

İLETİŞİM

İLETİŞİM NEDİR?

TOPLUMSAL BİRİMLER ARASINDA BİLGİ, ANLAM, DUYGU VE DÜŞÜNCE ALIŞVERİŞİDİR.

BİRİMLER ARASI İLİŞKİLERİN KURULMASI VE TOPLUMSAL YAŞAMIN DEVAMINI SAĞLAYAN TOPLUMSAL BİR OLAYDIR.

İNSAN DAVRANIŞINI İFADE EDEN PSİKOLOJİK BİR OLAYDIR.

KAYNAK, HEDEF, MESAJ, KANAL VB. ÖGELERDEN OLUŞAN BİR SİSTEMDİR.

İKİ BİRİM ARASINDA BİRBİRİYLE İLİŞKİLİ MESAJ ALIŞVERİŞİDİR.

İletişimin Amaçları

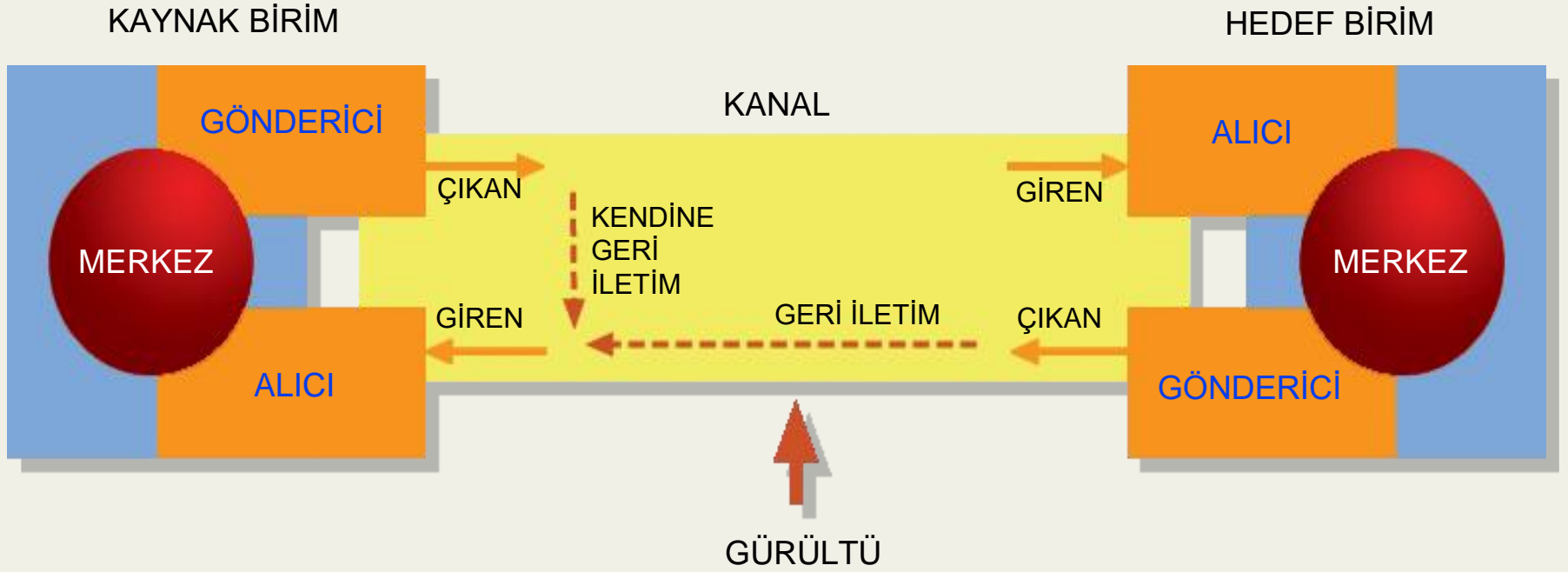
Bilgilenmek, bilgilendirmek,
İkna etmek,
Yönetmek,
Eğlenmek,
Çevre üzerinde etkin olmak,
Etkilenmek,
Değiştirmek vb...

İLETİŞİM TÜRLERİ



KİŞİ İÇİ İLETİŞİM
KİŞİLER ARASI İLETİŞİM
GRUP İLETİŞİMİ
ÖRGÜT İLETİŞİMİ
KİTLE İLETİŞİMİ

İletişimin Temel Kavramları



İletişimin Temel Kavramları

Kaynak

Alıcı

Mesaj

Kanal

Araç

• Sunumsal araçlar (Ses, yüz, beden)

• Temsili araçlar (resim, yazı vs.)

• Mekanik araçlar (radyo, tv. vs.)

Hedef

Sinyal

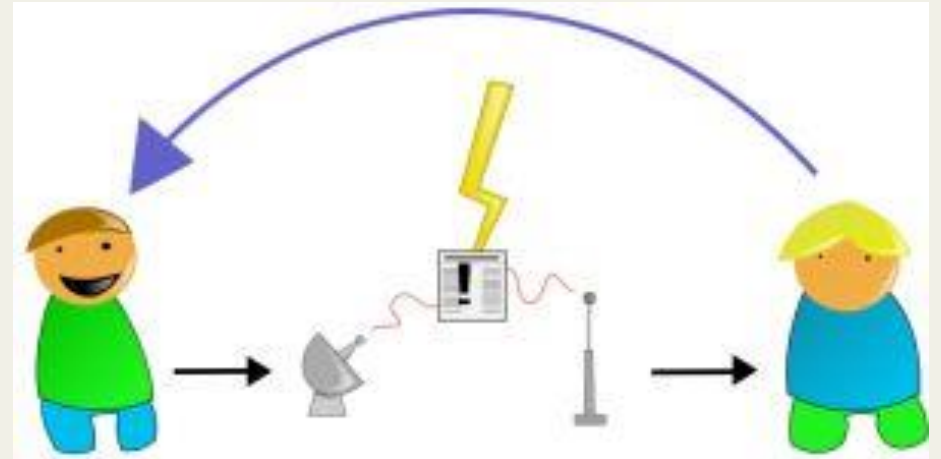
Geribildirim

Kod

Kod açımı

Kod açıcı

Kodlama



İletişim Modelleri

1. Lasswell Modeli

-Amerikalı siyaset bilimci...

-1948 de “The Communication of Ideas” adlı kitap...

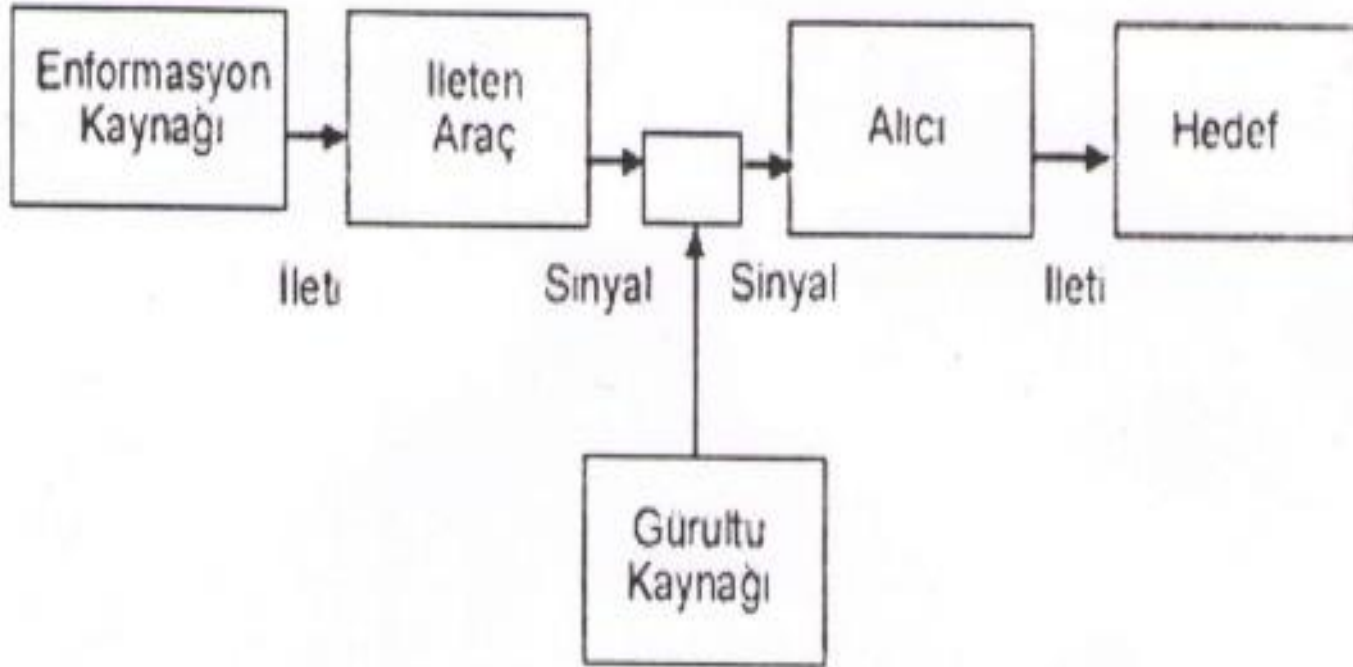
-Kim, neyi, hangi kanaldan, kime, hangi etkiyle söyler

-Hedefi pasif görür

İletişim Modelleri

2. Enformasyon Kuramı ve Shannon-Weaver Modeli

- Matematiksel İletişim Kuramı
- Tek yönlü çizgisel iletişim



İnsanın Kendisiyle İletişimi

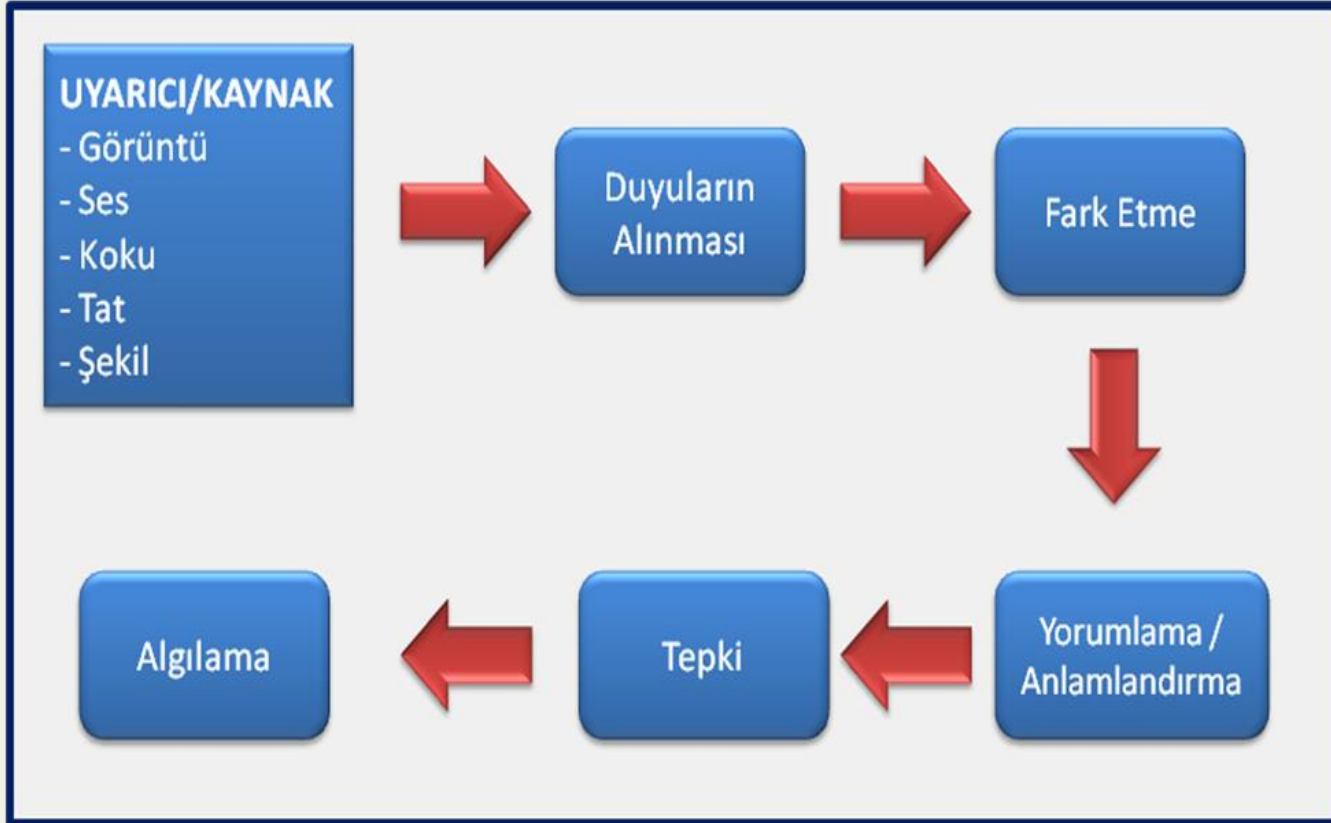
İnsanın Kendisiyle İletişiminde 3 Boyut

- Belirsizliği ortadan kaldırmak için çevreden bilgi toplama, depolama, süzgeçleme ve kararlar verme
- İnsanın psikolojik temeli, duyguları var...
- İnsan tek başına değil; beyninin içinde kişiler, bütün yaşam öyküsü, değerleri mevcut...
- Kişi kendisiyle iletişimini belli örgütlü yapılarda sürdürüyor; tamamen özgür iradeyle değil...
- Şimdi bağlamı...

Algı ve Algılama

- * **Algı;** duyuları anlam içerisine oturtma...
- * Bireyin, bulunduğu çevrede var olan uyarıcıları algılayarak sınıflandırması ve değerlendirmesidir.
- * **Duyumdan daha ileri** bir adımdır ve duyularımızın bizde oluşturduğu yaşantıların en ufak parçalarının anlamlı, örgütlü bir bütün halinde yorumlanmasını içerir.

Algılama Süreci



Algı Kavramı

* Devletleri, kurumları, işletmeleri vb. ilgilendiren en önemli boyutu, çeşitli şekillerde oluşturulup yönlendirilebilmesidir .

Algıda Seçicilik

- * İnsan, algı sürecinde **aktif bir rol** oynar.
- * Kişi, her an **çok sayıda uyarıcıyla karşı karşıya** kalmakta, ancak kişisel faktörlerin ve uyarıcıların yapısına bağlı olarak **bunların birkaçını algılamaktadır**.

Algıda Seçicilik



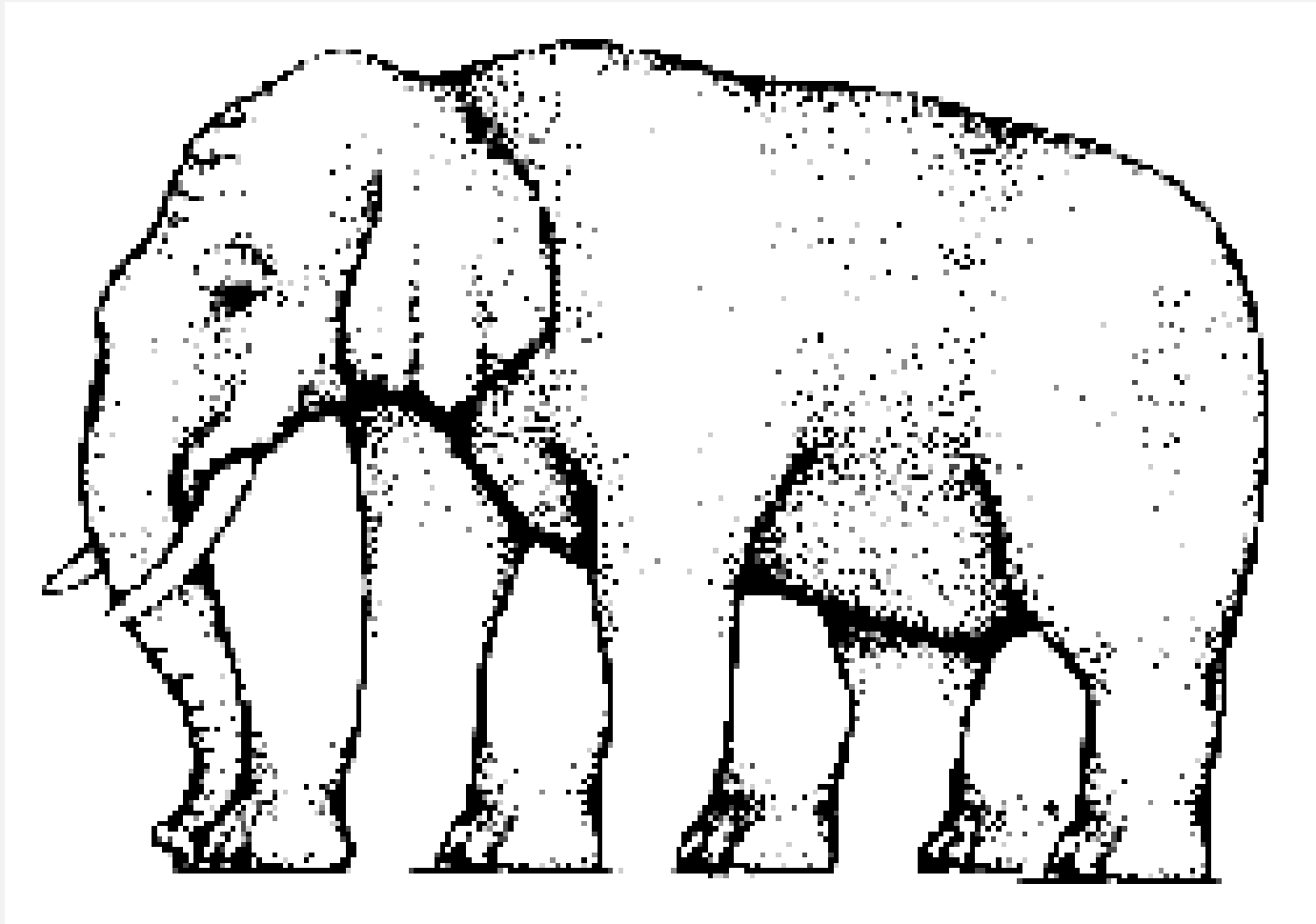
Algıda Seçicilik

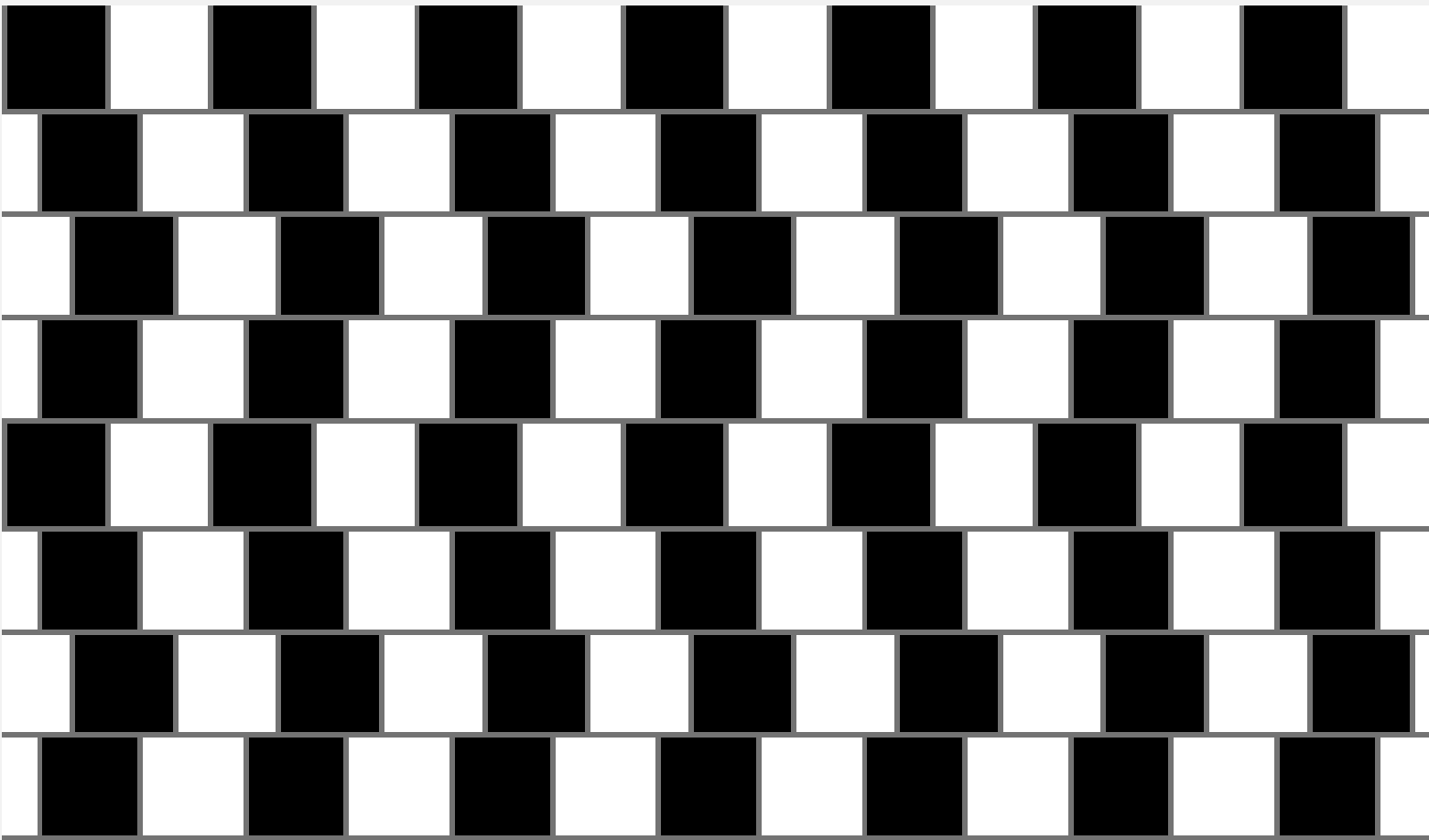


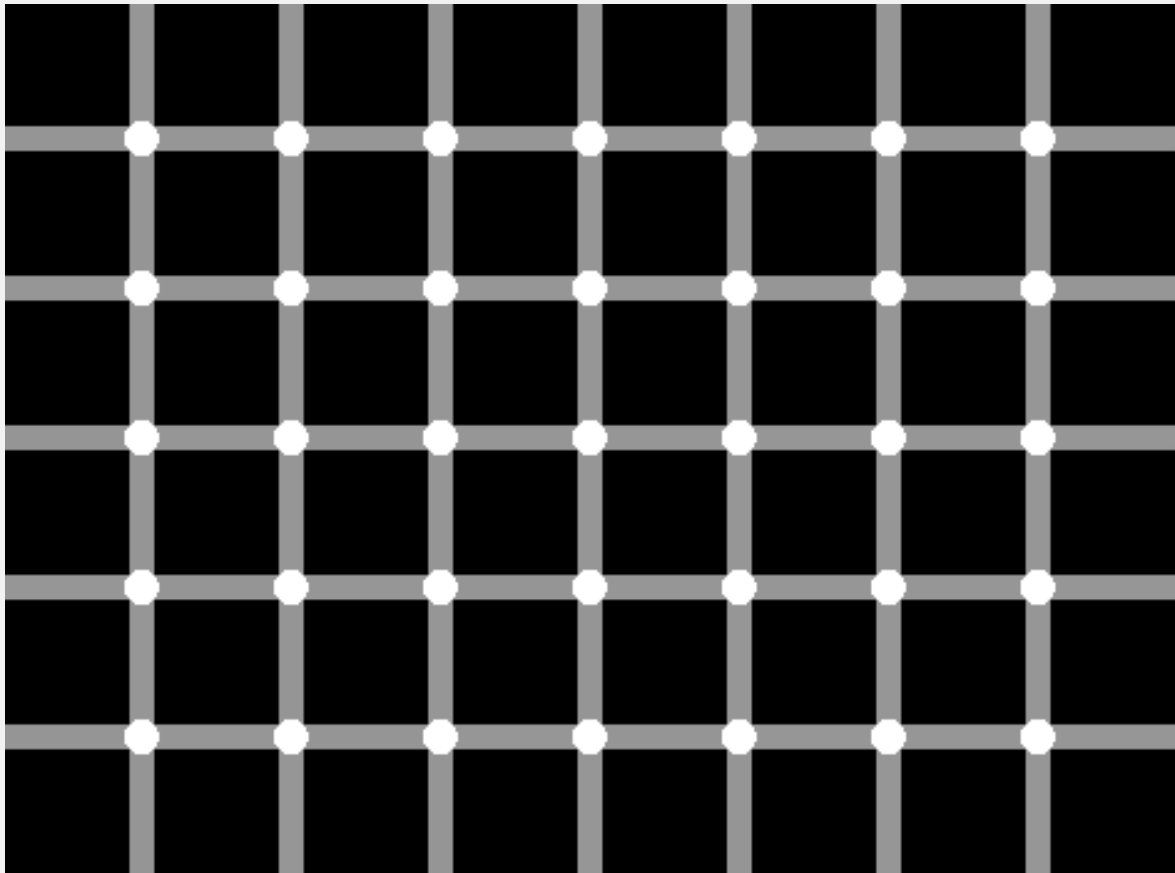












Algıda Seçicilik

12
A B C
14

Algısal Örgütlenme

* İnsanlar, uyarıcıları bir biçime, bir şekle, bir düzene sokma eğilimleri nedeniyle, dış dünyadaki nesnelere **organize bütünlükler** olarak algılamaya çalışırlar.



KANGURU (KANGAROO)





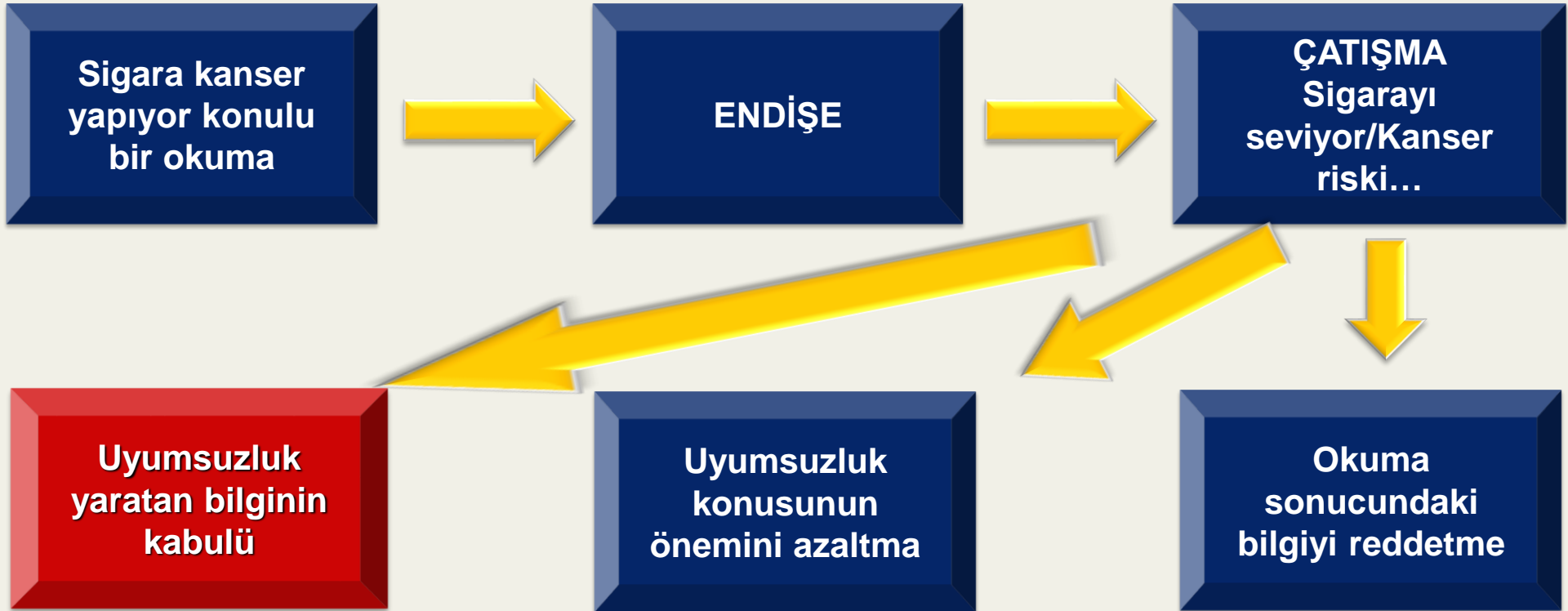
Yucatan = “Ben buralı deęilim”

Kişiler Arası İletişim

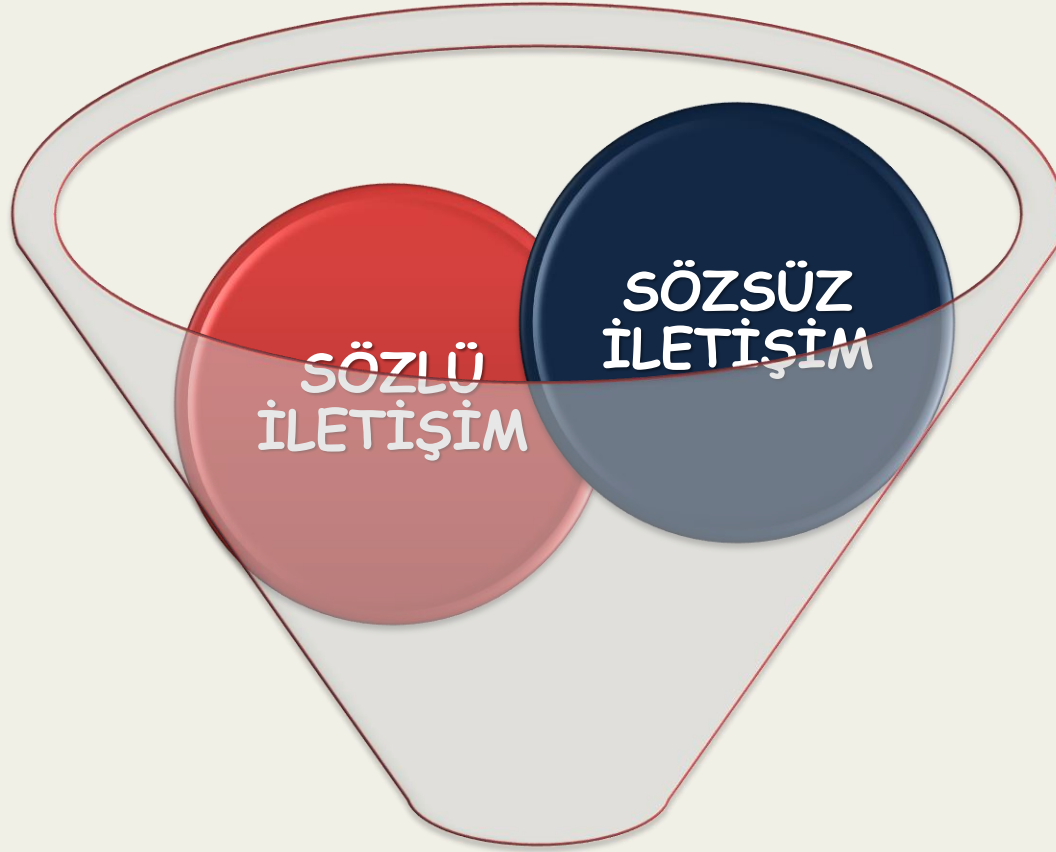
- * İlişki kurma, kendini açma, bağlanma, ilişkiyi muhafaza etme
- * İlişki geliştirme, yakınlaşma ve belirsizlik azaltma
- * Hayal Kırıklığı, kötüye gidiş, çatışma, kaçınma ve çözüm

Bilişsel Uyumsuzluk Kuramı

- * Bireyin davranışları ile tutumları arasında bir uygunluk...
- * Dolayısıyla eylemler arasında tutarlılık...



Kişiler Arası İletişim Türleri



KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

İLETİŞİM TIPLERİ

Sözlü İletişim



Dil

Dil Ötesi

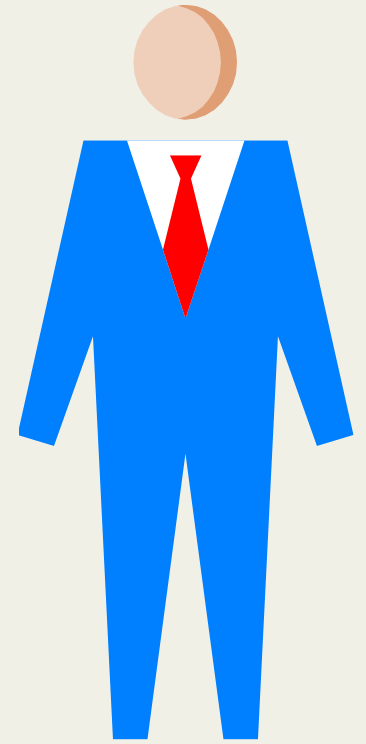
Niyet Edilmiş
Niyet Edilmemiş

Sözsüz İletişim

- Yüz ve Beden
- Mesafe Kullanımı
- Bedensel Temas ■ İletişim Araçları

Niyet Edilmiş
Niyet Edilmemiş

Beden Dili



Beden Dili Nedir ?

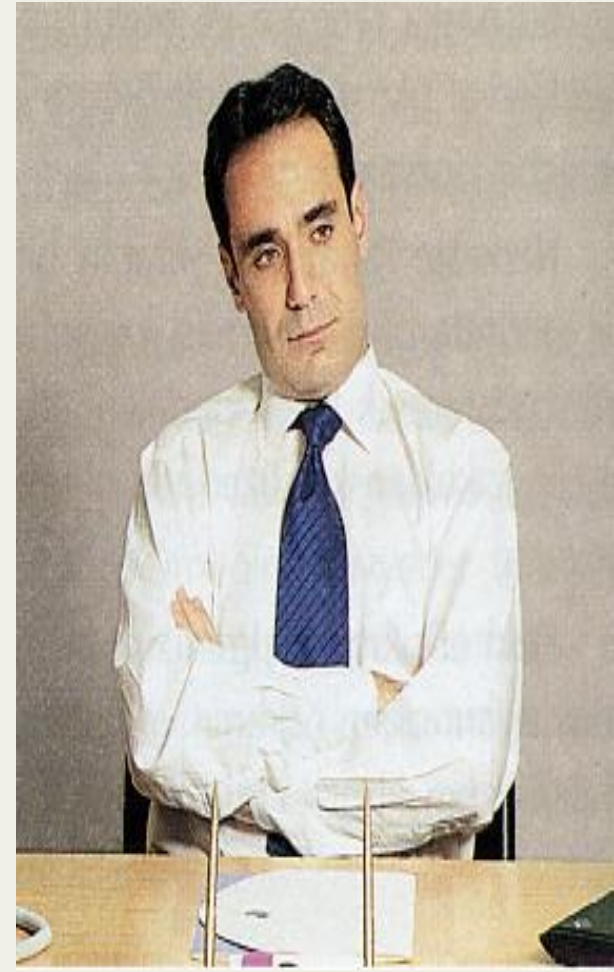
- **Görüntü, mekân ve zaman kullanımı, renkler, giysiler, çevre ve aksesuarların kullanımı gibi birçok öğeden oluşur.**
- **Beden dili, konuşmamıza renk katar. Beden dilini kullanmayanlar, soğuk ya da cansız olarak nitelenebilir.**
- **Beden dili kişinin gerçek duygu ve düşüncelerini ele verir.**

Yabancılarla dili olmadan anlaşılanlara bir bakın

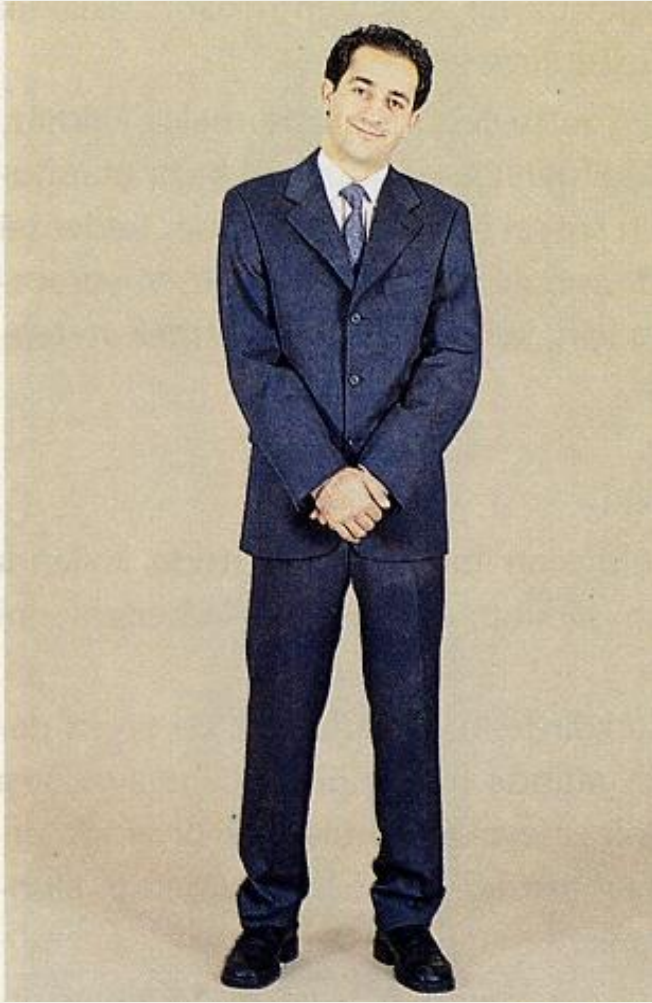
İnsanların yüz yüze kurdukları ilişkide,
kelimeler %10,
ses tonu %30,
beden dili %60
önem taşır.

- İnsan bedeninin en dikkat çeken yeri yüz, yüzde ise en çok dikkat çeken yer gözlerdir.
- Yüz kaslarının anlatım amaçlı kullanımı **mimikleri**; baş, el, kol, bacak ve bedenin kullanımı da **jestleri** oluşturur.

Gözler kalbin aynasıdır.



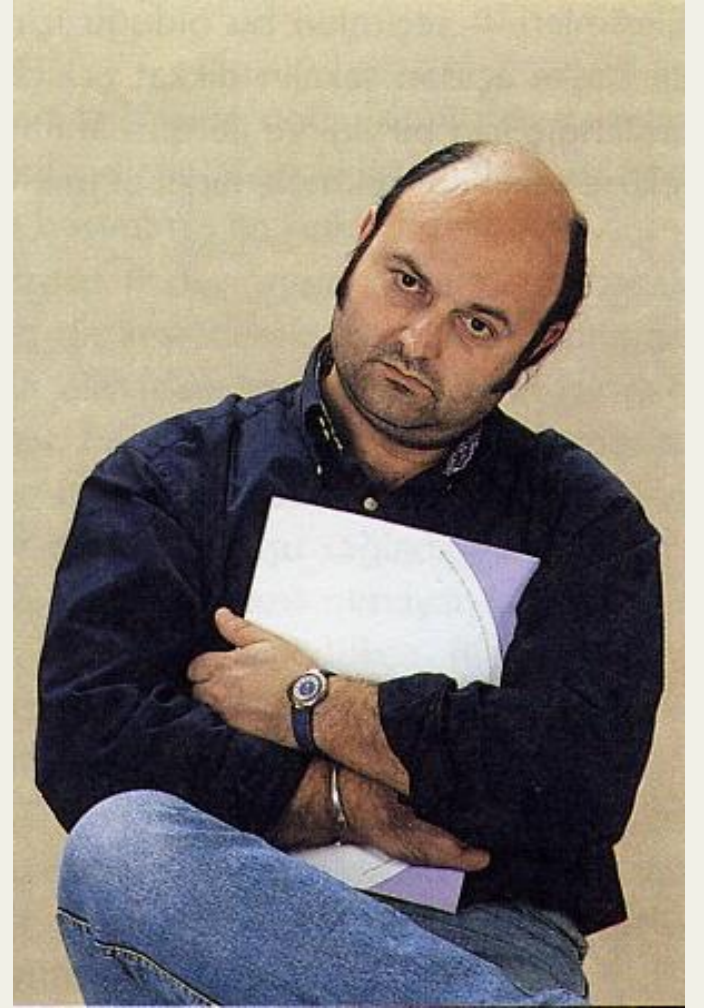
Savunma, istenmeyen bir durumdan kaçınma



Saygı



Gerginlik



Bir başka gerginlik...

Beden Duruşu



Dengeli Beden Duruşu

Kendine güven



Merkezin Kapanması

Hayır diyememe...



Merkezin Aşırı Açılması

Dışarıdan gelen her uyarana
şiddetli karşılık...

Beden Duruşu

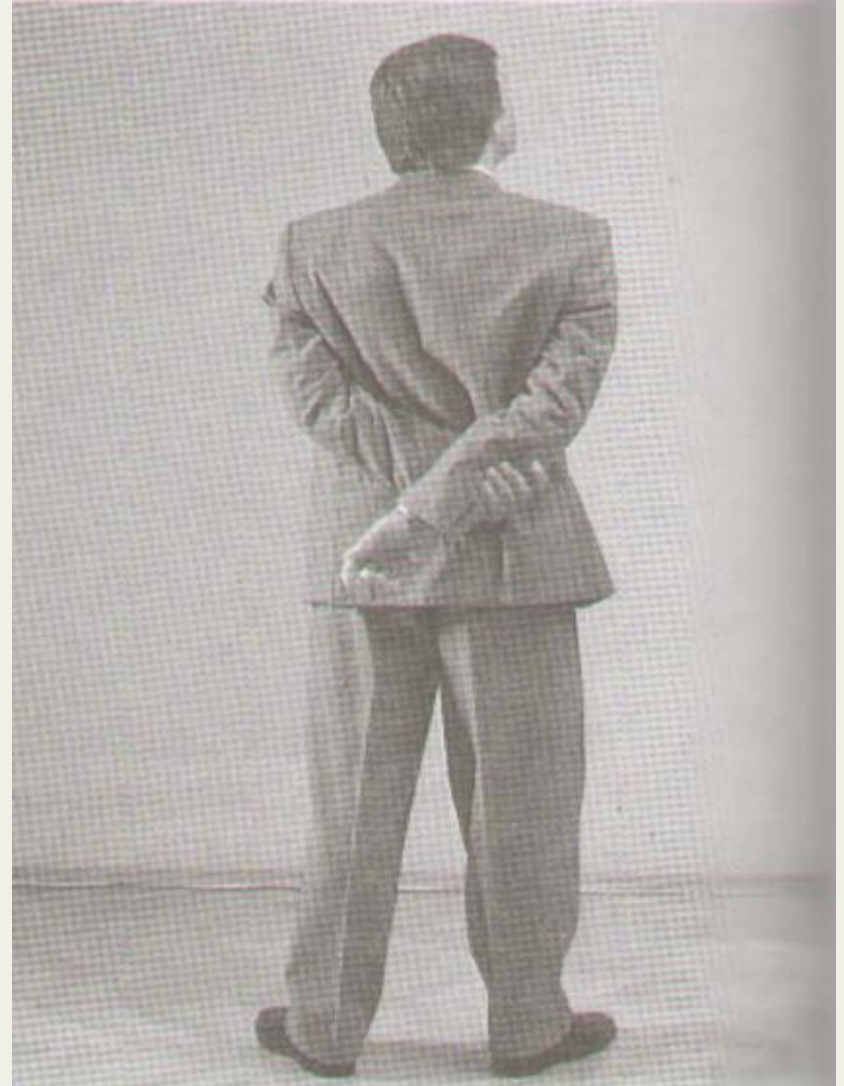


Davetkar



Kapalılık

Otorite



Yüz İfadeleri



Mutluluk



Korku



Öfke



Hayret



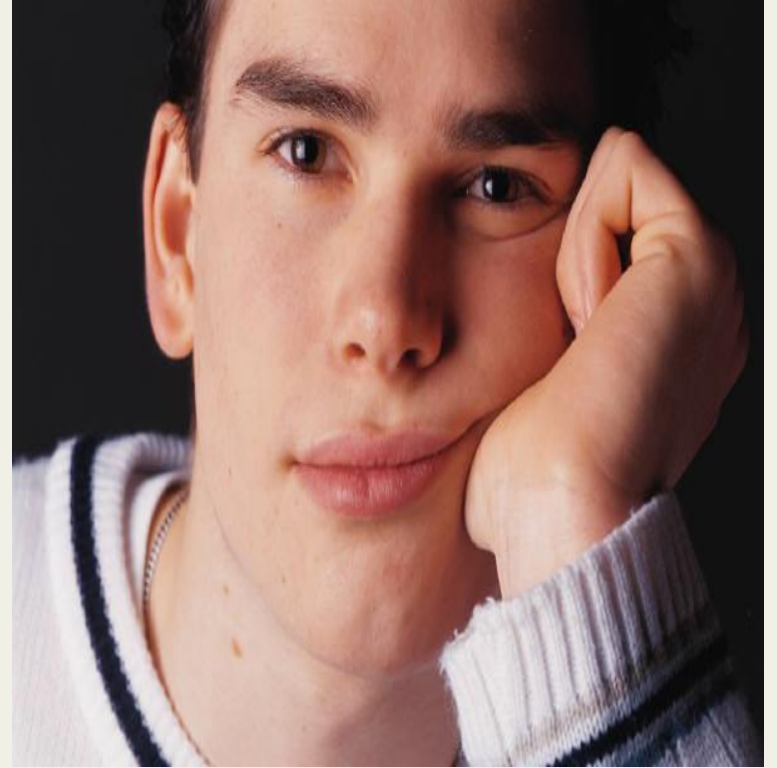
Üzüntü



Tiksinti



Şaşkınlık



Sıkıntı

Başın Hareketleri



Burnu Havada



Başı önde: Efendilik

Başın Hareketleri



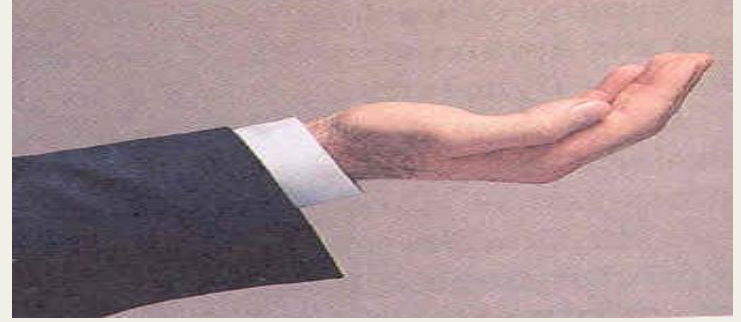
EVET



HAYIR

ELLER

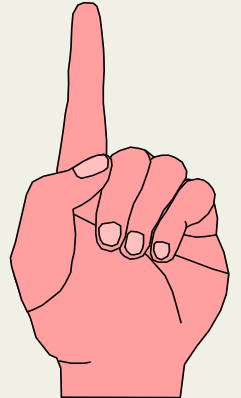
Uzlaşmaya açık



Diktatör



Tehdit



Başlıca El Hareketleri



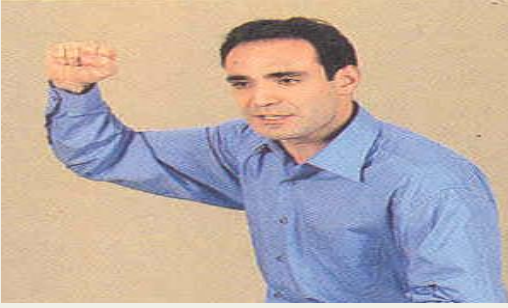
Hassasiyet



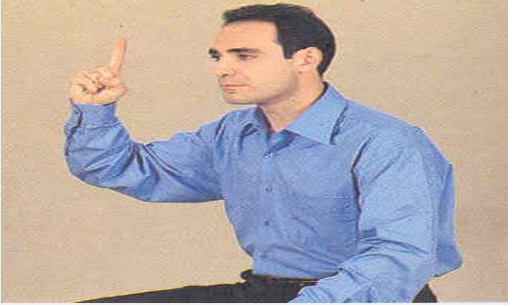
Kararlılık



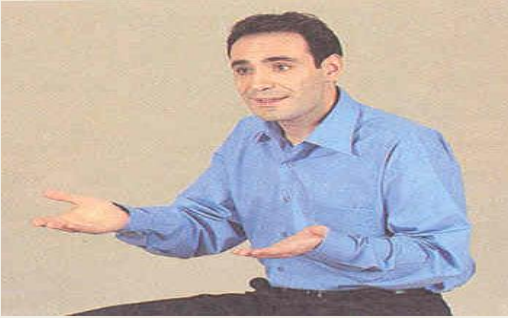
Kesin kararlılık, şiddetli ret



Saldırganlık



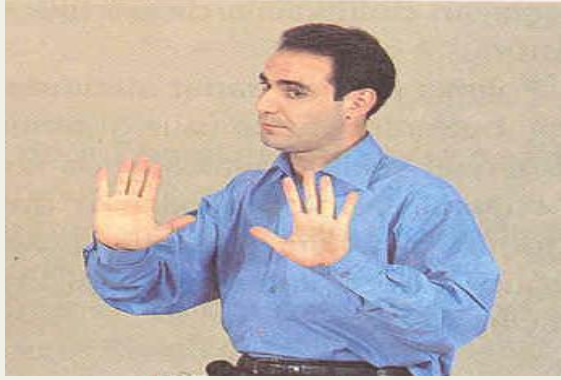
Otoriterlik



Yumuşak, Katılım



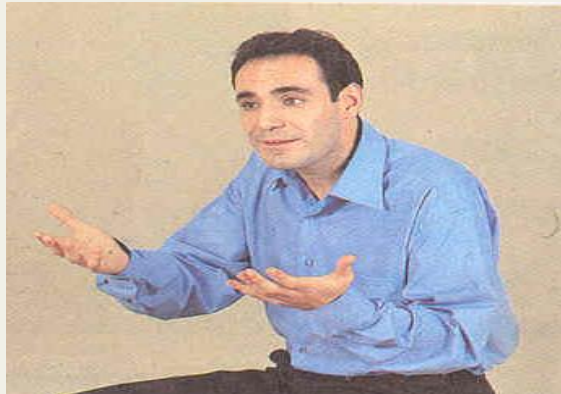
Soğukkanlılık



Tehdide ve eleştiriyeye karşı çıkma

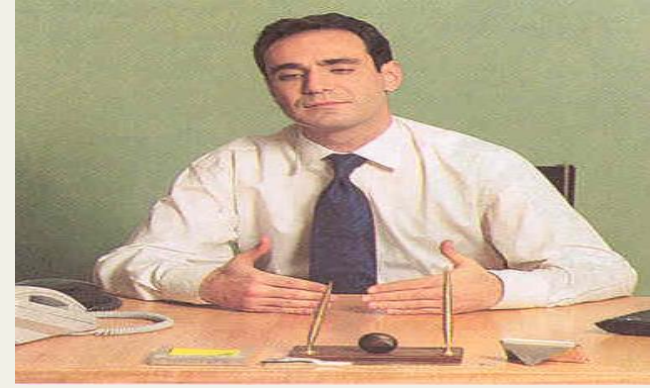


Karşılıklı uyum

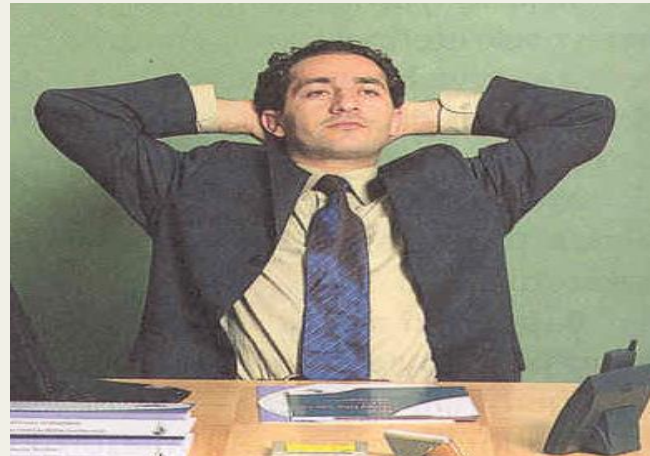


Karşıdakine davet

Sert bir hakimiyet...



**Tartışmayı kabul etmeyen bir
sahiplik, üstünlük**



Kendinden uzaklaştırma



Karşılıklı üstünlük



Bedensel Temas

✓ Bir üstünlük belirtisi olarak omuz tutmak



✓ Bir dostluk yaklaşımı olarak kol tutmak

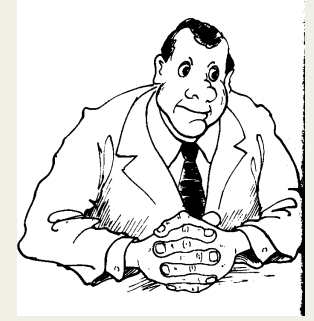
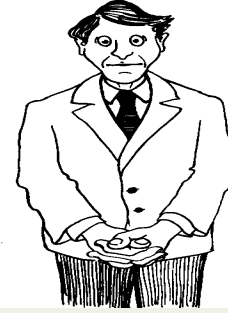


Bedensel Temas



✓ Olumlu duygular geliřtiren el sıkma biçimi

İki Elin Birlikte Hareketi



Parmaklar birbirine geçmiş,kenetlenmiş eller (iç gerginliği yansıtır,hayal kırıklığı)



İki elin parmaklarının birbirine değmesi
(Ellerle konulan üstünlük jesti,
Kendine güven, her şeyi bilirim)



Açık avuç içine diğer elin parmaklarıyla temas
(Karşıdaki kişiden bir şey beklemek)

İki Elin Birlikte Hareketi

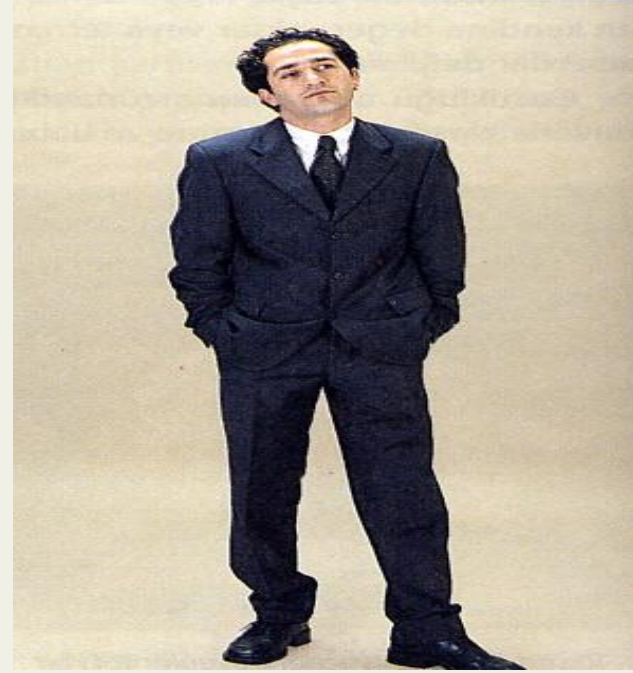


Avuç içlerinin çapraz olarak birbirinin içine konması
(Kendine temas insana rahatlık verir)



Ellerin birbirine sürtülmesi
(Yaşayacağı duygular için bir ısınma)
(Heyecanlı , olumlu beklenti içinde olmak)

İnsanın Kendisi İle Teması



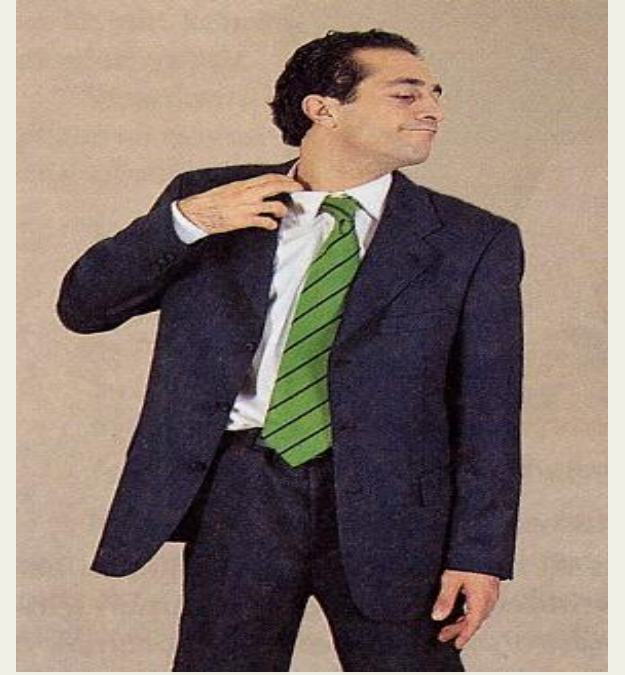
Gerginliği hafifletmek amacıyla kendine temas



Dikkati yoğunlaştırma isteği

İnsanın Kendisi İle Teması

Sıkıntı ifadesi



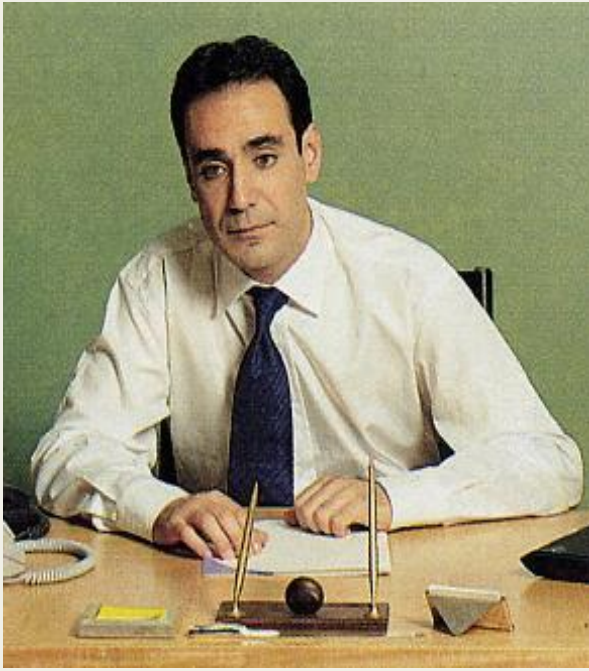
Gerginliği hafifletme teması



Dinlemede Beden Dili

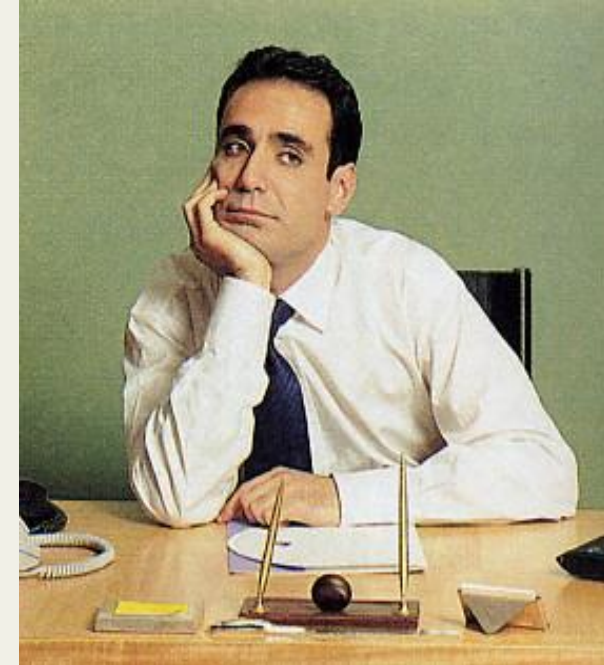


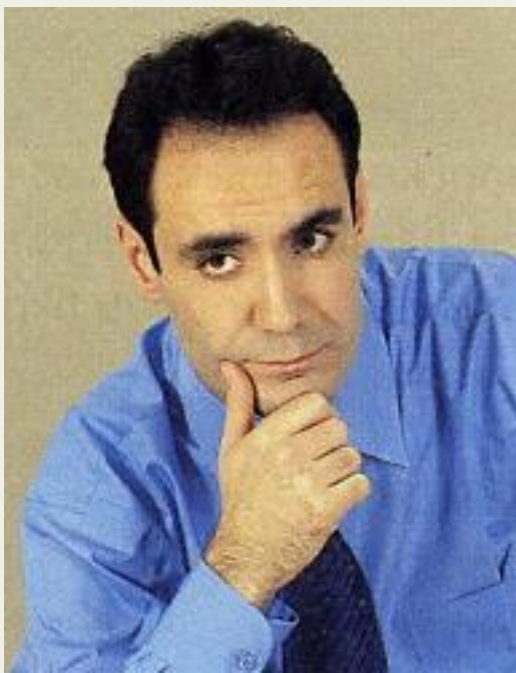
İlgiyle dinleme



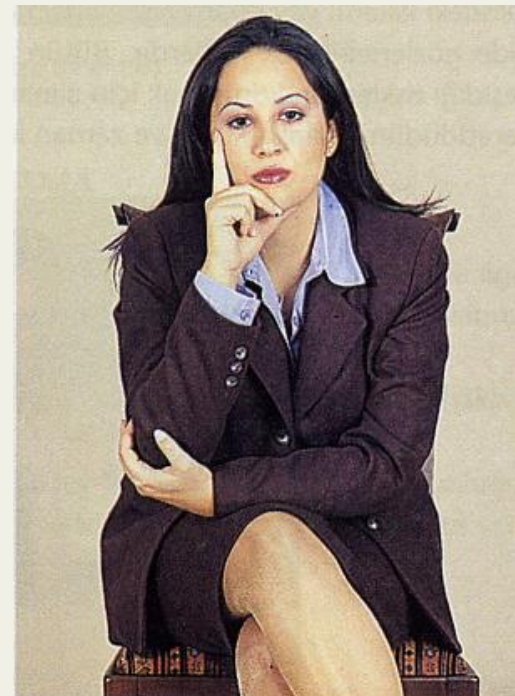
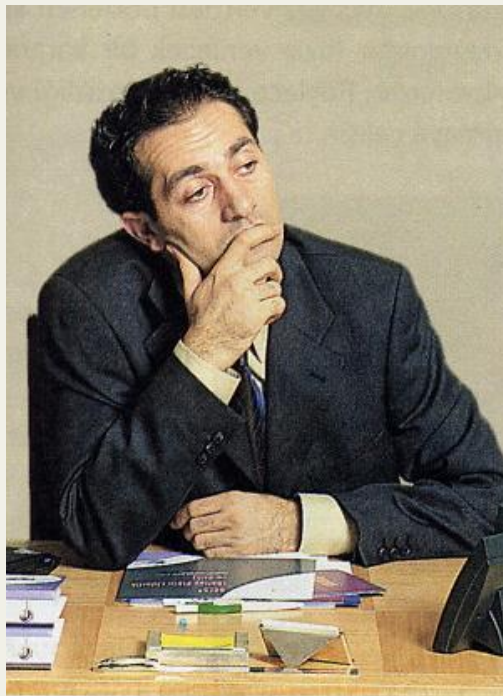
İlgiyle dinlemenin bir başka işareti
başın hafifçe yana doğru yatması

Kaybolan ilgiyle birlikte ortaya çıkan
sıkıntılı dinleme biçimi





Eleştirel dinleme



Elle Desteklenen Yüz İfadeleri





El Sıkışma



**insanların birbirleriyle el sıkışma
biçimlerinde esas olarak üç**

mesaj hakimdir

- ÜSTÜNLÜK
- EŞİTLİK

- BOYUN EĞME





Üstünlük Kuran (baskın) Bir El Sıkma



Dostça Bir Bir El Sıkma

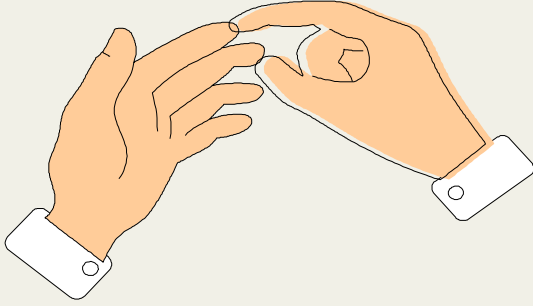


Güvenli ve Dengeli Bir El Sıkma



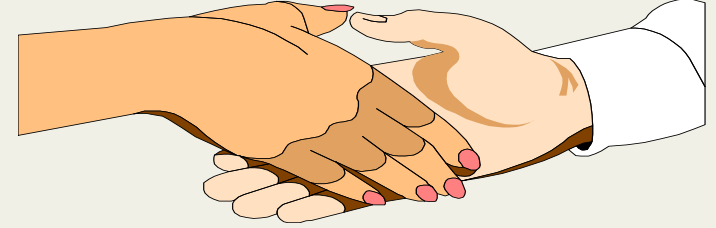
Güvensiz ve Çekingen Bir El Sıkma

Kötü El Sıkma Biçimleri

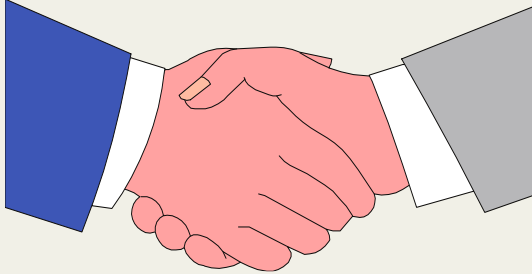


1) Parmakların ucu ile

2) “Ölü Balık”

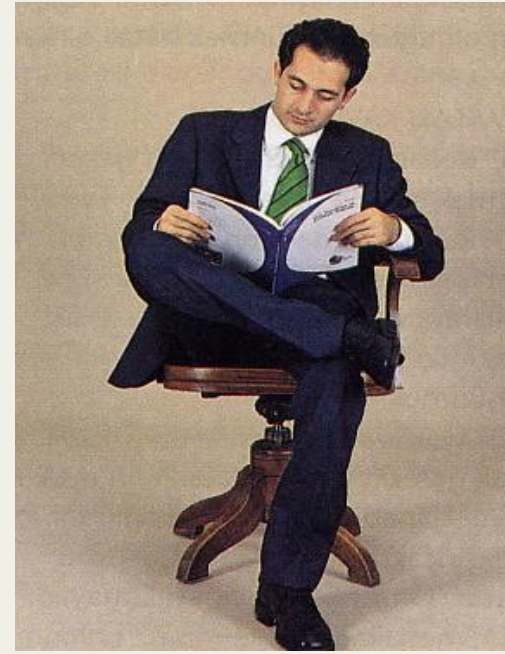


3) Kişi eli üzerinde güç denemesi yapmak





**Alışılmış bacak,
bacak üstüne
atma biçimi**



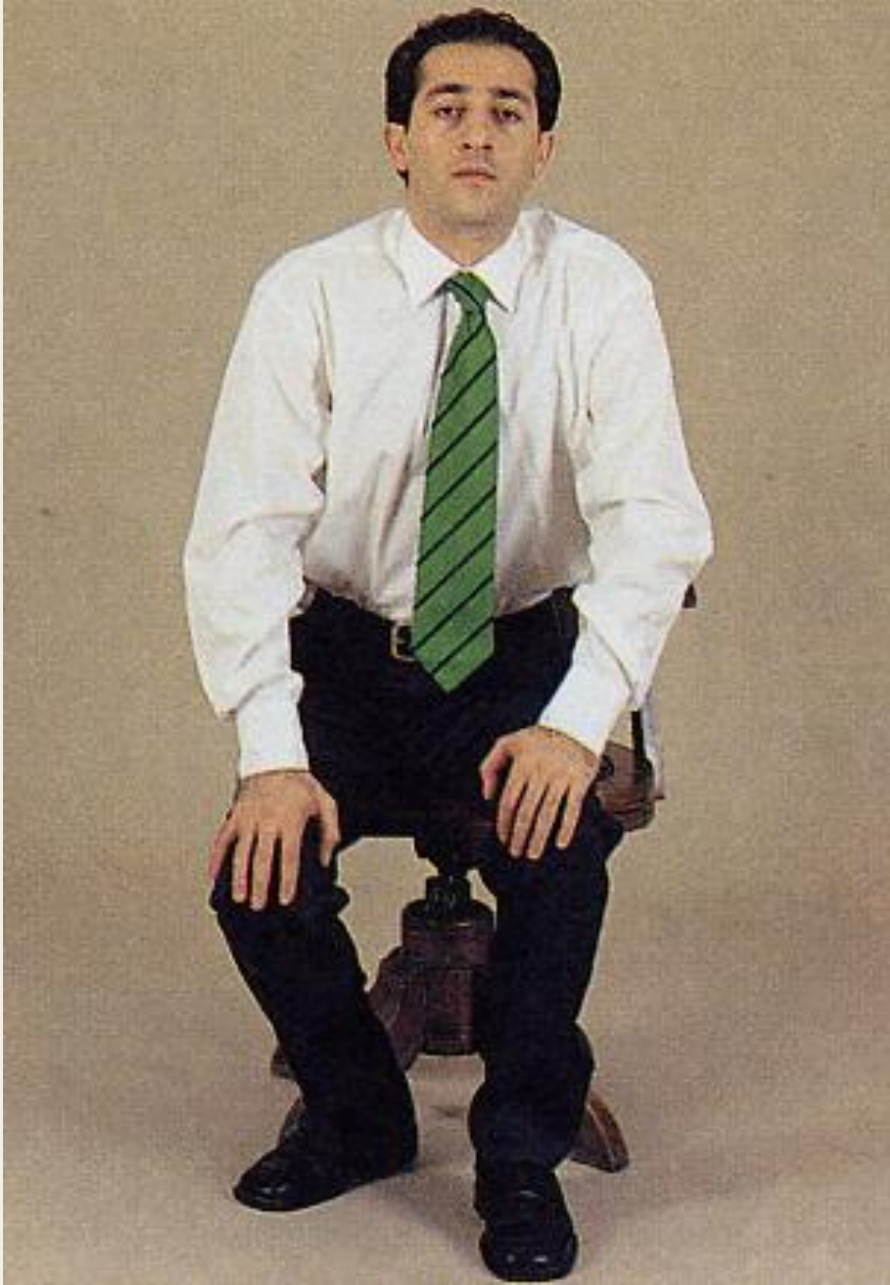
**Amerika stili
şeklinde bacak,
bacak üstüne
atma biçimi**



**Tartışmaya yönelik
oturma biçimi**



**Endişeli ve
Sıkıntılı bir
oturma biçimi**



Bulunduğu yerden memnun olmayan, ve orayı terk etmeye hazırlanan birsinin oturma biçimi.



Kendini sıkışmış hisseden, görüşlerini değiştirmek istemeyen ve sandalyenin ayaklarından destek alan bir oturuş biçimi



Tehdit altındaki kişinin sınırlarını daralttığı bir oturuş biçimi



İç gerginliğin daha fazla arttığı durumlarda görülen bir oturma biçimi



Kendine fazlasıyla güvenen, sınırlarını genişleten, saldırgan bir oturma biçimi



Samimiyetsizlik, Őpbe, tereddüt, güvensizlik ve yalan iŐaretleri

- Olumlu Beden Dili Hareketleri

- Uygun zamanda gülümsemek,
- El sıkışmak,
- Kendine güvendiğini gösterir bir şekilde eğilerek selamlamak,
- Dik oturmak ve dik durmak,
- Durma göre değişen ses tonu kullanmak,
- Göz teması sağlamak,
- Yüz karşıdaki kişiye dönük olarak el-kol hareketleri ile konuşmak,
- Kasları kaldırmak.

Olumsuz Beden Dili Hareketleri

- **Sırıtmak (Ciddiyetsizlik)**
- **Kaşlarını çatmak (Saldırgan bir tutum)**
- **Çekingen bir şekilde el sıkışma (Zayıflık)**
- **Kambur durmak (İlgisizlik)**
- **Monoton ses tonuyla konuşmak (Sıkıcılık)**
- **Alçak ses tonu ile konuşmak (Güvensizlik)**
- **Gözleri dikip bakmak (Taciz)**
- **Başka yerlere bakmak (Şüphe)**
- **Kolları ve bacakları çapraz tutmak (Savunma)**
- **Başı eğik tutmak (Utanma)**









Almanya Başbakanı Angela Merkel ve Sarkozy çok samimi şekilde sarılıyor.

Merkel rahatça elini Sarkozy'nin omzuna koyabiliyor.

Sarkozy'nin eli de Merkel'in arkasında.

Elini bu şekilde arkasına koymak dostluğun göstergesi. Sarkozy Merkel'i kendine çekerek bu fotoğrafta daha üstün görünüyor. Kendi alanıma kabul ediyorum seni, mesajı veriyor.



Berlusconi, tamamen Rusya Devlet Başkanı Dimitri Medvedev'in özel alanına girmiş. Elini ensesine koymuş ve yüzleri değiyor. Girilebilecek en hassas özel alana girmiş Berlusconi. Medvedev bu durumdan çok mutlu görünmüyor.

Dinlemenin Gücü

- **Tartışma programlarının en ünlü repliği :**
- **“Ama ben sizi dinledim kardeşim. Siz beni neden dinlemiyorsunuz?”**,
- **“Sözümü kesmeyin lütfen!”**
- **Oysa ki dinlemek, bilgi edinmenin en kolay ve ucuz yöntemi...**





İtalya Başbakanı Silvio Berlusconi sürekli ortamın ve kendi davranışlarının farkında.

Bu fotoğrafta bedenini ve başını dik tutarak ve birazcık da kendini kabartarak otoriter ve kendinden emin görünmeye çalışıyor.

Berlusconi'nin arkasındaki kişi de ellerini ovuşturuyor.

Stres anında kendimizi rahatlatmak için yaptığımız bir davranış.



**Ortada Macaristan Başbakanı Viktor Orbán,
Portekiz Başbakanı Jose Socrates'i dinliyor ama
bedeni ile değil, sadece başı ile dönmüş.
Bu da tam olarak ilgisini ona vermediğini
gösteriyor. Anlık bir konuşma.**

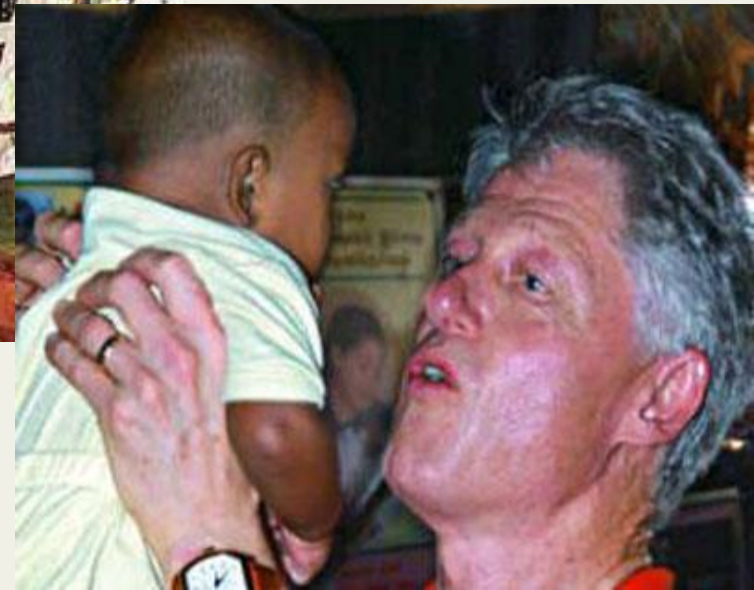


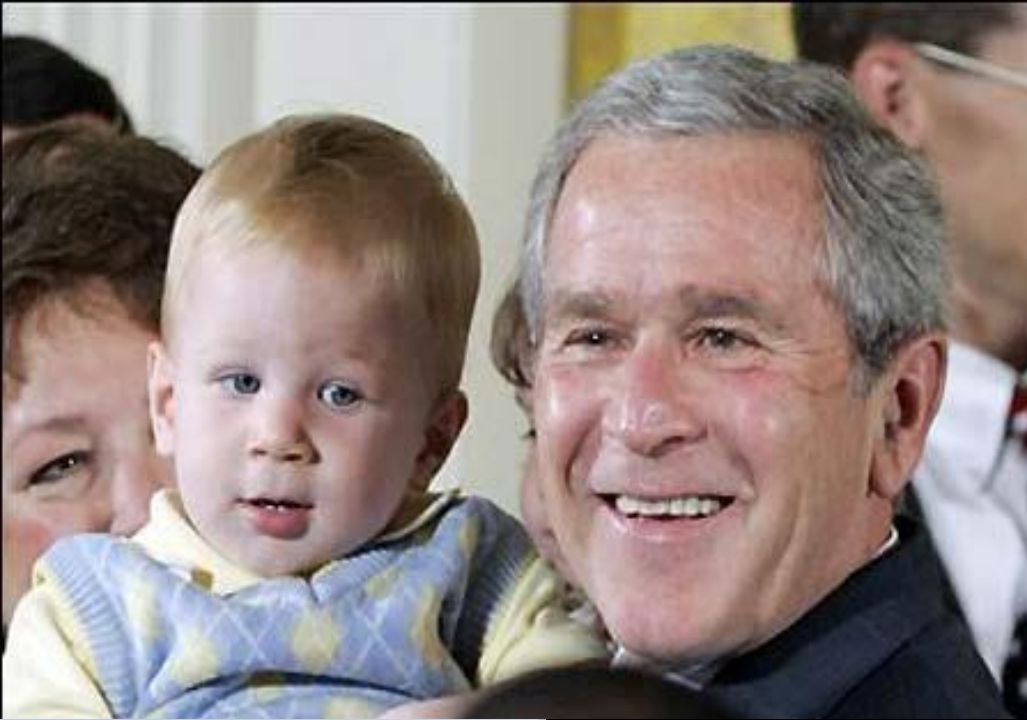
**Çok resmi bir el sıkışma.
Yüz ifadeleri ile selamlama
zayıf.**

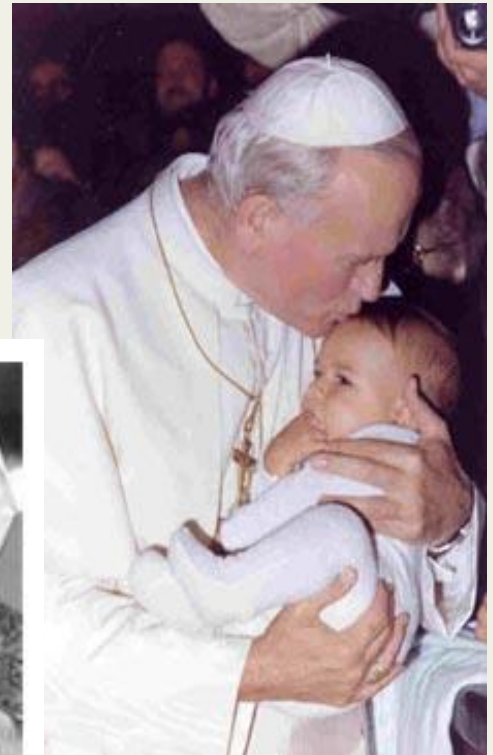


**Obama ilgiyle dinliyor
ama söylenenlerle çok
İlgilenmiyor gibi.
Zaten ellerini
kenetleyerek kendisini
kapatmış durumda.
Sosyal dinleme yapıyor.
Clinton da “acaba bu
kadın ne diyor?” edasında.**









Adopt me.





ÇOCUKLARI HEDİYEYE BOĞUYOR

Her gittiği
ülkede
çocuklarla
buluşup,
onları
hediyeyle
boğan Patrik
Bartholomeos,
Estonya'daki
ikiz
bebeklerle
çekilen
yukarıdaki
fotoğrafı
yılbaşı tebrik
kartları için
kullanmıştı.





ABD REFORM BEKLİYOR, O KÖPEK GEZDİRİYOR

KÖPEKLERİM olmadan asla!

Bush, tartışmalara yol açan uzun tatilinden döndü. Tatil boyunca en iyi iki arkadaşı hep yanındaydı: **Köpekleri Barney ve Spot**



26 günlük tatilden dönen Başkan Bush'u yoğun bir gündem bekliyor.





Sözsüz İletişimde Olumlu Mesajlar Vermek İçin



- Davranışların açık ve işbirlikçi algılanması için pozitif olun.
- Dostça gülümseyin.
- Doğru şekilde tokalaşın.



Sözsüz İletişimde Olumlu Mesajlar Vermek İçin



Başkalarının özel alanına girmeyin.

Açık beden dili kullanın.

Göz temasında bulunun.

Etkili dinlemeyi öğrenin.

UZAMSAL (MESAFESEL) İLETİŞİM



MESAFELER (Edward T. Hall)

MAHREM MESAFE (0-30 cm.)

KİŞİSEL, SAMİMİ MESAFE (30-80 cm.)

SOSYAL MESAFE (80-200 cm.)

TOPLUMA AÇIK MESAFE (> 200 cm.)

Sözsüz İletişimin İşlevleri



- Kimlik tanımlama işlevi (ses tonu, giysiler)
- Duygusal işlev (bakışlar)

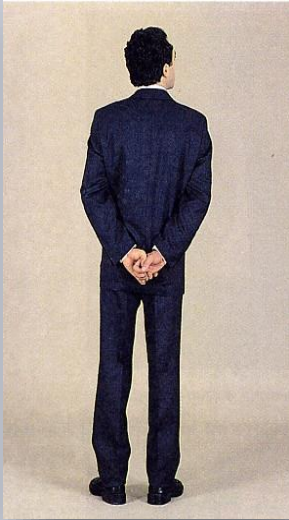


- Düzenleme işlevi (dokunma, baş sallama)
- Resmetme işlevi (boyu işte bu kadardı)



- Yadsıma işlevi
- Sözün yerini alma işlevi

Sözsüz İletişimin Türleri



- * Uzamsal iletişim
- * Dokunma
- * Jestler
- * Zaman ve statü kullanımı
- * Ses dili (tınısı, tonu, vurgular)
- * Maddeler ve eşyalar
- * Fiziksel görünüm
- * Sessiz iletişim (susma)

İLETİŞİM ORTAMI

Mesajlar nasıl yorumlanacak



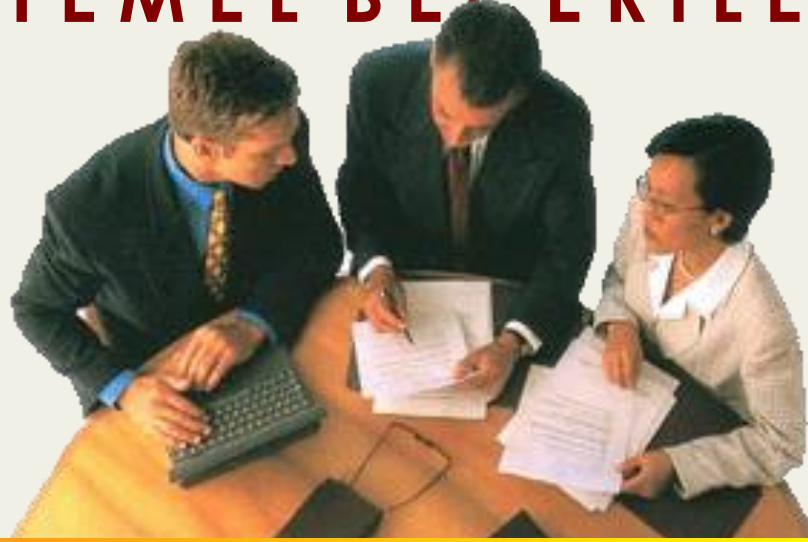
İLETİŞİMDE BULUNAN KİŞİLERE BAĞLI ÖZELLİKLER

İLETİŞİM ORTAMININ SOSYAL ÖZELLİKLERİ

İLETİŞİM ORTAMININ FİZİKİ ÖZELLİKLERİ

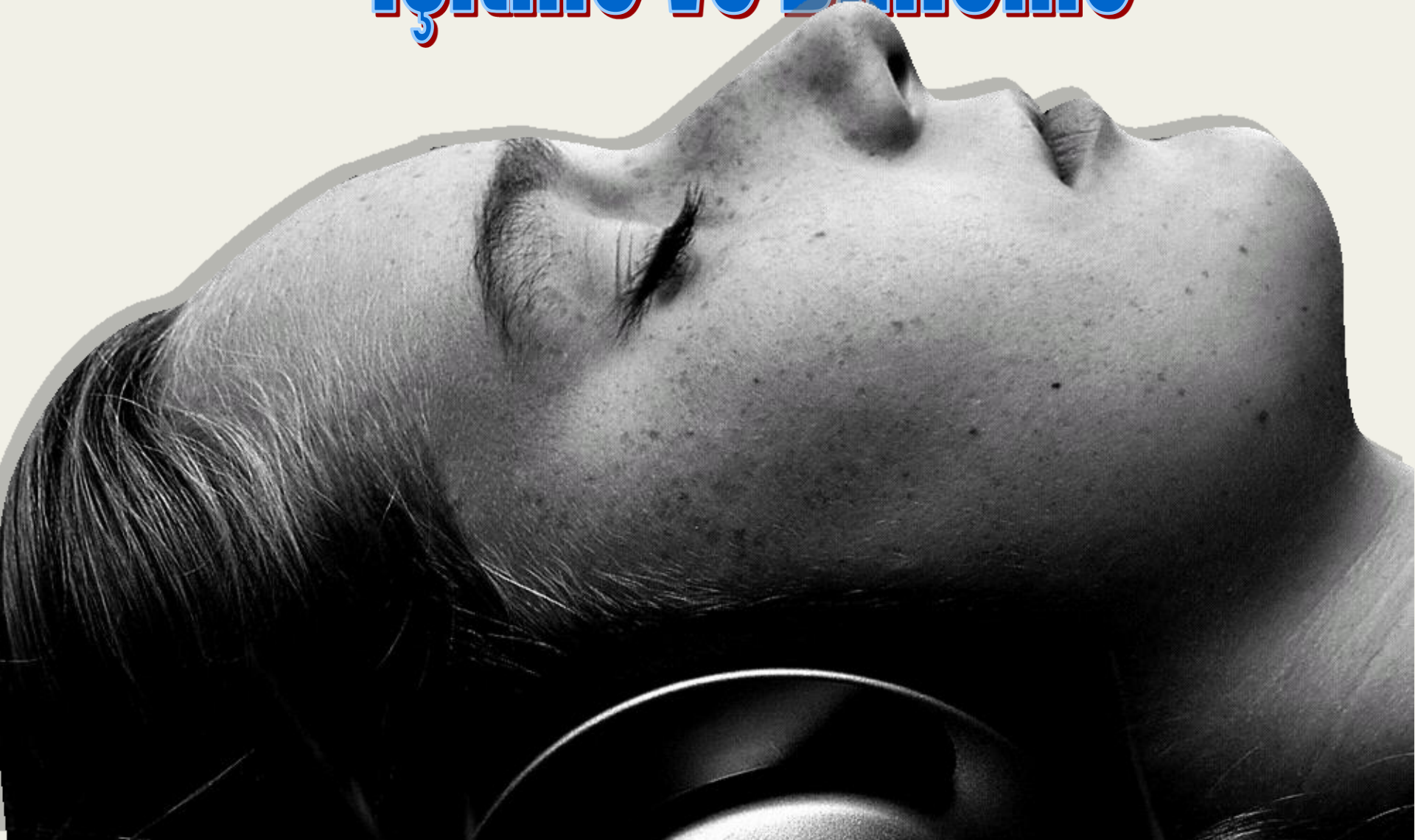
İLETİŞİM ORTAMININ KÜLTÜREL ÖZELLİKLERİ

TEMEL BECERİLER



KARŞIDAKİNİ DİNLEME
KENDİNİ TANIMA
KENDİNİ DOĞRU İFADE ETME

İşitme ve Dinleme



NASIL DİNLİYORUZ?



- GÖRÜNÜŞTE DİNLEME
- SEÇEREK DİNLEME
- SAPLANMIŞ DİNLEME
- SAVUNUCU DİNLEME
- TUZAK KURUCU DİNLEME

NİÇİN DİNLEMİYORUZ?

■ Dakikada 500-600 kelimelik konuşma hızını anlayabilecek bir sinir sistemine sahibiz.

■ Normal konuşma hızımız ise, ancak 100-140 kelime / dakikadır.



BİR BAŞKA TÜR DİNLEME



AKTİF DİNLEME

ODAK NOKTALAR

- Güven yaratacak bir fiziksel ortam
- Fiziksel ve ruhsal yoğunlaşma
- Dinleme isteğini karşı tarafa hissettirme
- Jest ve mimiklerle karşıdakini cesaretlendirme
- Sabırlı davranma
- Duyguları kontrol etmeye özen gösterme
- Mesajların arkasındaki duyguları farketmeye çalışma
- Sürekli geri besleme verme

Kendini Tanıma



BENLİK PENCERESİ

AÇIK BENLİK

KENDİMİZ VE
BAŞKALARI
TARAFINDAN
BİLİNİR

KÖR BENLİK

KENDİMİZ
BİLMEYİZ
BAŞKALARI
BİLİR

GİZLİ BENLİK

BAŞKALARI
BİLMEZ
KENDİMİZ
BİLİRİZ

BİLİNMEYEN BENLİK

KENDİMİZ VE
BAŞKALARI
TARAFINDAN
BİLİNMEZ

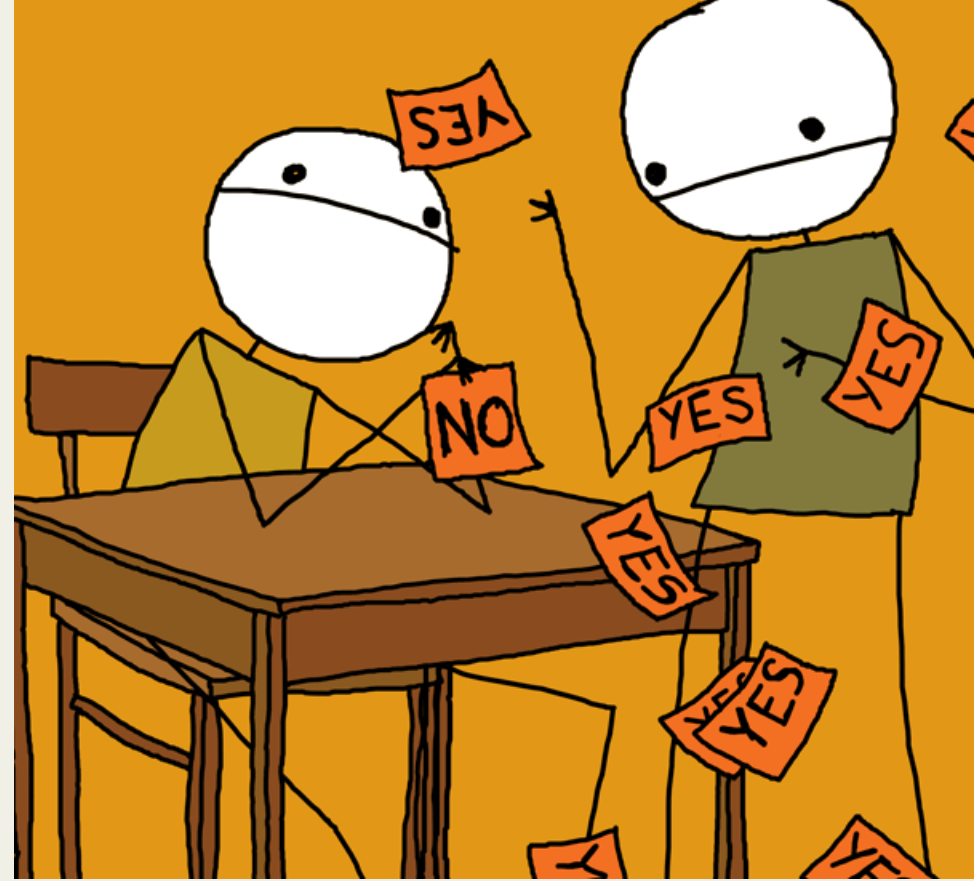


Kendini Doğru İfade Etme

KENDİNİ DOĞRU İFADE ETME

Ne kadar
bilirsen bil,
söylediklerin
karşındakinin
anlayabildiği
kadardır.

Mevlana



ETKİLİ İFADE

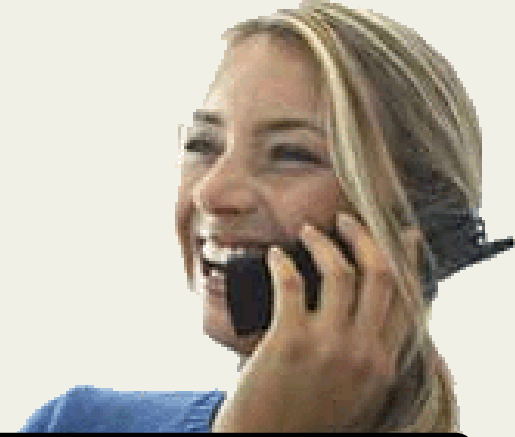
DOLAYSIZ

HEMEN

AÇIKÇA

DÜRÜSTLÜKLE

KARŞIDAKİNİ
YARALAMADAN



BAŞLICA ENGELLER

KORKULAR

DUYARSIZLIK

ÖNKABULLER

İSİM TAKMAK

KARARSIZLIK

ALINGANLIK

BEN MERKEZCİLİK



EMPATİ

ETKİLİ İLETİŞİM VE YAPICI TARTIŞMALAR İÇİN BİR **ALTIN** ANAHTAR



Kitle İletişiminin Özellikleri

Kitle iletişimi

- İzlerkitesi geniştir.
- Tek yönlüdür.
- Kamusal, herkese açıktır.
- Anında yanıt verilemez.
- Aynı anda çok sayıda insana ulaşır.
- Profesyonel ilişkileri içerir.

Kitle İletişimi

GELİŞİMİ

Yazının icadı

Kağıdın icadı

Matbaanın icadı

Basının gelişimi

Türkiye'de basının
gelişimi

Radyonun gelişimi

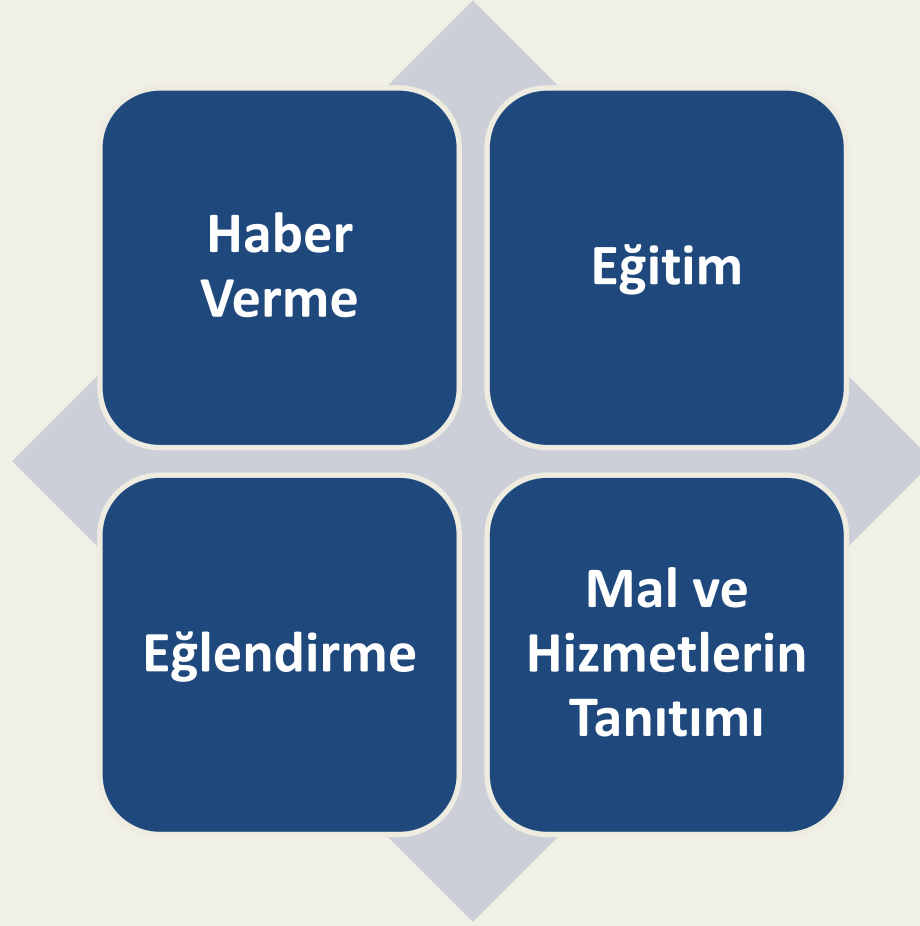
Televizyonun gelişimi

Uydu yayınları

Bilgisayar ve internet



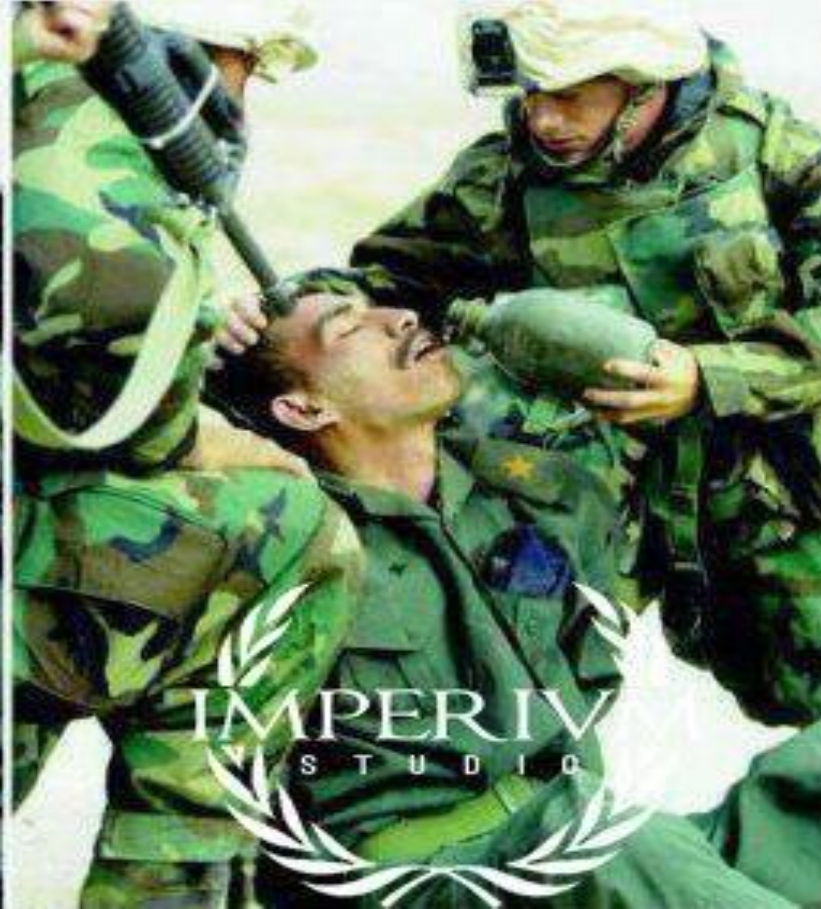
Kitle İletişiminin İşlevleri



Kitle İletişimi



EL CEZİRE



ORİJİNAL



CNN

Kültürel Farklar



ABD:
Samimiyet
göstergesi

TÜRKİYE:
Tehdit
göstergesi

İLETİŞİM