ Örgütü belirli bir amacın gerçekleşmesi için kişilerin faaliyetlerinin bir bölümünün iş bölümü içerisinde koordine edildiği ve çevresiyle etkileşim içerisinde bulunduğu yapı olarak tanımlamak mümkündür.
- ➔ Örgütsel iletişim örgütün hedeflerine ulaşmak için gereken üretim ve yönetim süreci içinde, planlama, eşgüdümü sağlama, denetim, karar alma gibi belli kurallar içinde gerçekleşen, örgüt içinde ve örgüt dışında sürdürülen bilgi alışverişidir.
- ➔ Örgüt üyelerinin bir takım işlere kendi rolleri içinde algılayıp algılamamaları ya da sahip oldukları rolleri kendilerine uygun bulup bulmadıkları da yine örgüt içi iletişimlerinde belirleyici olabilir.

ÖRGÜT İÇİ İLETİŞİMİNİN FONKSİYONLARI

- ☑ Bilgi sağlama işlevi
- ☑ İkna etme ve etkileme işlevi
- ☑ Emredici ve öğretici iletişim
- ☑ Birleştirme işlevi

KİTLE İLETİŞİM:

- ➔ Bir takım bilgilerin, sembollerin, bir takım hedefler tarafından üretilmesi geniş insan topluluklarına iletilmesi ve bu insanlar tarafından yorumlanması sürecine kitle iletişim adı verilir.
- ➔ Kitle iletişim sürecinde kaynak, iletiyi aktarmak için belirli formlarda biçimlendirilen tek bir kişi değil, biçimsel bir örgüt ya da profesyonel iletişimcilerdir. Kaynak ile hedef kitle (alıcı) arasındaki ilişki çoğunlukla tek yönlüdür. Yansıma gecikmeli ve nadiren olur.
- ➔ Kitle iletişiminde kaynak ile hedef arasındaki kanallara ise kitle iletişim araçları denir. Uzmanlaşma ve kurumsallaşmanın söz konusu olduğu bu iletişim türü de gönderici mesajını mekanik araçlar yardımıyla kısa zamanda hızlı ve sürekli bir biçimde alıcıya iletmektedir. Bu araçlar arasında gazete, kitap, radyo, televizyon, çeşitli dergiler, kısaca görsel-işitsel ürünler ile basılı yayınlar sayılabilir. Bu araçlar herhangi bir konudaki bilgiyi kısa zamanda geniş kitlelere yayabilmekte ve bu yüzden günlük hayatımızda çok etkili olmaktadır.

2) İletişimin Sınıflandırılması (ZİLLİOĞLUNA GÖRE)

A. Bir Toplumsal İlişkiler Sistemi Olarak:

- a) Kişilerarası İletişim
- b) Grup İletişimi
- c) Örgüt İletişimi
- d) Toplumsal İletişim

B. Kullanılan Kodlara Göre:

- a) Sözlü İletişim
- b) Yazılı İletişim
- c) Sözsüz İletişim

7) İLETİŞİMİ ENGELLEYEN ETMENLER (UNSURLAR)

- ⊗ Psikolojik (Seçici Algılama, Ön Yargı ve Saygıltılar) Bir İleti Süzgeçten Geçirip Yalnızca İstenilen Şeyi Anlamaktadır.
- ⊗ Anlam (Sempatik)
- ⊗ Konum (Statü, Örgütsel Uzaklık)
- ⊗ Korunma
- ⊗ Alan (Fiziksel Uzaklık)
- ⊗ Sıra Dizin (Hiyerarşi)
- ⊗ Uyutma
- ⊗ Sınırlama (Bilgi Eksikliği)
- ⊗ Kesintiler
- ⊗ Zaman Kısıtlama
- ⊗ Geçmiş Deneyimler
- ⊗ Çok Az Ya Da Çok Fazla İlgi
- ⊗ Kişisel Gerekseim Ve Beklentiler

İletişimde Engellerin Önüne Geçmek İçin Dikkat Edilmesi Gereken Bazı Hususlar Vardır. Bunlar:

- ☑ Akıl ve öğüt vermeme
- ☑ Kıyaslama yapmama
- ☑ Emir vermeme-yönlendirmeme
- ☑ Tehdit etmeme
- ☑ Geçmiş getirmeme
- ☑ Övgü ve onay vermeme
- ☑ Ad takmama - dalga geçmeme
- ☑ Sorguya çekmeme, tenkit etmeme
- ☑ Yıkıcı eleştiriler ve dedikodular yapmama
- ☑ Hep kendini haklı görmeme
- ☑ Genelleme yapmama
- ☑ Dalkavukluk yapmama
- ☑ Seçim hakkı tanımama
- ☑ Gereksiz el kol hareketler ve ses tonunu yükseltmeme vs.

İLETİŞİMİ OLUMLU ETKİLEYEN FAKTÖRLER

İletişimin karşılıklı bir şekilde sağlıklı olabilmesi için iletişimi etkileyen faktörlerin bulunması gerekmektedir. İletişimi olumlu yönde etkileyen faktörler ise şu şekilde sıralanabilir;

- ★ Empati Kurmak
- ★ Etkili Dinlemek
- ★ Farklılıklara Saygılı Olmak
- ★ Kendini Doğru İfade Etmek
- ★ Göz Teması Kurmak
- ★ Gülümsemek (Tebessüm Etmek)
- ★ Dikkatini Karşısındaki Kişie Vermek
- ★ Etkili Reddetmek
- ★ Ben Dili

İLETİŞİMİ OLUMSUZ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Sağlıklı bir iletişim için aşağıdaki faktörlerin kişiler arasında en az şekilde bulunması gerekmektedir. İletişimi olumsuz yönde etkileyen faktörler şunlardır;

- ★ Ön Yargılı Olmak
- ★ Emir Vermek
- ★ Tehdit Etmek
- ★ Suçlamak
- ★ Alay Etmek
- ★ İsim (Lakap) Takmak
- ★ Argo Sözcük Kullanmak.
- ★ Karşısındaki Kişinin Sözüünü Kesmek
- ★ Sen Dili

8) ETKİN İLETİŞİM İLKELERİ

- ★ Dikkat
- ★ Anlama
- ★ Kabul
- ★ Tepki

9) İLETİŞİMDE BİREYSEL TARZLAR

İletişimde tarz, kişilerin iletişim kurmada ve bu iletişimi sürdürmede gösterdikleri performansı ifade etmektedir. Başlıcaları:

- ★ **Soylu Tarz:** Lafı dolaştırmayı sevmeyen, az sözcükle kafasından geçenleri açık yüreklilikle ifade edebilen, dobra kişidir.
- ★ **Sokrat Tarz:** Bir konu hakkında karar vermeden önce, konuyu enine boyuna tartışmayı seven, konunun detayları hakkında bilgi sahibi kişidir.
- ★ **Yansıtıcı Tarz:** Bireyler arası iletişime önem veren, karşıdakini incitmemeye özen gösteren, “yufka yürekli, merhametli” denilen türden kişidir.
- ★ **Yargıç Tarz:** Soylu ve sokratik tarz özelliklerini taşıyan, açık sözlü, aynı zamanda tartışmayı seven, detaylar konusunda bilgi sahibi kişidir.
- ★ **Aday Tarz:** Sıcakkanlı, konuşkan, karşıdakini incitmemeye özen gösteren kişidir. Sokrat ve yansıtıcı tarz özellikleri taşırlar.
- ★ **Senatör Tarz:** Soylu ve yansıtıcı tarz özellikleri taşıyan ancak bu özellikleri birbirine de karıştırmayan kişidir. Duruma göre bu iki tarz ile ilgili gerekli tavrı sergileyebilmektedirler.

10) KİŞİLERARASI İLETİŞİM VE DAVRANIŞ TARZLARI

Bireylerin, kişilerarası iletişimde sergilediği değişik davranış tarzları söz konusudur. Bunların Başlıcaları;

- ➞ **Pasif Davranış:** Kaybet-kazan anlayışına dayanan bir ilişki söz konusudur. Birey, ilişkide başkalarının kazanmasını kendi kaybına yeğler.
- ➞ **Saldırgan Davranış:** Kazan-kaybet anlayışına dayanan bir ilişki söz konusudur. Bireyde “Ne olursa olsun kazanan ben olmalıyım, benim istediğim olmalı” anlayışı vardır.
- ➞ **Güvenli Davranış:** Kazan- kazan anlayışına dayanan bir ilişki söz konusudur. Bu tarz ilişkide birey hem kendisinin hem de karşıdakilerin istek ve düşüncelerine saygılıdır.

11) ÖRGÜTSEL İLETİŞİM AKIMLARI (FORMAL İLETİŞİM YOLLARI)

Örgütlerde başlıca 4 tür formal iletişim yolundan söz edilebilir. Bunlar;

- ➞ **Yukarıdan Aşağıya İletişim:** Hiyerarşik yapı içerisinde örgütün üst yöneticisinden başlayıp aşağı doğru süren iletişim çeşididir.
- ➞ **Aşağıdan Yukarıya İletişim:** Bu iletişim çeşidi astların, yaptıkları işle ilgili üstleri bilgilendirmeleri ve yönetim hakkındaki görüşlerini ifade etmeleri şeklinde kendini göstermektedir.
- ➞ **Yatay İletişim:** Eş düzeyde görev ilişkisi olan bireyler arasında gerçekleştirilen iletişimdir.
- ➞ **Çapraz İletişim:** Ast-üst ilişkisi olmayan yönetici ile çalışanlar arasındaki iletişimdir.

- ♥ İletişim başlıca; yazılı iletişim sözlü iletişim ve sözsüz (sözel olmayan) iletişim olarak sınıflandırılabilir.

1) SÖZLÜ İLETİŞİM

- ✓ Duygu ve düşüncelerin dil (sözle) ile aktarıldığı en etkili iletişim türüdür. Sözlü iletişim, sorun çözmeye yönelik bir süreç olup kişilerarası iletişimde önemli bir iletişim biçimidir. Sözlü iletişim dil ve dil ötesi diye ikiye ayrılır.

Sözlü İletişim Temaları:

1. Ses
2. Dil kullanımı
3. Teknik dil (jargon) kullanımı
4. Kinayeli konuşma
5. Güçlü konuşma

Sözlü iletişim sürecinde uyulması gereken beceriler,

- ★ Amacın iyi belirlenmesi
- ★ Sistematik ve mantıklı konuşulması
- ★ Not tutulması ve özet hazırlanması
- ★ Ses tonunun ve hızının iyi ayarlanması
- ★ Muhatabın dinlenmesi
- ★ Jest ve mimiklerin kullanılmasıdır.

- A. **SEN DİLİ / BEN DİLİ:** Bireyin olumsuz davranışları karşısında, suçlayıcı, itham edici, yargılayıcı, eleştirici ve mesajı alan kişide düşük benlik saygısı oluşturunca dile "sen dili" denir.

İletişim kurulan kişinin olumsuz davranışı karşısında yaşanan duyguları dile getirirken suçlayıcı ve değerlendirmeyen, bireyin kişiliğine değil davranışına dönük olan, iletişim sürecini zedelemeyen mesajları içeren dile "Ben dili" denir.

TEMEL İLETİŞİM BECERİLERİ

1. **DİNLEME BECERİSİ:** Değişik dinleme türleri vardır. Bazıları;
 - ✓ **Etkin Dinleme:** Dinleyici, empattır, konuşanı yüreklendirici bir tutum içindedir, konuşanla göz teması kurar, dinlediğini bakışı ve hareketleri ile belli eder, konuşana cesaretlendirici sorular sorar, dinlerken notlar alır, konuşmacıya "anlaştım" duygusunu yaşatır.
 - ✓ **Görünüşte Dinleme:** Dıştan bakınca dinliyormuş gibi görünüp, aklın başka şeylerle meşgul olmasıdır.
 - ✓ **Seçerek Dinleme:** Dinleyici, konuşmanın ilgisini çeken kısmını duyar, diğer kısımlarla ilgilenmez.
 - ✓ **Saplantılı Dinleme:** Söylenenlerin çok önemi yoktur. Kişi kendi duygularının dışında söylenenleri duymaz.
 - ✓ **Savunmacı Dinleme:** Dinleyici, yapılan her konuşmayı kendisine saldırı olarak algılar ve savunma durumundadır. Dinlemede amaç konuşmadan faydalanmak değil, kendisine yönelik saldırı olup olmadığını tespit etmektir.
 - ✓ **Tuzak Kurucu Dinleme:** Dinleyici, konuşmacının açığını arama amaçlı olarak dinler. Konuşmacıyı sorularıyla zorda bırakmak, açıklarını ortaya çıkarmak için fırsat arar.
 - ✓ **Yüzeysel Dinleme:** Dinleyici, genel konu ve içerik hakkında bilgilenmeyi yeterli görüp konuşmanın ayrıntılarını önemsemez. Konuşmanın ana mesajını alamaz, kaçar.
 - ✓ **Nezaketen Dinleme:** Konuşmaya karşı ilgi ve ihtiyaç duymadığı halde konuşmacıya ayıp olmasın diye dinler. Konuşmacıda dinleniyormuş izlenimi uyandırır.

DİNLEMENİN ÖNÜNDEKİ ENGELLER

- ★ **Karşılaştırma:** iki kişi konuşuyor biz acaba hangisi daha iyi konuşuyor diye meraklanıyoruz olmaz.
- ★ **Akıl okuma:** genellikle söylenenlere güvenilmez
- ★ **Tekrarlama:** ne söyleyeceğimizi içimizden tekrar etmektir olmaz.
- ★ **Yargılama:** yargılamaya gerek yok yargılamayı sonra yap
- ★ **Süzgeçten geçirmek:** işimize geleni dinler gelmeyen dikkate almayız.
- ★ **Özdeşleştirme:** anlatılanlarla ilgili bir şey varsa onunla ilgili geçmişte yaşamışlığımız var mı ona göre özdeşleştirme yaparız.
- ★ **Öğüt verme:** dinleyen her zaman yardıma ve önerilere hazır olmalıdır konuşmacıyı zorlandığı anda kendisi tamamlamalıdır.
- ★ **Ağız kavgası yapma:** söylenenleri empati yapmadan gelişigüzel mantık süzgecinden geçirmemektir.
- ★ **Haklı çıkma:** bağırarak, bahaneler bulmak çarpıtmak iyi bir şey değil.
- ★ **Konu değiştirme:** konudan sıkıldığınızda ya da rahatsız olduğunuzda hemen daldan dala atlamaktır.
- ★ **Rahatlama:** haklısın doğru kesinlikle içten olmayan tebessümler.

2. **KENDİNİ AÇMA:** Karşıdaki kişiye kendinizle ilgili bilgi iletmektir.

Kendini Açmanın Ödülleri Vardır Bunlar İse,

- ☒ Kendinizi Daha İyi Tanırsınız
- ☒ Daha Yakın Kişisel İlişkiler Kurarsın
- ☒ İletişiminiz Gelişir
- ☒ Daha Hafif Suçluluk Duygusu Yaşarsınız
- ☒ Daha Fazla Enerji

Kendini Açmanın Önündeki Engeller

- ☒ Toplumsal Önyargı, Toplum Tarafından Hoş Karşılanmaması
- ☒ Reddedilme Korkusu
- ☒ Cezalandırılma Korkusu
- ☒ Arkanızdan Konuşulması Korkusu
- ☒ Birilerinin Sizleri Kullanacağı Korkusu
- ☒ Kendinizi Tanıma Korkusu

3. **İFADE ETME:** Diğer insanlarla iletişimimiz 4 alt sınıfa ayrılır bunlar.

- ☒ Gözlemler
- ☒ Düşünceler
- ☒ Duygular
- ☒ Gereksinimler

2) SÖZSÜZ İLETİŞİM

Sözlü iletişimi desteklemek ve pekiştirmek amacıyla kullanılan ve beden dili ile gerçekleştirilen iletişime sözsüz iletişim denir. Söz ile ifade edilmeyen (jest-mimik, ses tonu, duruş, renk, kıyafet, fiziki mekan vs.) tüm öğeleri kapsar.

Sözsüz iletişimin başlıca özellikleri;

- ➔ Toplumsallaşma ile kazanılır.
- ➔ Duyguları etkili olarak aktarır.
- ➔ İletişim eyleminin yokluğunu olanaksız kılar. Sözsüz iletişimde her davranış bir mesaj yansıtır.
- ➔ İnsanlar arasındaki ilişkileri tanımlar ve belirler.
- ➔ Sözel içerik hakkında bilgi verir.
- ➔ Beden diliyle verilen mesajlar sözlü iletilerden daha etkili ve güvenilirlerdir.
- ➔ Kültürel özgüdür.
- ➔ Sözsüz iletişim belirsizdir.
- ➔ Farklı anlamlı iletişim sağlar.
- ➔ Eğitim ile bir kısmı değiştirilebilir.

SÖZSÜZ İLETİŞİM; beden dili, nesnel iletişim ve yazılı iletişim olarak 3 grupta toplanabilir.

a) **Beden Dili:** Beden dili duygu ve düşüncelerimizin yansımasıdır. Beden dili jest (beden hareketleri) ve mimiklerle (yüz ifadeleri) gerçekleşir. El, kol, baş, gövde, bacak ve ayak hareketleri, bedenin genel duruşu, göz teması, oturmak için kullanılan yer, giyim, bakım ve makyaj, oturma biçimi, kullanılan aksesuarlar, kişiler arası mesafe beden dilinin öğeleridir.

Çevrede olumlu izlenim yaratacak beden dilinin başlıca özellikleri şöyledir:

Göz Teması, Yüz İfadesi, Baş Hareketleri, Jestler, Beden Duruşu (Postür), Yakınlık, Yöneliş, Bedensel Temas, Dış Görünüş.

b) **Nesnel İletişim:** Kişiler arası mesafe, oturuş ve yürüyüş biçimi, kıyafet ve aksesuarlar ile renkler nesnel iletişimi oluşturur. **Kişiler arası mesafe dört grupta ele alınabilir:**

1. **Kişiler arası mesafe:**

- ⊛ **Özel Mesafe (Mahrem alan / 30 - 35 cm):** Bireye en yakın alandır. Anne, baba, kardeş, eş, çocuklar ve sevgili gibi duygusal açıdan yakın olunan kişilerin kullanabildiği mesafedir.
- ⊛ **Samimi Mesafe (Kişisel alan / 40 – 80cm):** Birbirlerini tanıyan ve rahat konuşabilen bireylerin kullandığı mesafedir. Özel işlerin tartışılmasına ve dostlara ayrılan alandır. Samimiyeti ve yakınlığı ifade eder.
- ⊛ **Sosyal Mesafe (80cm – 2m):** Ast-üst, satıcı-müşteri, çalışma arkadaşları ve geneldeki sosyalleşme etkinlikleri için ayrılan alandır. Her şeyin rahatça konuşulduğu ve resmi işlerin yürütüldüğü alandır.
- ⊛ **Topluma Açık Mesafe (Genel alan / 2m +...):** Tanımadığımız kişiler için geçerli olan bu mesafe, tanıdık kişiler söz konusu olduğunda uzak durma isteğini yansıtır. Mesafe yaklaşık 10 m geçmesi halinde karşılıklı iletişim ve ilişki güçleşir.

2. **Oturuş ve Yürüyüş Biçimi:**

3. **Kıyafet ve Aksesuarlar**

4. **Renkler**

c) **Yazılı İletişim:** İletinin yazılı olarak aktarılmasıdır. Mektup, kart, davetiye, telgraf, faks, kısa mesaj, e-posta gibi kişilerarası olabileceği gibi; resmi kurumlarda olduğu gibi kurum içi yazılı iletişim biçiminde de olabilir.

BIÇİMSEL İLETİŞİM SİSTEMİ

Biçimsel iletişim türleri ise, biçimsel özelliklere göre organizasyonlarda iletişim **dört yönde** gerçekleşir.

- **Dikey iletişim:** Bölüm şefi-bölüm müdürü arasındaki ilişki dikey iletişimdir. Astlık üstlük vardır.
- **Yatay iletişim:** Aynı hiyerarşik düzeydeki birey ve birimler arasındaki iletişim (evrak kalem memuru-muhasebe memuru) aynı eş düzey.
- **Çapraz iletişim:** Farklı hiyerarşik düzey muhasebe şefi-milli eğitim müdürü arasındaki iletişimdir.
- **Okul Yönetiminde İletişim:** okulun amaçlarını gerçekleştirmeyi sağlamaktır. Bu nedenle ast üst arasında yüksek düzeyde bir etkileşim yaratılması zorunludur.

Organizasyon ile çevresi arasında (dışsal kanallar) içerden dışarıya devam eder.

ÖRGÜTLERDE İLETİŞİMİN EN ÖNEMLİ AMACI/YARARI;

- ∴ İşlerin koordinasyonu
- ∴ Problem çözme
- ∴ Bilgi paylaşımı
- ∴ Çatışmanın çözümü

EĞİTİM KURUMLARINDA BIÇİMSEL İLETİŞİM KANALLARI

1. Formel (Resmi-Biçimsel İletişim)
2. Yukarıdan Aşağıya Doğru İletişim
3. Aşağıdan Yukarıya Doğru İletişim
4. Yatay İletişim
5. Çapraz İletişim

KİŞİLERARASI-TÖNETSEL İLETİŞİM

İletişim büyüklüklerine göre 4 e ayrılır. Bunlar,

1. Bireyci iletişim(duyma algılama yorumlama düşünme)
2. Kişiler arası iletişim
3. Örgüt içi(yönetisel) iletişim
4. Kitle iletişimi

YÖNETSEL İLETİŞİMDE YÖNETİCİNİN ÖZELLİKLERİ

İyi bir iletişimde bulunması gereken **beş özellik Redding tarafından tanımlanmıştır:**

1. Kişiye değer vermek
2. Dürüstlük
3. Zekâ
4. Kredilibite
5. Duyarlılık

Özgür Mehmet BAYSEL