

# Kalite Sürecinde Etkili İletişim

Prof.Dr.İzzet Bozkurt



- En uzak mesafe ne Afrika'dır
- Ne Çin, ne Hindistan,
- Ne seyyareler,
- Ne de yıldızlar,
- geceleri ışıldayan...
- En uzak mesafe,
- İki kafa arasındaki mesafedir:  
**Birbirini anlamayan.**

Can Yücel



# Sunum İçeriği

- İletişimin Tanımı
- Temel İletişim Süreci
- İletişim Kurma İhtiyacı
- İletişim Türleri
  - Kişi-içi İletişim
  - Kitle İletişimi
  - Kurum İçi İletişim
  - Kişiler Arası İletişim
  - Kişiler Arası İletişimde İfade Biçimleri
  - Kişiler Arası İletişim atışmaları
- Dinleme Türleri
  - Görünüşte dinleme
  - Seçerek dinleme
  - Savunucu dinleme
  - Tuzak kurucu dinleme
  - Yüzeysel dinleme
  - Aktif dinleme
- Sözsüz İletişi

Değişim, insanlığın özellikle son 3 yüzyılı boyunca etkilerini hissettiği bir olgudur. İnsanlık tarihinin son 50.000 yılı, 62 yıllık yaşam sürelerine bölündüğünde, 800 yaşam süresi ortaya çıkar.



800 yaşam süresinin 650'si mağaralarda  
geçmiştir. (%81,25)



Cave painting, Lascaux, France, 15,000 to 10,000 B.C.

İnsanoğlu  
birikimlerini  
diğer kuşaklara  
yazı sayesinde,  
sadece son 70  
yaşam  
süresinde,  
aktarmaya  
başlamıştır.



Zamanı kesin olarak ölçmek son 4 yaşam  
süresi boyunca olanaklı olmuştur



Elektrikli motor,  
son 2 yaşam  
süresinde,  
günümüzde  
kullandığımız çoğu  
eşya, son yaşam  
süresinde  
bulunmuştur.





800'üncü yaşam süresi  
bir anlamda  
insanlığın diğer tüm  
yaşam süreleriyle  
bağını koparışını  
simgeler;

Bilgi İletişim Tek.(BİT)  
Dijitalleşme  
Küreselleşme  
Bilgi Toplumu  
Post-modernizm



Bu nedenle özellikle iş dñnyasında baş etmemiz gereken önemli sorunların başında hızlı değişime ayak uydurmak gelmektedir.



# Endüstri Çağı

- 19.yüzyıl sonu
- Güç : Para
- Sembol : Fabrika

# İletişim Çağı



- 1990 lar
- Güç : Bilgi
- Sembol : Bilgisayar

# Bir Önceki Çağın Söylemi

- Daha çabuk (daha hızlı)
- Daha iyi (daha çok fonksiyon)
- Daha ekonomik (daha ucuz)
- Daha güvenli

“Fasterbettercheaper”

Ne yaparsan, anında, daha iyisi,  
biryerlerde, daha ucuza yapılabiliyor!!!

## Klasik Ekonomi

### Scale Economy

- Sermaye
- İşgücü
- Yer

## Yeni Ekonomi

### Network Economy

- Anlam
- Estetik
- Eğlence
- Heyecan



# Tüketici İçin

- İyi kalite, iyi servis, iyi fiyat gerekli ama yeterli değil
- Tüketici şöyle diyor:  
“Beni şaşırt , etkile, duygulandır..Başımı döndür. Güldür beni, ya da ağlat. Kısacası eğlendir beni.”

# DEĐIŐİM / DÖNÜŐÜM

Değişim

Analitik düşünme  
İnovasyon  
Aktif öğrenme stratejileri  
Dijital yetkinlik  
Kompleks problem çözme  
İletişim yetkinliği  
Değerler / Etik  
.....

Çevik liderlik  
Bilişim destekli  
değişim yönetimi

Akıllı sistemler  
Artırılmış gerçeklik  
Yapay zeka ,Robot  
Büyük veri  
Metaverse  
.....

Uyum Yeteneği

Teknoloji Değişimi

Kurumlar,  
Üniversiteler

2000

2010

2020

Zaman

Astro Teller

Thomas Friedman, 2016

Bu gün her iş, bir sahne gösterisi

Ya da, “Show Business”

# Sizin için hayatta ne önemli?

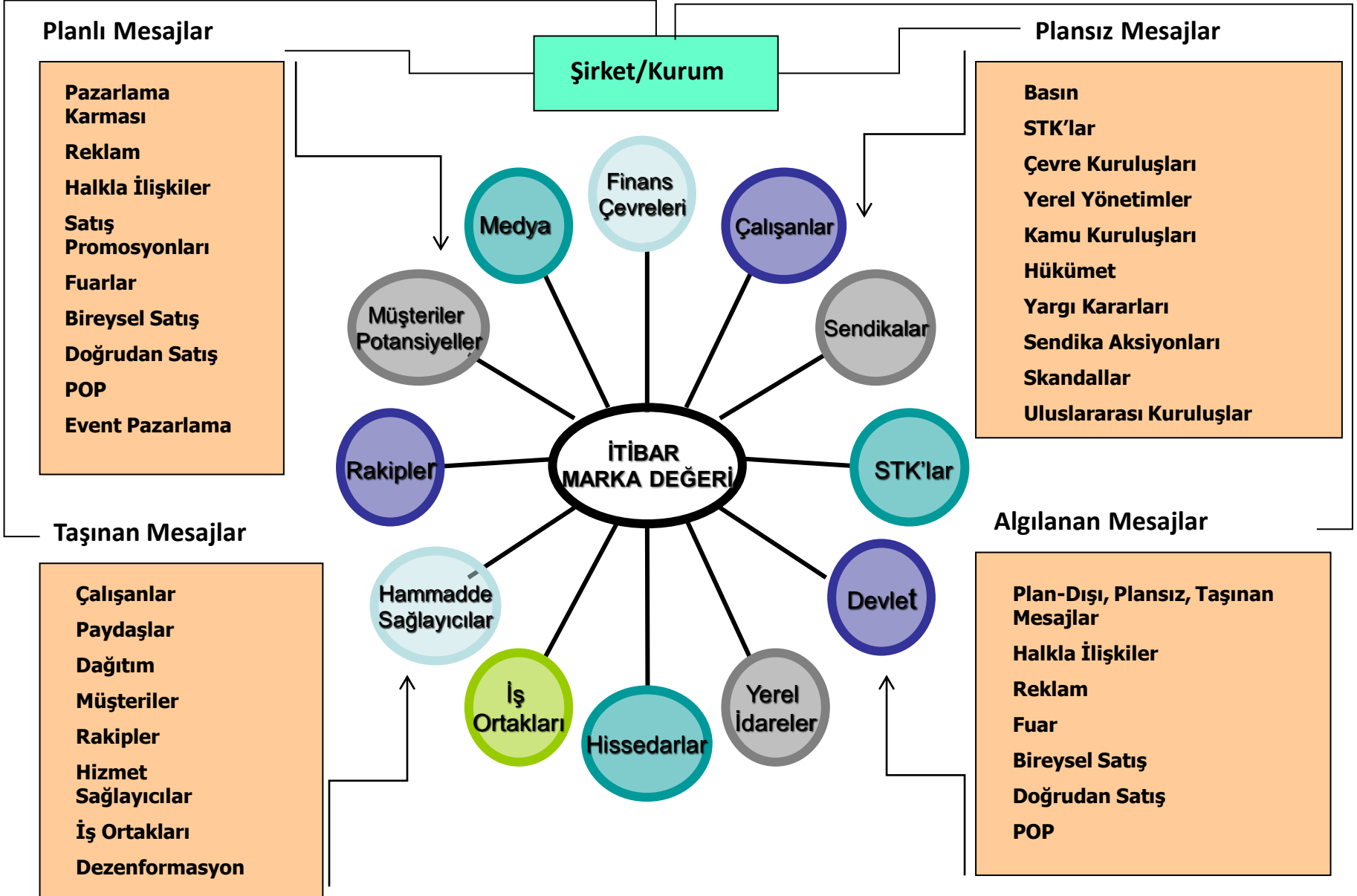
- İş yaşamınızda "1" numaraya yükselmek
- Özel hayatınızda mutlu ve huzurlu deneyimler yaşamak
- Her ortamda sayılan kriterler çerçevesinde başarılı olmak

Peki bu hedef doğrultusunda en büyük  
yardımcınız ne olacak?

Tabii ki her ortamda sergilediğiniz  
iletişim becerileriniz...



# Şirketin/Kurumun Ürettiği Mesajlar Ve Sosyal Paydaşlar



Her Şey İletifimle Başlar...  
Benlik Bilincimiz.....





# Çocuk Yaşadığını Öğrenir...

- Eğer bir çocuk sürekli eleştirilmişse, kınama ve ayıplamayı öğrenir.
- Eğer bir çocuk kin ortamında büyümüşse, kavga etmeyi öğrenir.
- Eğer bir çocuk alay edilip aşağılanmışsa, Sıkılıp utanmayı öğrenir.
- Eğer bir çocuk devamlı utanç duygusuyla eğitilmişse, Kendini suçlamayı öğrenir.

- Eğer bir çocuk hoşgörüyle yetiştirilmişse, Sabırlı olmayı öğrenir.
- Eğer bir çocuk desteklenip yüreklendirilmişse, Kendine güven duymayı öğrenir.
- Eğer bir çocuk hakkına saygı gösterilerek büyütülmüşse, Adil olmayı öğrenir.
- Eğer bir çocuk kabul ve onay görmüşse, Kendini sevmeyi öğrenir.
- Eğer bir çocuk aile içinde dostluk ve arkadaşlık görmüşse, Bu dünyada mutlu olmayı öğrenir

# Algılama ve İmaj Yönetimi

İnsanlar kıyafetleri ile karşılanır,  
karakterleriyle uğurlanırlar

Atasözü

# Algılama ve İmaj Yönetimi

Kişisel imaj, kendimizin ve başkalarının zihnindeki biziz;

- a) Öz imaj: Kendimizi nasıl gördüğümüz
- b) Algılanan imaj: Başkalarının bizi nasıl gördüğü.
- c) İstenen (ideal) imaj: Kendimizi nasıl görmek ve başkalarına nasıl "göstermek" istediğimizi belirleyen, iki boyutlu imajımız.

**KENDİNİ TANIMA**

**BİREY KENDİSİNİ  
NASIL GÖRÜR?**

**BAŞKALARI  
BİREYİ  
NASIL GÖRÜR?**

**BİREY GERÇEKTE  
NASIL BİRİSİDİR?**



Kendini Tanımak

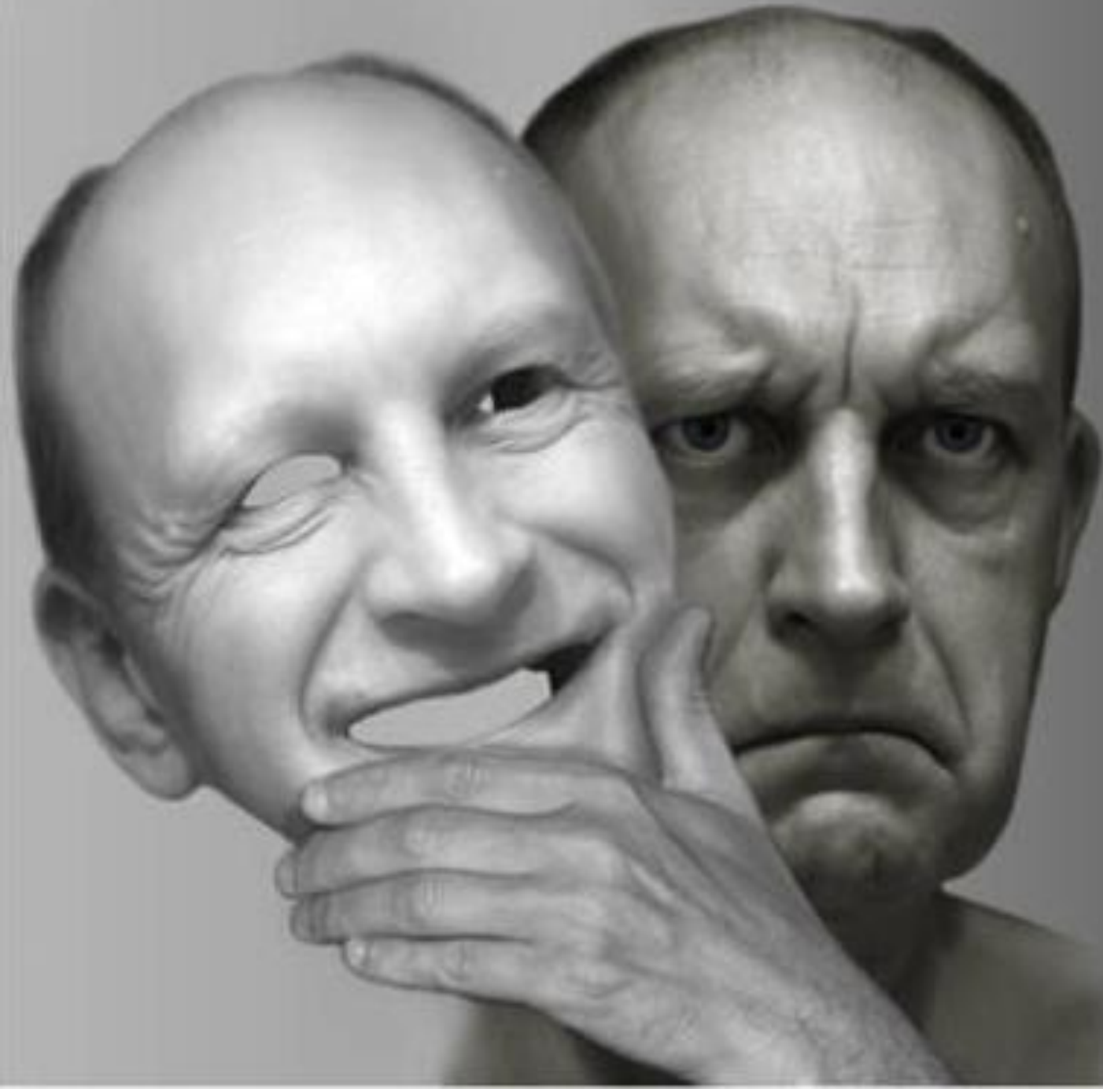
# Kendini Tanımak

- Güçlü ve gelişmeye açık yönleri bilmek
- Duyguları tanımak
- Bu farkındalığı düşünce ve davranışlara rehber olacak şekilde kullanmak
- Kendini açık bir biçimde ifade edebilmek

# Kendini Olduğu Gibi Kabul Etmek

- Kendisiyle gurur duymak
- Kendini olumlu bir bağlamda görmek
- Güçlü ve zayıf yanlarını tanımak
- Kendine gülebilmek





Yapmacık  
ve kişinin  
doğasına  
uygun  
olmayan  
davranışlar  
... bir tür  
maske  
takmak  
gibidir..  
kısa vadeli  
ve  
hatalıdır...

İki insan birbirinin farkına vardığı andan itibaren iletişim başlar; söylediği / söylemediği, yaptığı / yapmadığı her şeyin anlamı vardır



# Amaç...

İletmek istediğimizi karşımızdaki kişiye amaçladığımız biçimde iletebilmek, isteneni elde etmek ve beklenen tepkiyi oluşturmaktır

# İlk İzlenim ve Kişisel İmajın Oluşumu

Başkalarının üzerinde bıraktığınız ilk iz, izleniminizdir.

İlk izlenimler 30 sn. ila 4 dk. gibi kısa bir sürede oluşur.

İlk izlenimin % 55'ini görüntü ve beden dili, %38'ini konuşma ve ses tonu, %7'sini de ne söylediğimiz oluşturur.

# Beden Dilinin Önemi

- \* Bir iletişim uzmanı olan Mario Pei, insanların 700.000'den fazla birbirinden farklı fiziksel işaret ortaya koyduğunu öngörmektedir.
- \* Birdwhistell, sadece yüzün ortalama 250.000 farklı ifade üretebildiğini söylemektedir.

# İlk İzlenim ve Kişisel İmajın Oluşumu

İnsanlar, ne giydiğimizden nasıl konuştuğumuza, beden dilimizden karakterimizin yansımalarına kadar pek çok noktaya bakarak bizim hakkımızda bir fikir edinirler.

# Neden iletişim kurarız?

## Var olmak

İnsan sosyal bir varlıktır

- Çevreyi denetleyerek toplumun da değerlerini denetlemek
- Toplumun bireyleri arasında etkileşim sağlamak
- Toplumsal geleneklerin sürdürülmesine yardımcı olmak

# İletişim

- Günlük yaşantımızda çevremizde bulunan varlıklarla *sürekli* iletişim halinde oluruz.
- İnsanları sevelim ya da sevmeyelim, önemli olan onları sevmenin yanında *anlamaktır*. Kendimi, çevreyi, ait olduğum toplumu, insanları anlamak ve tanımak için bunlarla yani *kendimizden başlayarak* çevremizle iletişim kurarız.

**İletişimi bilgi üretme, aktarma ve anlamlandırma süreci olarak tanımlayabiliriz.**



# İletişim

- Herhangi bir şeyi söylemek için yalnızca sözcükleri kullanmayız; **seçilen zaman, kullanılan ifade biçimi, ses tonu, jest ve mimikler** vb. verilen mesajın karşımızdaki tarafından belli biçimlerde algılanmasına ve yorumlanmasına yol açar.

# İletişim

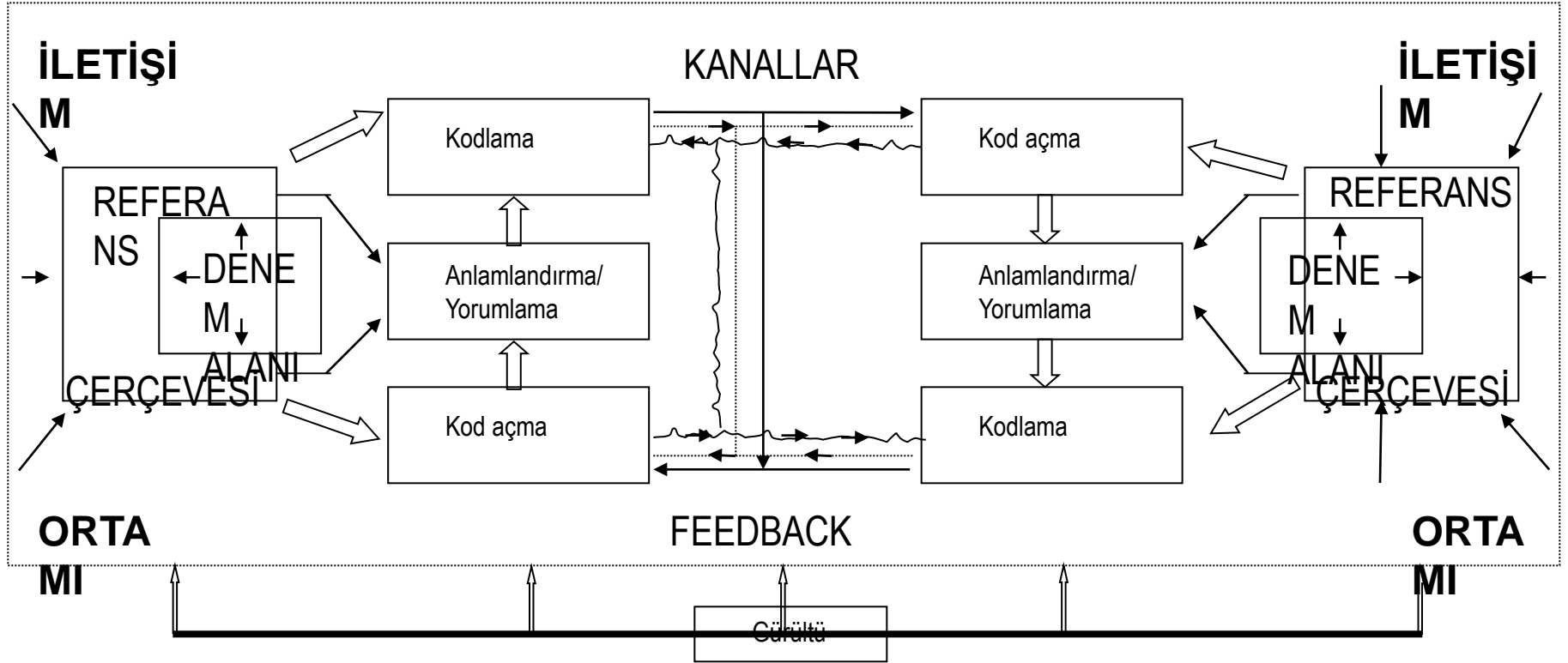
- Eğer iletişimde sözel ve sözel olmayan ipuçları farklı mesajlar veriyorsa yada anlatılmak istenen net değilse, iletişimde tıkanıklıklar, yanlış anlaşılmalar belirsizlikler olabilir.

Örneğin, “**hayır**” yanıtını verirken bakış, beden hareketleriyle evet mesajı yollamak. Bu durum hem kendi için hem de karşıdaki kişi için karmaşık ve çelişki yaratabilecek bir durum olacaktır.

# Sınıflandırma

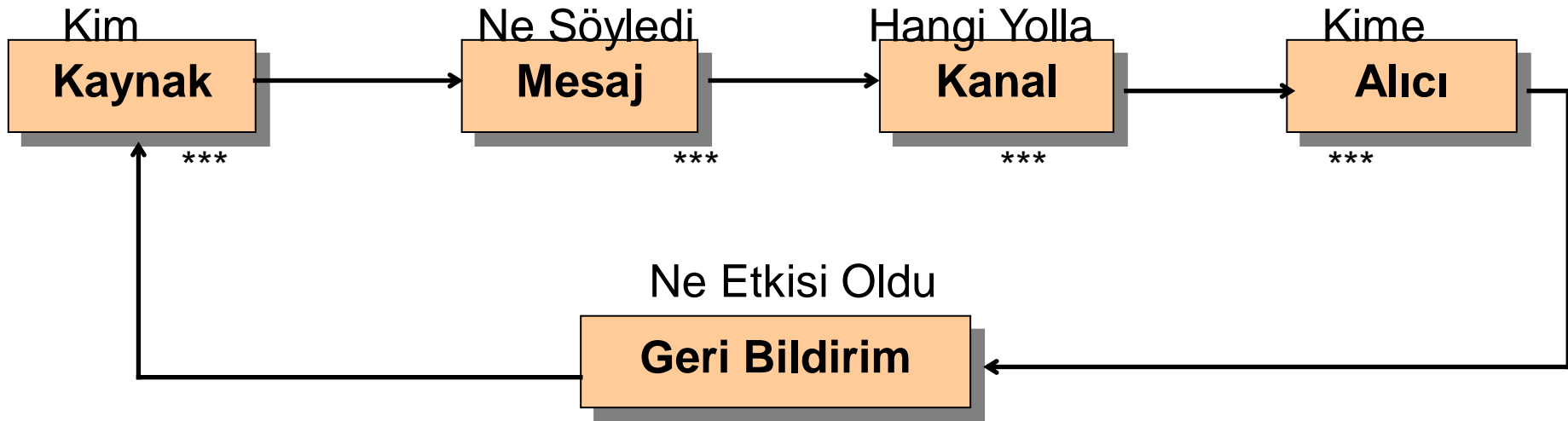
- **Toplumsal İlişkiler Sistemi Olarak**
  - Kişilerarası iletişim
  - Grup iletişimi
  - Örgütsel iletişim
  - Toplumsal iletişim
- **Kullanılan Kanallara ve Araçlara Göre**
  - Görsel iletişim
  - İşitsel iletişim
  - Dokunma ile İletişim
  - Telekomunikasyon
  - Kitle iletişimi
- **Kullanılan Kodlara Göre**
  - Sözlü iletişim
  - Sözsüz iletişim
  - Yazılı İletişim
- **Zaman ve Mekana Göre**
  - Yüzyüze iletişim
  - Uzaktan iletişim

# Aslında iletişim karmaşık bir süreçtir...



# Ancak temel olarak birkaç unsur ve süreçten oluşur...

- **UNSURLAR:** Kaynak, mesaj, kanal, alıcı
- **SÜREÇLER:** Kodlama, kod açma, yorumlama, geribildirim



\*\*\* Gürültü

# İletişimde mesajın anlaşılabilirliği

1. Ne aktaracağım? (Mesajım ne ile ilgili?)
2. Mesajımı aktaracağım kişi kim? (Yaşı, cinsiyeti, fiziği, genel psikolojik özellikleri)
3. Mesajımı aktarmak için doğru bir zaman mı?
4. Beni anlaması için mesajıma ilgi ve ihtiyaç duymasını nasıl sağlayabilirim?
5. Konu iletişim kurduğum kişinin ilgi alanına giriyor mu?
6. Konu hakkında bilgisi var mı ve bu bilgi ne düzeydedir?

# İletişimde mesajın anlaşılabilirliği

7. Mesajımdaki sözcük, kavram ve terimlerin anlamlarını biliyor mu?
8. Bilmediği anlamları nasıl tanımlayabilirim?
9. Mesajımı ne zaman göndermeliyim, ne kadar sürmeli?
10. Ne şekilde anlatırsam mesajım zihninde canlanır?
11. Mesajıma nasıl bir tepki gösterebilir?
12. Mesajımı doğru anladığını nasıl anlamalıyım?

# Ortak Tecrübe Alanı

İletişimde taraf olan kişilerin geçmiş yaşantıları, bilgi düzeyleri, inanç, değer ve tutumları, o anki ruhsal özellikleri ne denli benzeşiyorsa, karşılıklı rol ve statü ilişkileriyle, içinde buldukları grup normlarıyla ilgili tanımlamaları ne denli çakışıyorsa anlamlandırmalarda benzerliğin sağlanma şansı o denli yüksek olur.



# İLETİŞİM TÜRLERİ



# Kişi-içi İletifşim

- Bir kişinin dufşünmesi, duygulanması, kişisel ihtiyaçlarının farkına varması, kendi kendine sorular sorarak cevaplar araması *kişi-içi* iletişimdir.

# Kitle İletişimi

- Bir takım bilgilerin üretilip geniş insan topluluklarına iletilmesi ve bu insanlar tarafından yorumlanması sürecidir.



# Kurum İçi İletişim

- Kurum, iş ve işlev bölümü yaparak bir otorite içinde **ortak bir amacı gerçekleştirmek** için bir araya gelmiş insanların faaliyetlerinin koordinasyonudur.
- Kurumda görev alan kişiler önceden belirlenmiş rollere girerek bir hiyerarşik düzen içinde rollerinin gereğini yerine getirirler.  
(ör: yönetici asistan, araştırmacı, güvenlikçi, odacı, hademe, çaycı...)

# Kurum İçi İletişim Kopukluğu

Kurum içinde dikey ve yatay ilişkilerin düzgün olmaması, çalışan bireyler arasında çatışmaların doğmasına neden olur.

Çatışmalar yönetilmezse kurum içi kriz durumuna girilir ki, bu durumda, kurumun bütün enerjisi krizi gidermeye harcanır. Böyle bir durumda kurum için başarı söz konusu olamaz.

# Kurum İçi İletişimde Çatışmalar

- Kurum içi çatışmalarda sıkça görülen çatışmalar rol çatışmaları ve ast-üst çatışmalarıdır.
- Örgütlerde görülen ast-üst çatışmalarında yöneticiler (üst) işlerin düzenli gitmesini sağlamak, işleri koordine etmek yerine, astlarına gereksiz yere tavır takınarak astları ile çatışmaya girerlerse, istemeden hem işleri engellemiş hem astların motivasyonunu azaltmış olurlar.
- Kurum üyelerinin kurumdaki rolleri belirgin şekilde tanımlanmamış olması da kurumda çıkabilecek çatışmaların niteliğini belirleyebilir.

# Kişiler Arası İletişim

- Kaynağını ve hedefini insanların oluşturduğu iletişime denir.

- İletişim birey A'dan birey B'ye olduğu gibi aynı şekilde birey B'den birey A'ya doğru da olabilir. Burada bireyler arasında sürekli bir geribildirim gerçekleşmektedir.

A

B

- Kişiler arası iletişimin diğer bir tanımı da **başkalarını tartıp, varılan yargıya göre davranma sanatı**dır.

# Kişiler Arası İletişim

Düşüncelerimizi sözlerle iletirken, duygularımızı daha çok sözel olmayan davranışlar yoluyla iletiriz.

- **Göz teması, fiziksel yakınlık, duruşlar, yüz ifadeleri, ses tonu, vurgulama, susmalar ve kıyafet tarzı** sözel olmayan iletişim davranışlarıdır.
- Yapılan bir araştırmaya göre, yüz yüze iletişimde mesajların:
  - **%55'i vicut hareketleriyle** (yüz ifadesi, el-kol hareketleri, bakış, mesafe)
  - **%38'i sesle** (ses tonu, vurgulamalar, ritim) ve sadece
  - **%7'si sözlerle** veriliyor.



# Kişiler Arası İletişim

- Kişiler arası iletişimde çıkarlar, güç ve çeşitli duygular, sevgiler, nefretler, arzular, beklentiler, bağımlılıklar ve alışkanlıklar ilişkide egemen rol oynarlar.
- Bu iletişimin gerçekleşmesi sırasında bireyler genellikle ya **aynı fiziksel ortam içerisinde bulunurlar** ya da telefon veya internet aracılığıyla iletişim kurarlar.
- Kişiler arası iletişimin en karmaşık aracı olan **konuşma**; bilgi aktarma, başkalarının davranışlarını yönlendirmeye, buyruklarla, kimi kez şakayla, kimi kez saldırgan kırıcı sözlerle karşıdakini etkilemek için kullanılır.

# Kişiler Arası İletişim

- **Grup** iletişimi de kişiler arası iletişimi etkileyen önemli bir faktördür. Örneğin aynı fakültede görev yapan personel bir gruptur ve bu grubun içerisinde kişiler arası iletişim gerçekleşmektedir.
- Aynı grubun üyesi olan kişiler arasında mutlaka iyi ilişkilerin olması beklenemez. Örneğin sizinle aynı siyasal görüşte olanların oluşturduğu grubun içerisinde hoşlanmadığınız ve iletişim kurmak istemediğiniz kişiler olabileceği gibi sizin karşıt olduğunuz grup içerisinde yer alan fakat çok hoşlandığınız ve iletişim kurmak istediğiniz insanlar da olabilir.

# Kişiler Arası İletişim

- Karşıdaki insanın tutumları, duyguları, ve kişilik yapısı hakkında bilgi sahibi olmanız başarılı bir iletişim için gereken unsurlardır.
- Ör: Şakacı bir insana çok ciddi davranırsanız başarısız sonuçlar elde etmiş olursunuz ve o kişiyle iletişimi sürdürmekte büyük güçlüklerle karşılaşabilirsiniz.

# Kişiler Arası İletişimde İfade Biçimleri

- Günlük yaşamımızda çevremizdeki insanlarla her zaman istediğimiz iletişimi kuramayabiliriz.
- Bazı durumlarda bizim anlatmak istediklerimizi karşımızdakiler yanlış anlayıp yanlış yorumlarken, bazen de karşımızdaki kişileri biz yanlış anlayabiliriz.
- Böyle durumlarda iletişimin kalitesi bozulduğu gibi, konudan çok kişililerle uğraşmaya başlarız ve **savunmaya dönük bir iletişim tarzı** ortaya çıkar.
- Bu nedenle öncelikli olarak bilmemiz gereken iletişimimizde engel yaratan bazı ifade biçimleridir.

# Kişilerarası İletişimde Engel Yaratan İfade Biçimleri

- Karşımızdaki tarafından eleştiri ya da yargılama olarak algılanan değerlendirmeler,
- Sözel ifadelerin yanı sıra alaycı yüz ifadesi, iğneleyici ses tonu, sert el kol hareketleri,
- Kişinin kendisine kayıtsız kalındığı, dikkate alınmadığı durumlar,
- Üstünlük kanıtlama çabaları,
- Düşünce esnekliği olmayan, kendi bakış açısında direten tutumların tümü karşımızdakini savunmacı davranmaya itebilir.

# Savunma Yaratan İfade Örnekleri

- Yeterince açık konuşmuyorsun.
- Beni hiç anlamıyorsun.
- Doğruyu söylediğine inanmıyorum.
- Neden bunu yaptın?
- Kırılmaya hiç hakkın yok.
- Söylemek istediğin şeyi anlayamıyorum.
- Senin tarafından anlaşılmadığımı hissediyorum.

# Etkili iletişim bilinci

**SORUN ÇÖZME  
YETENEĞİ**

**TUTARLI VE DENGELİ  
OLMA**

**DUYGULARI İFADE  
ETME**

**İYİ İLİŞKİLER  
İÇİNDE OLMA**

**UYUM İÇİNDE OLMA**

**İYİ İLETİŞİM  
KURABİLME**

**BAŞKALARININ  
DÜŐÜNCELERİNE AÇIK  
OLMA**

**GELİŐME VE  
DEĐİŐME**

**BAŞKALARINI SEVME  
VE SEVİLME**

# Açık ve Savunucu İletişim Tutumları

SAVUNUCU İLETİŞİM TUTUMLARI	AÇIK İLETİŞİM TUTUMLARI
Yargılayıcı tutum	Tanıtıcı tutum
Denetlemeye yönelik tutum	Soruna yönelik tutum
Belli bir strateji izleyen planlı tutum	Plansız, kendiliğinden oluşan tutum
Aldırmaz, umursamaz tutum	Aldıran, umursayan tutum
Üstünlük belirten tutum	Eşitlik belirten tutum
Kesin tutum	Denemeci tutum



# Sen Dili

- Suçlayıcıdır.
- Kusur bulur, yargılayıcı, aşağılayıcı mesajlar taşır.
- İşbirliğinden uzaklaştırır.
- Savunucu ve düşmanca tavırlara neden olur.
- Olumsuzlukları pekiştirir. (inandırır.)
- İnsanlar kendilerini kızgın, incinmiş ve değersiz görür
- Değişmeye direnç olur.
- Kişi önemsenmediğini düşünür.
- Kızgınlığı kışkırtır.
- Öç almaya hakkım var düşüncesini doğurur.

# Ben Dili

- Hissedilenleri ifade eder.
- İyi niyetle işbirliği çağrısıdır.
- Çözüm getirmez, durumu açıklar.
- Güven geliştirir.
- Suçlamaz, yargılamaz.
- Savunmaya itmez.
- Paylaşmaya çağrıdır.
- Karşıdaki kişide düşünme ve empati yaratır.
- Hisler ve kaygılar açıkça dile getirilir.
- Hislerin sorumluluğu yüklenilir.
- Durum, davranış ve olumsuz duygu belirtilir.
- "KİŞİLİĞE SALDIRI YOKTUR"

## **BEN MESAJLARI**

**Kolumun ekiştirilmesinden  
hoşlanmıyorum**

**Kapının açık kalması beni  
rahatsız ediyor.**

**Konuşmaya başlayıp sonunu  
getiremeyince sinirleniyorum**

**Bu akşam kendimi yorgun  
hissediyorum, oyunu bir  
başka akşama erteleyelim.**

## **SEN MESAJLARI**

**Kes şunu, baş belası**

**Niçin kapıyı hep açık  
bırakıyorsun**

**Çok kabasın her zaman  
sözümü kesiyorsun**

**Her zaman aynı şey, bıktım  
artık....**

# SEN DİLİ

öğretmen

Kırıklık

K  
o  
d  
l  
a  
m  
a

Sen mesajı kodu

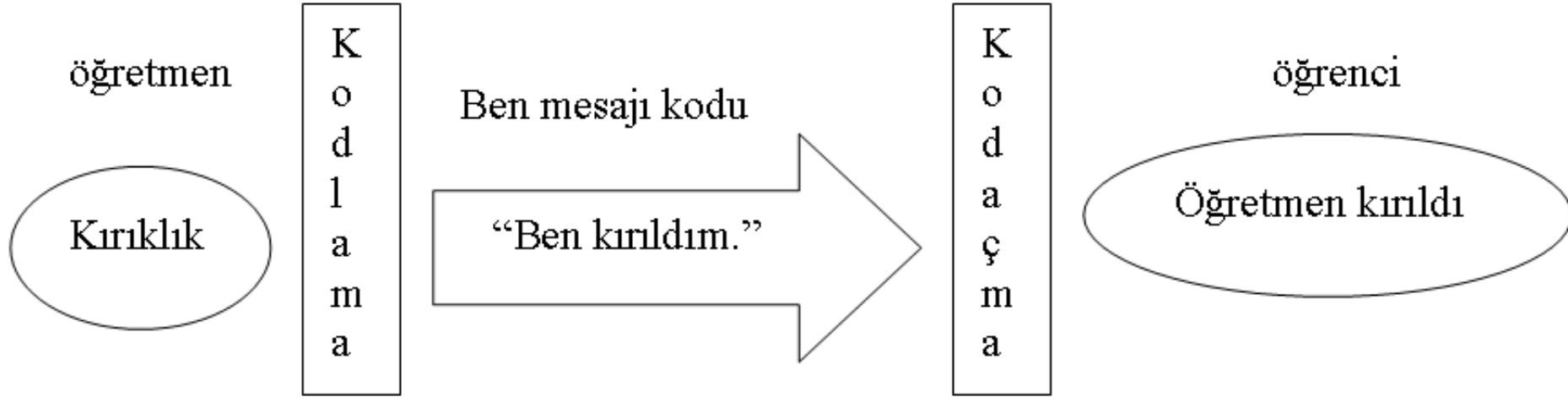
“Sen kabrasın.”

K  
o  
d  
a  
ç  
m  
a

öğrenci

Öğretmen benim  
kötü olduğumu  
düşünüyor

# BEN DİLİ



# Ben Dili Şeması

Davranışın Tanımı	Yetişkin Duygusu	Davranışın Somut Etkisi
..... yaptığında	Ben ..... hissediyorum	Çünkü ..... oluyor
Eşyalarını kapının önüne bıraktığın zaman	Rahatsız oluyorum	Çünkü ayağım takılıyor ve düşecek gibi oluyorum

**Karşılıklı güven ile destekleyici ve kabul edici bir ortamın birleşmesi; savunucu tutumu azaltacak; iletişimin sağlıklı gelişmesine katkıda bulunacaktır.**

# Kişiler Arası İletişim Çatışmaları

- **Aktif Çatışma:** Birbirini sevmeyen birbirlerine kızgın olan kişilerin, karşı karşıya gelmeleriyle oluşan çatışmalardır.

İnsanların aktif çatışmaya girmelerinin belirgin ya da örtülü sebepleri olabilir.

Eğer görünürde belirgin bir sebep olmaksızın karşıdaki kişiden rahatsız oluyor, çatışmaya sebep olacak düşüncelere giriliyor ise sebep insan içinde gizlidir. O anki ruhsal durumu ile o kişi hakkındaki düşünceleri önemlidir.



# Kişiler Arası İletişim Çatışmaları

- **Pasif Çatışma:** Bu tür çatışmalarda insanlar herhangi bir sebepten dolayı birbirleriyle iletişim kuramazlar. Bir arada yaşayan fakat küs olan kişilerin iletişim kuramamaları bu tür çatışmalara örnektir.

Pasif çatışmalar bazen pasif saldırganlığa dönüşebilir. Birine inat olsun diye bir işi yapmamak veya susmak pasif saldırganlıktır.

Öfkelerin içine atılması, birbirine kızan iki kişinin hiçbir şey yokmuş gibi iletişimlerini sürdürmeleri de pasif çatışmaların görüldüğü durumlardır.

# Kişiler Arası İletişim Çatışmaları

- **Varoluş Çatışması:** Kişi karşısındakinin sözlerini yanlış anlayıp, onunla ilgisi olmayan bir karşılık verirse bu varoluş çatışmasıdır.
- **Tümden Reddetme:** İletişimde kendisine yöneltilen mesajı kabul etmeden, olduğu gibi reddederek aksi görüşü savunması; tümden reddetmedir. Bu davranışı sergileyenler belli bir konuda düşünüp, yorumlayarak ayrıntılı bilgi edinmek yerine toptan redderek çözüme ulaşırlar.

# Kişiler Arası İletişim Çatışmaları

- **Yoğunluk Çatışması:** İki kişinin görüşleri arasında kısmen uyuşma olması halinde yoğunluk çatışması olur. Bir kişinin çok beğendiği bir arabayı diğerinin de beğenmesi fakat bir eksiklik bulması bu tür çatışmadır.
- **Önyargılı Çatışma:** Kişinin belli bir konuda konuşmaya, tartışmaya başlamadan önce o konu ile ilgili peşin hükümlerini savunmasıdır. Önyargılı kişiler karşısındakinin sözlerini dinlemeden, o ne söylerse söylesin kendi fikrini savunmayı sürdürür.

# Önyargı



BİR BİLGEYE SORMUŞLAR:

'Efendim, dünyada en çok kimi seversiniz?

'Terzimi severim,' diye cevap vermiş.

Soruyu soranlar şaşırılmışlar:

Aman üstad, dünyada sevecek o kadar çok kimse varken terzi de kim oluyor?

O da nereden çıktı? Neden terzi?'

Bilge, bu soruya da şöyle cevap vermiş:

'Evet dostlarım, ben terziyi severim. Çünkü ona her gittiğimde, benim

ölçümü yeniden alır. Ama ötekiler öyle değildir. Bir kez benim hakkımda

karar verirler, ölünceye kadar da, beni hep aynı gözle görürler.'

**Atomu parçalayabilirim ama önyargıyı asla.**

**Einstein**

# Kişiler Arası İletişim Çatışmaları

- **Kısmi Algılama Çatışması:** Bir kişi kendine gelen mesajdan bir kısmını anlayıp diğerlerini algılayamazsa kısmi algılama olur.
- **Alıkoyma Çatışması:** Gelen mesajı tam olarak anlar, fakat üçüncü bir kişiye tam olarak aktaramaz.

# Kişiler Arası İletişim Çatışmalarının Nedenleri

1. **Biliş**
2. **Algı** (İnsanların neyi nasıl algılayacaklarını büyük ölçüde içinde yaşadıkları çevre, sahip oldukları kültür ve geçmiş hayatları belirler)
3. **Duygu** (Duygular vücutta gözlenen değişikliklerle tanımlanır. Yüz kızarması, jest ve mimikler veya ses tonu gibi).
4. **Bilinçdışı**

# Kişiler Arası İletişim Çatışmalarının Nedenleri

5. **İhtiyaçlar** (açlık, susuzluk, uyku gibi fizyolojik ihtiyaçlar. Merak, öğrenme, başarıma isteği gibi sosyal ihtiyaçlar).
6. **İletişim Becerisi** (İletişim becerisi kişiler arası iletişimde diyalogun yönünü ve gidişatını etkiler. İletişim çatışmaların bir kısmı iletişim becerisinin eksikliğinden kaynaklanır).
7. **Kişisel Faktörler** (cinsiyet, fiziksel görünüm ve tutum, yaş).

# Kişiler Arası İletişim Çatışmalarının Nedenleri

9. **Kültürel Faktörler** (İnsanlar içinde yaşadıkları toplumun kurallarını iyi bilmedikleri taktirde ve sosyal hayatın kurallarına uymadıkları taktirde bir takım çatışma yaşayabilirler).

10. **Roller**

11. **Sosyal ve Fiziksel Çevre**

12. **Mesajın Niteliği**



# İletişim Becerilerimiz

- Sözel Becerilerimiz  
(Konuşma ve dinleme)
- Yazım Becerilerimiz  
(Okuma ve Yazma)
- Sözsüz Becerilerimiz  
(Kelimelerin dışında kalan her şey!!!)

# Sözlü iletişim

İnsanların duygu ve düşüncelerini kelimeler/ sözcükler ya da semboller yolu ile aktarma ve anlamlandırma biçimi...



# Neden sözlü iletişim?

- İnsan ilişkilerini geliştirir.
- Anında geribildirim alınabilir.
- Çok hızlı işler.
- Beden diliyle desteklenir.

Dinlemek Altın Kuraldır...



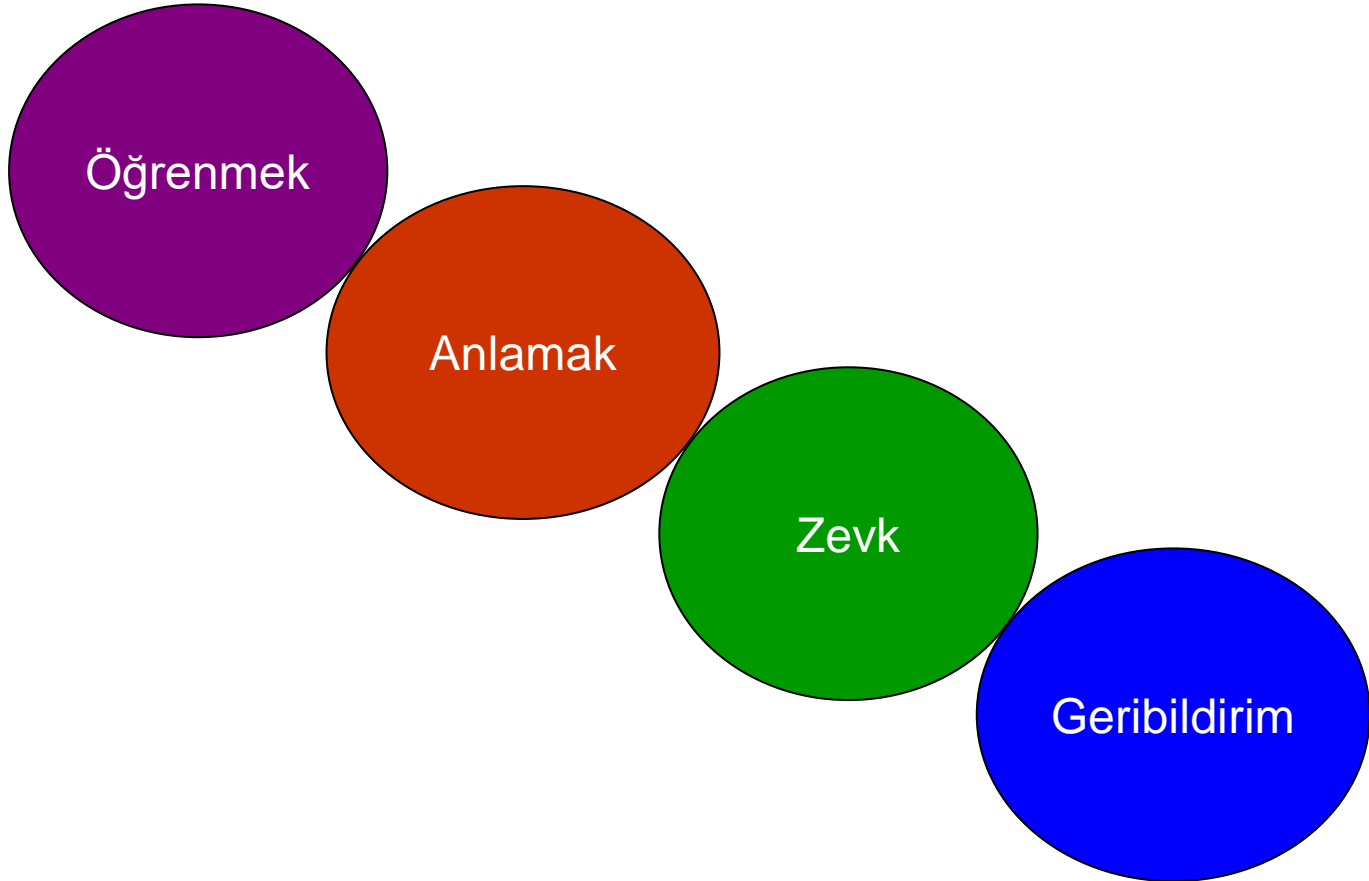
# Dinlemek

Görsel ve sözel mesajlara gösterilen tepki olarak tanımlanabilir...

Karşınızdaki kişinin söylediklerini doğru anladığınızı iletmenin etkili bir yoludur.

Bir insan çeşitli nedenlerle bir başkasını dinliyor olabilir...

Örneğin...



Etkin dinleme  
misafirimizin ne  
söylemeye çalıştığını  
anlamaya çalışıp,  
söylediklerine ayna  
tutarak ona geri  
iletmektir.

# İyi bir dinleyici...

- Konuşanın söylediklerini açarak geri iletir.
- Söz kesmez.
- Yargılamaz.
- Karşılık vermeden önce düşünür.
- Yüzünü konuşana doğru çevirir.
- Konuşan kişiyi duyabileceği bir uzaklıkta durur.
- Sözel olmayan mesajları da gözler.
- Ne söylendiğine odaklanır.
- Dinlerken ne söyleyeceğinin provasını yapmaz.
- Son sözü söyleme çabası içinde değildir.



# Daha etkin dinlemek mümkün mü?

Devam ettirici tepkiler  
Yol açıcı tepkiler  
Kendinden referans verme

# Devam ettirici tepkiler

## 1. Hım hım tepkisi

## 2. İçerik tepkileri

(Söylenenin içeriğini özetler ve yansıtır. En son söyleneni; etkileşim sırasındaki çeşitli ifadeleri ya da tüm iletişimi özetleme biçiminde olabilir.)

## 3. Duygu tepkileri

(Karşımızdaki kişinin henüz adını koymadığı bir duygusunu yansıtmaya yardımcı olur. Bu nedenle bu tür tepkileri verebilmek zordur; çünkü ifade edilmeyen duyguyu bulmak, onu tanımlamak zordur.)

Sanki bana ..... demek istiyormuşsun gibi geliyor

Belki de .... hissediyorsun

Sanki .... hissediyorsun, çünkü .....

# Yol açıcı tepkiler

## 1. Soru sorma

(Daha önce bilinmeyen, söz edilmeyen yeni bir bilgiyi elde etmek için kullanılır)

Kapalı sorular: Evet ya da hayır gibi bir iki sözcükle yanıtlanabilen sorulardır

Açık sorular: Dinlenen kişiye tepkide bulunmak için geniş özgürlük sağlar. Nasıl ve ne ile başlar.

Dolaysız ve dolaylı sorular: Doğrudan sorulan ya da sorulmayan sorulardır.

Seçenekli sorular: En az iki seçenekten birini seçmeye zorlayan sorulardır.

Niçin sorusu: Derinliğine anlama amacıyla sorulur, ancak yanıtlanması zordur.

## 2. Tavsiye veya öneri verme

Seçenek davranışı (eylem ve düşünceleri) gösteren bir tepkidir. Sorun çözmeye yardımcı olabilecek eylem planlarından oluşur.

## 3. Etkileme

Tutum ve davranışları dolaysız olarak değiştirmek için kullanılır. Düşünce ve ifadeleri olumlu ya da olumsuz olarak pekiştirmeyi amaçlar. Cesaretlendirme veya cesaretini kırma amacıyla kullanılır.

# Yanlış dinleme

Görünüşte dinleme

Seçerek dinleme

Savunucu dinleme

Tuzak kurucu dinleme

Yüzeysel dinleme

# Görünüşte dinleme

- En yaygın dinleme türüdür.
- Kişi dışardan dinliyormuş gibi görünür ancak,
- İç dünyası bambaşka bir yerdedir.

# Seçerek dinleme



- Bu tür dinleyenler karşılarında konuşan kişilerin söylediklerinden sadece kendilerini ilgilendiren kısımları duyarlar.
- Diğer söylenenleri dinlemezler

# Savunucu dinleme

- Bu kişiler her söyleneni kendilerine yönelmiş bir saldırı sayarlar
- Hemen karşı saldırıya veya savunmaya geçerler

# Tuzak kurucu dinleme

- Bu kişiler seslerini hiç çıkarmadan dinleme eğilimindedirler.
- Çünkü dinlediklerinden yararlanarak karşılarındakini zor duruma düşürecek fırsatı ararlar.





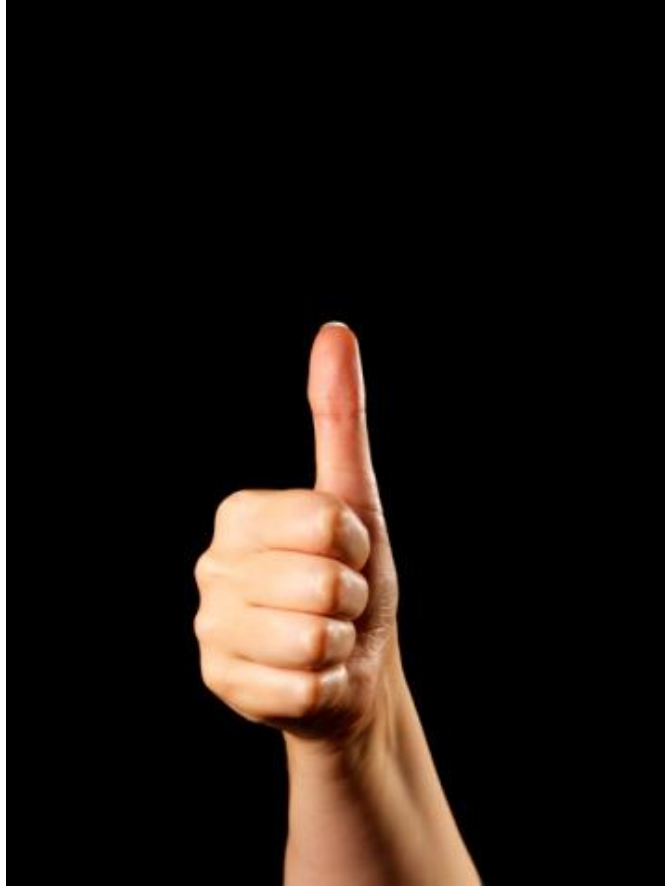
# Yüzeysel dinleme

- Bireyler kişinin kullandığı kelimelerin yüzeyinde kalırlar.
- Kelimelerin sözcük anlamlarında veya kendilerince olan anlamlarında gezinirler.



# Etkin Dinleme Engelleri

Emretme, gözdağı verme, ahlak dersi verme  
öğüt verme, mantık yoluyla inandırma,  
yargılama, eleştirme, suçlama, övme, teşhis  
koyma, ad takma, gülünç duruma düşürme,  
sorgulama, güven vermeye çalışma, teselli  
etme, konuyu değiştirme, şakacı.



İyi bir dinleyici olmak için...

## Susun...

İyi bir dinleyici olabilmenin temeli "susma"yı becerebilmeye dayanır.

## Soru sorun...

Soru sormak konuşan kişiye ilgi duyduğunuzu gösterir ve onu konuşmayı sürdürmek konusunda cesaretlendirir.

## Yargılayıcı olmayın...

Eleştirici ve tartışmacı bir tutum, konuşanı savunucu olmaya yöneltir ve öfkelendirir

## Konuşanı rahatlatın...

Karşınızdaki kişide konuşabileceği duygusunu uyandıran bir atmosfer yaratın

## Dinlemek istediğinizi gösterin...

İlgi duyduğunuzu gösterin  
Karşı çıkmak yerine anlamak için dinleyin

**Dikkat dağıtıcı öğeleri uzaklaştırın...**

Elinizde anahtarlık sallamak, kağıtları karıştırmak gibi dikkat dağıtıcı davranışlardan kaçının

**Karşınızdaki kişiye empati gösterin...**

Kendinizi karşınızdakinin yerine koyun ve onun ne hissettiğini anlamaya çalışın

**Zaman tanıyın...**

Karşınızdakinin sözünü kesmeyin,  
Kendisini ifade etmesine imkan verin



Öfke ve olumsuz  
duygularınızı kontrol  
edin...

Kızgın bir insan çoğunlukla  
karşısındakini yanlış anlar  
ve kendini güç durumunda  
bırakacak tepkiler verir.  
Bu sebeple hemen karşılık  
vermeyin.

# İletişim ve Dinlemek





# Etkin Dinleme

- Etkin dinleme alıcı açısından iletişimdeki gürültüyü azaltma ve mesajı tam ve doğru olarak alma becerisidir.
- Etkin dinleme sadece mesajı almakla sınırlı değildir.
- Mesajın alındığını geri bildirmeyi de içerir.
- Amaç, çoğu zaman bir sorunun anlaşılması ve çözümüne yardımcı olunmasıdır.

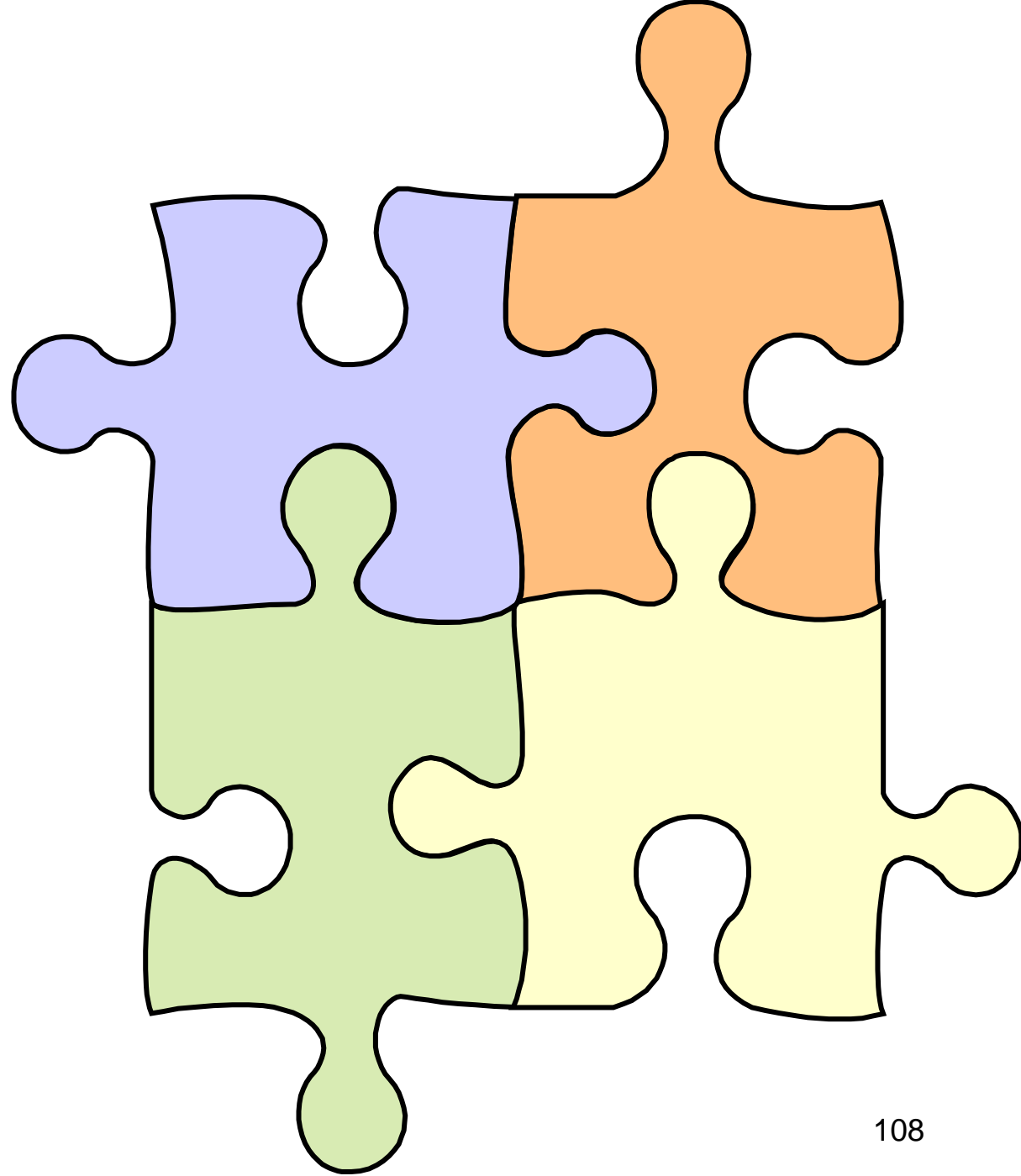
# Etkin Dinleme

- Dinleme sırasında anlaşılamayan sözlerin açıklanması istenmeli.
- Açıklayıcı sorular sorulmalı ama soruların yönlendirici olmamasına özen gösterilmelidir. Yapılan açıklama tatmin edici olduğunda, bu konuşana geri bildirilmelidir.

# Etkin Dinleme

- Konuşmacı sözel ve sözel olmayan mesajlarla desteklenmeli ve konuşmaya teşvik edilmelidir. Bunun için söylenenlerin dinlendiğini belirten hafif baş sallama, söylenen son sözü kısaca tekrarlama, "hım", "ee" gibi sesler çıkarma metodları kullanılabilir.
- Konuşma tamamlandığında, duruma göre, dinleyicinin konuşmadan anladıklarını özetlemesi ve/veya konuşmacının konuşmasını özetlemesini istemesi iletilmek istenen mesajla, alınan mesaj arasında fark olup olmadığını anlamak açısından gereklidir.

**Empati**



# Empati

- Kişiler içinde buldukları duruma sadece kendi bakış açısından yaklaşmakta, bu pek çok şeyi sorun haline getirmektedir.
- Bu da sorunu çözmek bir yana içinden çıkılmaz bir hale sokmaktadır.

# Empati Sempati Farklılığı

- Bir kişiye sempati duymak, o kişinin duygu ve düşüncelerinin aynısına sahip olmak, onunla üzülüp onunla sevinmek demektir.
- Empatide karşıdaki kişinin duygu ve düşüncelerini anlamak gereklidir.
- **Sempatide kendimizi karşıımızdaki kişinin yerine koymayız. Sempatide kişiler karşılıklı sevinir, karşılıklı üzürlürler.**

# Ben Merkezilik ve Empati

- Ben merkezilik, kişinin kendisini ön planda tutmasıdır.
- Böyle kişilerin, karşısındakinin rolüne girmesi ve onun gibi düşünmesi zor olduğundan empati kurması mümkün değildir.

# Empati

- Karşımızdaki kişinin bakış açısını ve duygusal durumunu anlamak iş süreçleri açısından önemlidir.
- Empati kurmak için öncelikle karşımızdaki kişinin bizden farklı değer yargıları ve inançları olduğunu bilmek ve bunu kabul etmek gerekir.
- Bu kabulden hareketle, etkileşimde bulunduğumuz kişinin **haklı/haksız, iyi/kötü** biçiminde yargılanmaması, sadece onun durumunun anlaşılabilmesi için çaba gösterilmesi gerekir.



# Empati

- Empati kurma sürecinin ilk adımı etkin dinlemedir. Empati kurulacak kişi mümkün olduğu kadar çok dinlenmeli, düşünceleri, tutumları ve duyguları anlaşılmaya çalışılmalı.

# Empatik Dinleme

**Tanım:** kişinin iç dünyasını anlayarak onun gözüyle dünyayı görebilme sürecinin dinleme yapılırken gerçekleşmesidir.

Empatik dinleme başkasının değer yargılarını kavramaktır. Onun söylediklerini onun gözüyle anlamaya çalışmaktır. Onun söylediklerine kendi gözümüzle ve değer yargılarımızla bakarsak empati yapmış olmayız. Ayrıca empatik dinlemeyi karşı taraf hissettiğinde kişi kendisini güvende hissedecektir.

# İşitmek ve Dinlemek

- İşitmek ve dinlemek arasında büyük farklar vardır.
- İyi bir dinleyici karşısındaki insanı yargılamadan dinlemeyi bilir. Yargılama sadece sözle olmaz, yüz ifadeleri, beden duruşu, sesin tonu, söylenmeyen düşünceler ile de insanlar birbirlerini sürekli yargırlarlar.
- Sadece gelişmiş olgun insan karşısındakini olduğu gibi yargılamadan duyabilir.
- Bireyi anlamadan ona yardım edilemez. Bireyin karşısındakine güven duyabilmesi için kendisini dinleyen karakter sahibi bir kimse olduğuna inanması gerekir.

# Sözsüz İletişim



Konuşulan ya da yazılanların dışında kalan vücut hareketlerini, görünümle ilgili özellikleri ve mekanı bir ifade biçimi olarak kullanan iletişimidir.

# Sözsüz İletişim Kanalları

- Kinezik (beden dili)
- Paralinguistik (vocal unsurlar)
- Proksemi (kişiler arasındaki mesafe, mekan kullanımı)
- Haptik (dokunma)
- Kroksemi (zaman kullanımı)
- Estetik (müzik, renk ve kokuların kullanımı)
- Fiziksel görünüş (vücut şekli ve boyutu, koku...)
- Genel görünüş (kıyafetler, makyaj, aksesuarlar)

# Beden Dili



# Beden Dili

- Beden dili bir diğer adı ile kinezik, birbirini takip eden hareketlerle değer ve önem kazanan, ses tonu ile desteklenen ve kelimelerle son şekli alan karmaşık bir iletişim sũrecidir.
- Kinezik kelimesinin kœkeni incelendiğinde, "Kin" Yunanca'da hareket anlamına gelmektedir. Kinetik terimi buradan tũretilmiř ve gũç kullanma yolu ile elde edilen hareketin bilgisi anlamında kullanılmaktadır.

# Beyin, Duygular ve Bedenimiz

Beynin sağ tarafı vücudun sol tarafına hükmederken, sol lob vücudun sağ tarafına hükmeder.

Beynin sol lobu mantıklı, disiplinli ve planlıyken, sağ lob yaratıcı, duygusal ve içtendir.

Sağ elle yazarken daha mantıklı düşünürüz, sol elle yazarken beynin daha yaratıcı sağ lobunu harekete geçiririz.



İnsanlar büyük çoğunlukla içlerinden geldiği gibi davrandıklarını düşünürler. Oysa yakın zamanda yapılan araştırmalar, insanların hissettikleri gibi davranmaktan çok, davrandıkları gibi hissettiklerini ortaya koymuştur.

Beden dili tüm iletişim sürecinin çok önemli ve hayati bir parçasıdır. Konuştuğunuz kişinin olumlu veya olumsuz vereceği tepkiyi belirler.

Beklenmedik ve hoş olmayan tepkiler almaktan kaçınmak için iletişim kurarken (hatta konuşmuyorken bile) farklı beden dili mesajlarını ilettiğimizin farkında olmamız gerekir.

Beden dilini nasıl okuyacağımızı bilmek önemlidir... Çünkü, bir kişi sözsüz işaretlerle sözlü olarak söylediklerinden daha fazla ve etkili bir şekilde mesaj iletir.

# Beden Dili Kategorileri

- **Ön kinezik;** beden dilini kültürel yapıdan ayrı tutarak, kişisel temellere dayanarak fizyolojik açıdan inceler.
- **Mikro kinezik;** tek tek beden hareketlerini gruplandırarak inceler ve kültürel yapı içinde taşıdıkları anlamlar üzerinde durur.
- **Sosyal kinezik;** kültürlerarası farklılıklar taşıyan beden hareketlerini ortaya koymaya çalışır.

- Jest ve mimikler "**esas**" ve "**ikincil**" olarak ayrılır.
- **Esas jest ve mimikler**, düşünce ve duygularımızı destekleyen, onları somutlaştıran hareketlerimizdir. Örneğin, sohbet sırasında göz kırpma, baş sağlama, kolları açma gibi işaret ve hareketler iletmek istediğimiz ve programladığımız bir mesajı içeren jestlerdir. Öte yandan kendiliğinden gelen ve hiç beklemediğimiz bir anda bizi yakalayan esneme ve hapşırma gibi durumlarda bile jest söz konusudur.

Esas olarak anlatıma katkıda bulunmayan ve kendiliğinden refleks olarak ortaya çıkan bu hareketlere **ikincil jest ve mimik** denir.



- Esas jestlerle ikincil jestleri ayırt etmek için kendi kendimize Őu soruyu sorabiliriz. "Eğer ben yalnız olsaydım bu hareketi yapacak mıydım?" Cevabımız "Hayır" ise bu hareketimiz esas jesttir. Cevabımız "Evet" ise hareketimiz kendiliğindedir ve ikincil jestler grubuna girer.



## a) Esas Jestler

Bu jestler yüz, baş, el, kol, ayak, bacak ve bedenin bir konuya açıklık kazandırmak için yaptığı hareketlerdir.

Anlatım jestleri

Sosyal jestler

Mimik jestler

# 1. Anlatım Jestleri

- Bu jestler insanın diğer hayvanlarla ortak olan biyolojik kökenli jestleridir.
- Anlatım jestleri özellikle yüz ifadelerinde ortaya çıkar ve insanın varlığını korumaya dönük eylemlerinden kaynaklanır. Örneğin yüzdeki sıkma hareketi, düşman tarafından boynun sıkılma eylemi içinde oluşmuştur. Boyunu sıkılan bir insanın yüzündeki bütün kaslar sıkıştırılarak direnç oluşturur.
- Ya da ani ve atak hareketler karşısında gözlerimizin kapanması belirsizlik ve tehditlerle dolu bir dünyadan gelebilecek bir saldırıya gözlerini koruma amacına dönüktür.

- Esas jestlerimizden olan anlatım jestlerinin temel özellikleri kültürel etkilenmeler sonucunda değişime uğramıştır.
- Ana jest kalıbı farklı olmadan kültüre ve kişiye bağlı olarak değişik durumlarda kullanılabilir. Örneğin, gülme için toplumların ve kişilerin kullandıkları fırsatlar ve tavırlar aynı değildir.
- Biyo-psikolojik beden dilimiz olan anlatım jestleri evrenseldir, bu ana yapıya kültürel özellikler, anlatım zenginlikleri ve bazı farklar kazandırmıştır.

## 2. Sosyal Jestler ve Mimikler

Durum gereği, olduğumuzdan çok daha mutlu veya hissettiğimizden çok daha üzüntülü yüz ifademiz bir sosyal mimiktir. Diğer insanları memnun edecek jestlerin taklit edilmesi, bir anlamda insanın sosyal rolünü oynamasıdır. Bir toplantıda gerçek i dünyamızdan çok farklı bir duygu halini yansıtmamız buna örnektir.

## 3. Mimik Jestler

Bu jestler taklit ve tanımlama jestleridir. Bir objeyi veya bir hareketi mümkün olduğu kadar kusursuz olarak taklit etmek amacıyla yapılan jestlerdir.

- Tiyatroya özgü jestler,
- Taklit jestler,
- Şematik jestler,
- Teknik ve kod jestler

# Tiyatroya Özgü Jest ve Mimikler

- İzleyicileri hoşnut etmek için artistlerin kullandıkları jestlerdir. Teatral (davranışsal) mimiklerin oluşturulmasında esas olarak iki teknik söz konusudur.
- Bunlardan birinde, aktör rolünü oynayacağı karakteri bütün ayrıntıları ile izler ve onun hareketlerini ve ifadelerini **taklit** eder. Diğerinde ise, yansıtacağı **duygusal tonu** yakalar ve o duygu durumuna girerek, bu duygudaki insanın davranışlarını kendiliğinden ortaya koyar.

# Taklit Jestler

Taklit jestler rüzgarın veya köpeğin sesinin taklidi gibi, bir insanın olmadığı veya olamayacağı bir şeyi taklit etmesidir. Bu jestlerde genellikle eller etkin rol üstlenir.

# Şematik jestler

Kısaltma ve özetleme ile ilgili taklitler olup mimik jestlerin bir başka türüdür. Bu jestle kişi bir durumun en göze çarpan özelliğini alıp sadece bununla o bütünü tanımlar. Bu jestler nesne veya bir durumu ifade etmek için kullanılır. Ateş etme hareketi, sigara olmadan sigara içme hareketi, olmayan bir bardakla su içen kişinin yaptığı hareket bu tür mimik jestlere örnektir.



# Teknik ve Kod Jestler

Belirli bir meslek grubunun kendi aralarında kullandıkları jestler birbirleri ve onlarla ilişkili olanların anladıkları teknik jestlerdir. Kod jestler, dilsiz alfabesinin ellerle kodlanması ve ellerle yazılması gibi, bilgiyi sistemli bir şekilde kodlayan jestlerdir.

# Jestler

Baş hareketleri

Gövde

Eller

Kollar

Bacaklar

# Merkez

- Merkez en güvenilir ve önemli vücut göstergesidir.
- Bu nokta göğüs ve koltuk altı noktalarından geçtiğini varsaydığımız iki doğrunun kesişim noktasıdır.
- Ayakta durarak ve yüzümüzü dönerek iletişimde bulunduğumuz kişiye karşı açık bir merkez oluştururuz.

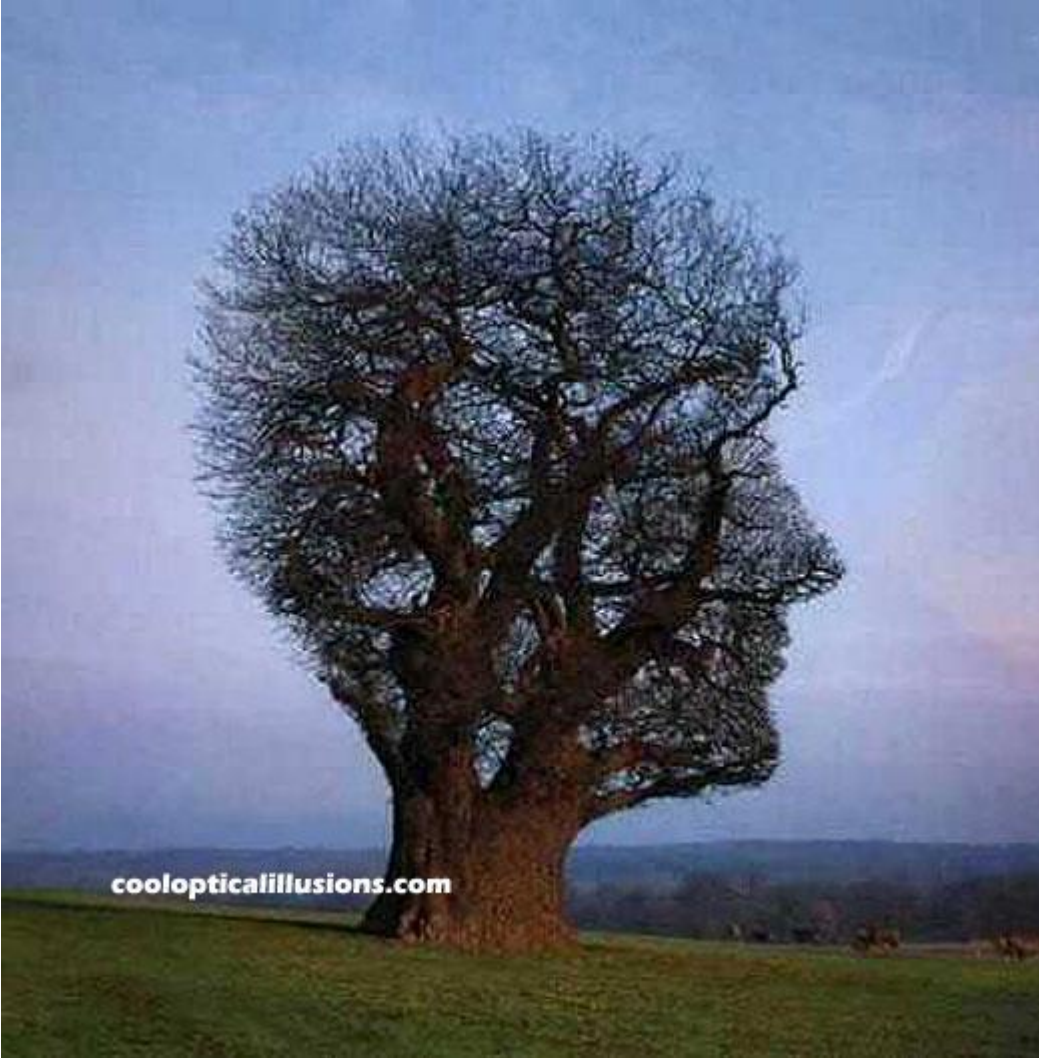
# Merkez

- Ceketimizi veya yeleğimizi ilikleyerek, kollarımızı kavuşturarak, iskemleye tersinden oturarak veya karşımızdaki kişiyle yüz yüze değil de omzumuzun üstünden konuşarak merkezimizi kapatırız.
- Göğsümüz dışarıda, omuzlarımız geride ve çenemiz dışarıdayken merkezimiz saldırgandır.

# Merkez

- Omuzlar kısılup ařađı dūřünce, merkezimiz uysaldır.
- Merkezin yöneltılme biçimi, egemenlik alanlarının kontrolü amacıyla da kullanılır. Merkezimizi açmak egemenlik alanı ihtiyacımızı belirtir. Merkezin yönlendiriliş tarzı insanlar arasındaki ilişkinin derecesini de gösterir.

# BAŞ



Başımız, merkezi kulaklarımızdan ve başımızın üst orta noktasından geçtiğini varsaydığımız iki doğrunun kesişim noktasıdır .

- Baş, benlik çizgisi üzerinde yukarı doğru döndürölmüşe, üstünlük gösterilmektedir.
- Başımız benlik çizgisi üzerinde öne eğiliyorsa tavrımız uysallıktır.
- Başımız iletişim kurma durumunda olduğunuz kişiden farklı bir yöne dönükse bu bir anlaşmazlık işaretidir.
- Başı yana çevirme, değerlendirme veya derin düşünme işareti de olabilir.
- Kafanız hafif yan yattığında bu konuya ilgi gösterdiğinizi gösterir.

# BAŞ



## Baş sallama

- Pek çok toplumda "evet"
- Yunanistan, Yugoslavya, Bulgaristan gibi ülkelerin bazı kısımlarında "hayır" anlamına gelir



# BAŞ

- **Başı arkaya doğru atmak**

Tayland, Filipinler ve Hindistan gibi ülkelerde "evet" anlamına gelir

- **Başı yavaşça ileri geri sallamak** Hindistan ve Tayland'da "Evet, seni dinliyorum" anlamına gelir.



Eller



# Eller

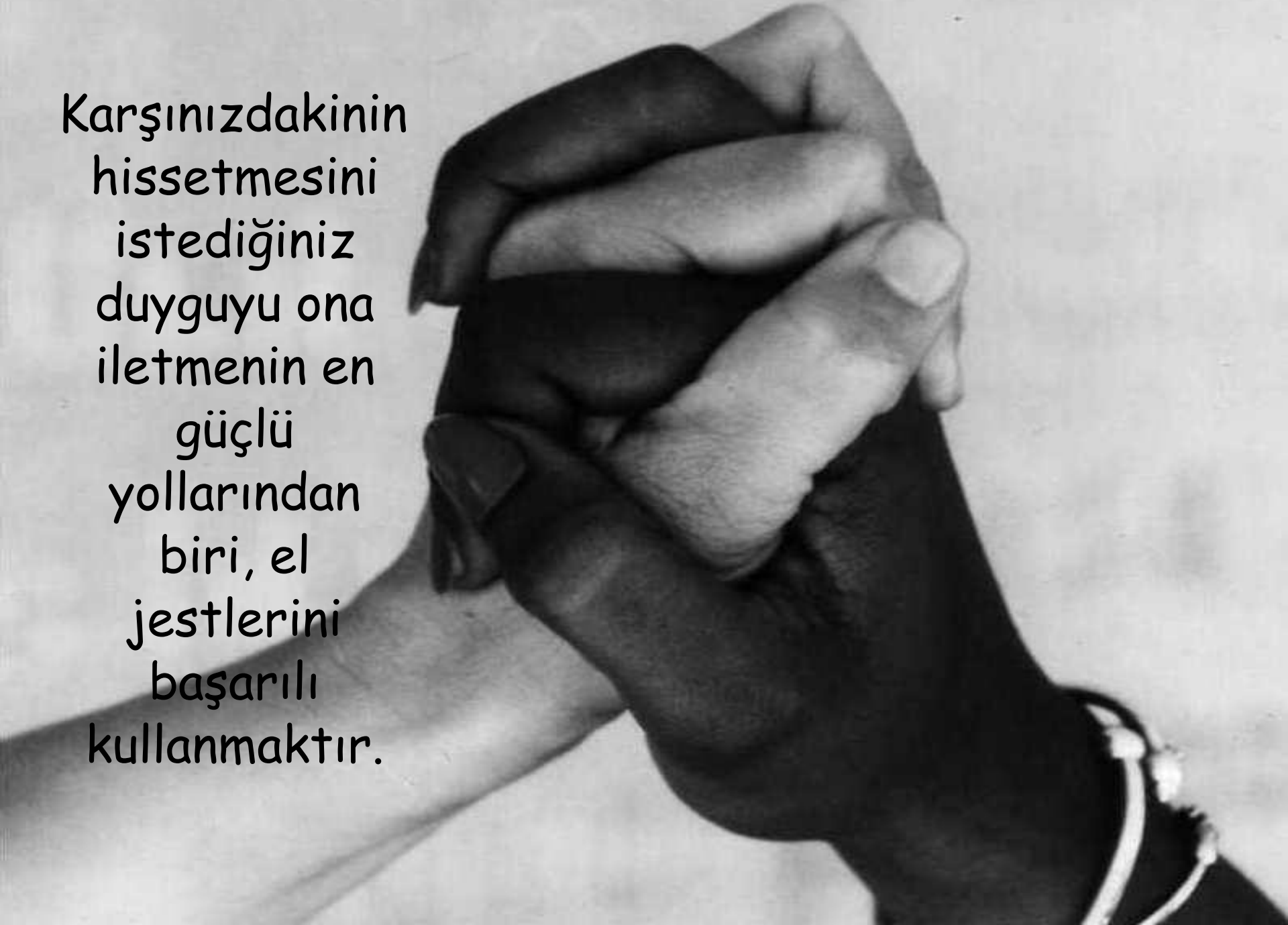
İnsanın kendisini ifade etmede kullandığı en duyarlı organlardır. Bunun temelinde ise, insanın elinin becerisinin gelişmesi ile beynin biyolojik gelişiminin birbirine paralel olması yer alır.



El jestleri, mesajınızı bir bireye o bireyin zihninde bir resim oluşturacak şekilde iletir.



Karşınızdakinin  
hissetmesini  
istediğiniz  
duyguyu ona  
iletmenin en  
güçlü  
yollarından  
biri, el  
jestlerini  
başarılı  
kullanmaktır.



Karşı fikirler, her elin parmakları ile sayılarak ortaya konulur. Kullandığı ele bakarak bir kişinin hangi tarafı tuttuğunu bile öne sürebiliriz.



İnsan beyrinde başparmak ve işaret parmağını kontrol eden hücrelerin kapladığı alan, baş ve bütün duyu organlarının kapladığı alana eşit, ayağının kapladığı alandan da on kat fazladır.





- Avuç içini göstermek, dostça, barışçıl bir yaklaşımdır.
- Elin kenarı ile yapılan jestler, karate darbeleri gibi çok güçlüdür. Hareketimize keskin ve seri anlamlar kazandırır.
- Kabul etmediğimiz bir fikri, elimizi dışa doğru savurarak belirtir, yumruğumuzun kenarı ile masaya vururuz.
- Bir saldırıya karşı elimizi, yatay ve dikey hareketlerle aynen bir kılıç gibi kullanırız.
- Elin tersini göstermek saldırgan veya olumsuz olabilir.

Bir yemeğin çok lezzetli olduğunu ifade etmek için bizler bir elimizin parmaklarını birleştirip, elimizin dışıyla ve bir bilek hareketiyle ileri geri hareket ettiririz.

Bu hareket İtalya' da 'Ne zirvalıyorsun' anlamına gelir.  
Kuzey Kıbrıs'ta 'Gününü göreceksin' anlamına gelir.  
Aynı hareket Arabistan'da 'Yavaşla' anlamında kullanılır.

Zafer işareti avuç içi kendinize dönük olarak kullanıldığında İngiltere'de 'Boynuzlu' anlamına gelir.



Bizim 'Dur' anlamında kullandığımız avuç içi açık, dışa dönük parmaklar bitişik ve yukarda olan işaret Afrika'da 'Senin beş baban var.' demektir. Aynı işaret Yunanistan'da küfür anlamına gelir.



Ellerin açılması, kişinin dünyayla ilişki kurmak için harekete hazır olduğunu, kapanması da, bu konudaki isteksizliği gösterir.

Açık duran bir el, karşısındaki kişiye elinin içini gösterir. Böyle bir el karşısındakine gizlisi ve saklısı olmaksızın güven ve dostluk sunar, uyum ve uzlaşmaya davet eder.

Aksi durumda yani sürekli olarak elinin tersini konuştuğu kişiye karşı tutan kişi, ya duygularındaki güvensizliği örtmeye çalışıyordur ya da karşısındakinden sakladığı bir şeyler vardır.





- Eller kenetli ise, bu genel bir olumsuzluğun, bir hayal kırıklığının habercisidir. Bu aslında yüzünüze yansıtılmamaya çalıştığınız, beyninizdeki olumsuzluğun ellerinize yansımalarıdır. Bu olumsuzluk arttıkça eller daha yukarı çıkmaya başlar.
- Eller göbük üstünde ve kenetli, başınız biraz eğik ve omuzlarınız düşük ise karşıya güçsüz ve mazlum bir izlenim verirsiniz.

- Eğer elinizle diğer elinizi değil de, diğer bileğinizi tutuyorsanız bu genel bir olumsuzluğun ifadesidir. Daha fazla uzamaması gereken bir olumsuzluğun da habercisidir.
- El bileği ne kadar yukarıdan tutulursa, ki dirseğe kadar çıkabilir, memnuniyetsizliğin arttığı, bir an önce bir işe dönmeniz gerektiği konusunda karşıya ipucu veriyorsunuzdur.

- Elin yüzü kapatması genel olumsuzluk, endişe, belki yalan ya da şüpheyeye dair bir ipucudur.
- Elin çeneyi okşaması bir karar verme sürecini ve yoğunlaşma isteğini anlatır.
- Dikkati ve yoğunlaşma isteğini gösteren asıl ipucu işaret parmağının beyni gösterdiği, elin ise yanağa dayalı olduğu duruştur.
- Parmakların ağza girmesi kişinin çok yoğun bir baskı altında olduğunu işaretidir.





- Sizi dinleyen kişinin eli yanaktayken, başparmağı şakakta değil de çene altındaysa eleştiriseldir, bir rekabet hissi de yaşıyor olabilir.
- Diğer parmakların ağzı örtmesi iki şeyin ipucu olabilir, ya 'Benim de söyleyeceklerim var' ya da 'Sana inanmıyorum'.



Sadece işaret parmaklarının dudaklara dokunması kişinin büyük bir ihtimalle söylemek ve eklemek istediği bir şeylerin olduğunu belirtir. Bu tür dinlemede genelde negatif bir düşünce yoktur.

Eğer olumsuz bir düşünce varsa el tüm ağzı kapatır ve başparmak da yukarıyı gösterir.



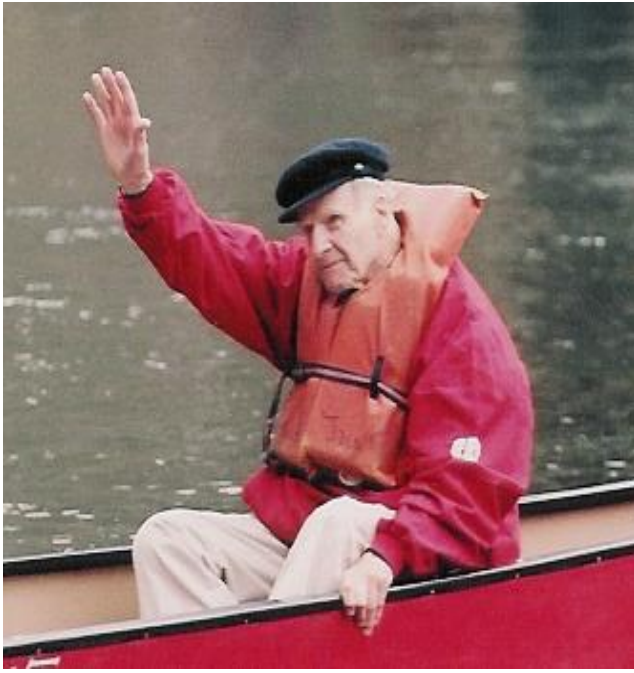


Elin sıkılarak işaret parmağının havaya kalkması, konuşmaya otoriter bir hava verir. Çok yaşlı ve güçsüz bir insanın bile parmağını kaldırarak konuşması, savunduğu görüş konusunda ısrarını gösterir. Çok kere insanlar karşılarındakini suçlarken de bu işareti kullanırlar

- Elleri omuz hizasından yukarı kaldırmak üstünlük işaretidir. Kendisinden emin bir yönetici bürosunda koltuğuna yaslanır ve ellerini ensesinde birleştirir.
- Ellerimizi başımızın üstünde kaldırmak da üstünlük işaretidir.
- Elleri kalçaya koymak ve parmakları açıp birleştirmek de kendine güven belirtileridir. Bu hareketin daha güçlü bir şekli yumrukları kalça üstüne koymaktır. Bundan daha güçlü bir hareket elleri açık olarak kalçaya koymaktır. Bu durumda baş parmaklar yandadır ve diğer parmaklar aşağı doğrudur.

- Öfke belirtilen hareketlerin en yaygınların biri sol elinizi sağ kolunuzun pazusuna koyup sağ kolunuzu yukarı doğru kaldırmaktır(Haka dansı).
- Baş parmağın aşağı doğru çevrilmesi de olumsuzluk belirtir. Gladyatör filminde imparatorun ölüm emrini nasıl verdiğini hatırlayın.
- Kızgınlığın başka bir belirtisi hiç kıpırdamamaktır. Konuşurken veya dinlerken hiç hareket etmezsiniz.





## El Sallamak



Amerika'da "hoşçakal" hareketi bazı Avrupa ve Latin Amerika bölgelerinde "hayır" anlamına gelir.

İtalya'da kullanılan "hoşçakal" jesti ise Amerikalılar tarafından "buraya gel" olarak yorumlanabilir.

# Çağırarak, İşaret Etmek

Amerikalıların dikkat çekme hareketi (işaret parmağını başın üzerine kaldırmak) Japonya'da kaba bir davranış olarak yorumlanır.

Amerikalıların "buraya gel" işareti pek çok Asya ülkesi için aşağılayıcı bir harekettir.

Yugoslavya ve Malezya'da sadece hayvanları çağırarak için kullanılır. Avusturya ve Endonezya'da ise bu hareket hayat kadınlarını çağırarak için kullanılır.

Çin'de garsondan çayı yenilemesini istendiğinde boş bardak ters çevrilerek masaya konur. Hatta garsona teşekkür etmenin yolu olarak "masaya vurmak" hareketi kullanılır.

# El Tutma

Pek çok Orta Doğu ve Asya ülkesinde aynı cinsler arasında özel bir arkadaşlığın göstergesi olarak kabul edilir.





## Sağ el

Sağ elin pek çok toplumda özel bir anlamı vardır. Bazı Orta Doğu ve Asya ülkelerinde, kartvizitleri veya hediyeleri vermek veya yemek tabaklarını bir yana aktarmak, dikkat çekmek gibi eylemler genellikle sağ el ile yapılır.

## Sol el

Orta Doğu'nun çoğunda ve Endonezya'nın bazı bölgelerinde kirli olduğu düşünülerek değerlendirilir.

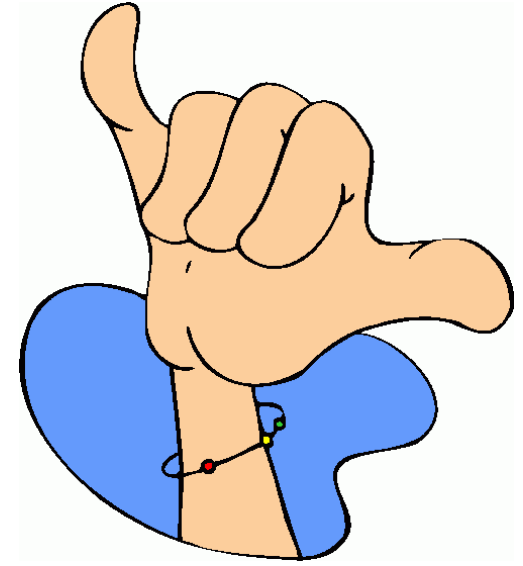


# Baş parmak ve küçük parmağı kaldırmak

Havai'de: "Sakin ol"

Japonya: altı

Meksika (dikey olarak yapıldığında): "Bir şey içmek ister misin?"



## \* İntihar jesti

- \* ABD'de işaret parmağını şakağa ve baş parmağı yukarıya doğru gelecek şekilde hareket ettirmek intihar işareti olarak yorumlanır.
- \* Japonya'da, karın bölgesini bıçaklamak şeklindeki hareket kullanılır.
- \* Asya'nın bazı bölgelerinde ise bir el boğaza götürülerek boğulma imgesinin yaratılması intihar işareti olarak görülür.

# El ırpımak

Ruslar ve Çinliler birini kutlamak veya selamlamak için alkışlarlar.

Orta ve Doğu Avrupa'nın pek çok bölgesinde, izleyici ritim tutmak için alkışlar.



# İletişimde Başarılı Olmak için Sunulan Bazı Öneriler

- İnsanın doğasını iyi tanımak gerekir. İnsanın doğasını bilmenin en iyi yolu da ***insanın kendisini tanıması***dır. İnsan kendini tanımaya başlayınca diğer insanları da tanıma fırsatını yakalayacak ve hayatı daha da zenginleşecektir.
- Kendini tanıma "iletişim benimle başlar" ilkesine dayanmaktadır. İnsan kendisiyle sağlıklı iletişimi, kendisini yargılamadan anlamaya çalışarak kurduğu iletişimdir. Bu sayede insan kendisinin eksik yönlerini, güçlü yönlerini görecektir, duygu ve heyecanlarının altında yatan nedenleri keşfedecektir.

- İnsanlar oldukları gibi kabul edilmek, söyledikleri ve yaptıklarının onaylanması ve değerlerinin bilinmesini isterler. (ör: insan kumaş gibi kalıba sokulmaz)
- İnsanlarla konuştuğumuz zaman önce sorunlu olmadığımız, anlaşmadığımız, birleştiğimiz noktalar üzerinde durarak , bunları takviye ederek başlamalıyız.
- Başarılı bir iletişimde bulunabilmek için insanın bu ilişkiden beklentilerini anlayabilmek gerekir.
- İyi bir iletişimde bulunmak için karşımızdaki insanın gereksinmelerini anlayabilmek ve ona uygun davranabilmek gerekir.

**Önce anlamaya çalışın sonra  
anlaşılmaya.**

Bu ilke insanlar arasındaki etkili iletişimin  
altın anahtarıdır.

- İletişim kurarken çoğu kez ihmal edilen bir nokta:  
Bir insan olarak bizim olaylara, olgulara bir bakış açımız vardır.  
Bu son derece doğaldır ve olması gereklidir de. Ama bizim bakış açımız olduğu gibi de diğer insanların bakış açıları da mevcuttur.
- Çoğu kez iletişimde bulunurken yaptığımız hata kendi düşüncelerimizin, bakış açımızın mutlak doğru ve bunların karşısındaki olan bakış açılarının ise yanlış olduğuna inanarak iletişim kurmamızdır. Ve bu hep kendi ben merkezliğimize saplanıp kalmamız yüzünden de iletişim kurmaktan mahrum kalırız.



- O zaman yapmamız gereken en sağlıklı için bizden farklı görüşler ve bakış aıllarıyla karşılaştığımızda, hemen bir g savaşına girmekten kaçınmak ve diğer farklı bakış aıllarını altında yatan sebeplerini de düşünerek anlamaya çalışmaktır. Bu da bizi başarılı bir iletişimci kılacaktır.

**Herkes insanlığı değiştirmeye çalışıyor: kimse, kendini değiştirmeyi aklından geçirmiyor.**

**Tolstoy**

**Senin ne söylediğin değil, muhatabının  
ne anladığı önemlidir.**

**Mevlana**

