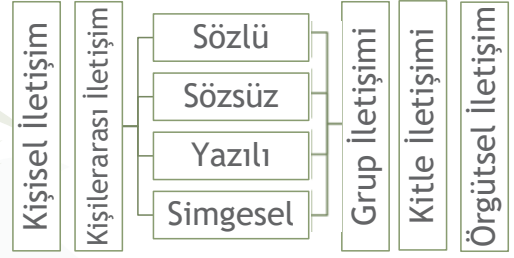


## 2) İLETİŞİM TÜRLERİ



## 2) İLETİŞİM TÜRLERİ



## 2) İLETİŞİM TÜRLERİ

### KİŞİSEL İLETİŞİM

Kişinin kendisiyle iletişimi onun içsel iletişimidir. İnsanın ilk iletişimi kendi iç dünyasında başlar. Kişinin ihtiyaçlarının, yeteneklerinin, davranışlarının ve tutumlarının farkına varması, düşündüklerini kavramaya çalışması ancak kendisiyle kurduğu iç iletişimle olur.

Simgeleri bireyin kendi içinde üretmesi ve yorumlaması kendisiyle iletişimidir. Bu en yoğun iletişimidir. Kişi iç dünyasında hem kaynak hem de alıcı durumunda bulunur. Bu zihinsel süreçtir.



## 2) İLETİŞİM TÜRLERİ

### KİŞİSEL İLETİŞİM

İnsanın çevresiyle kuracağı iletişim de kendi içinde başlar. İnsan, bilgi kaynağı olduğunda bilgi üretmeye, hedef olduğunda gelen bilgileri yorumlamaya çalışır, her iki durumda da iç iletişime kurar. Kişi, bu iletişimde kendisine ters düşerek çatışmaya girerse çoğu kez savunma mekanizmalarına başvurur.

**Örneğin;** Kişi şigaranın zararlarını biliyor ama kullanmaya devam ediyor ve 'Stresimi azaltıyor' demesi yada böyle düşünmesi Savunma Mekanizmasıdır.



## 2) İLETİŞİM TÜRLERİ

### KİŞİSEL İLETİŞİM

İnsanın iletişiminde içine yönelmesi, kendi iç dünyasını ilgilendiren psikolojik bir durumdur. Yemek, içmek insan biyolojisi için önemli bir olaydır, iletişimde insan psikolojisi için o derecede önemli bir olaydır.

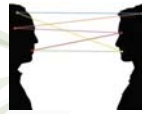
İnsan başkalarıyla iletişim kuramadığında, bu ihtiyacı kendisiyle iletişim kurmaya çalışarak gidermeye çalışır.



## 2) İLETİŞİM TÜRLERİ

### KİŞİLERARASI İLETİŞİM

Kaynağı ve hedefini insanların oluşturduğu iletişime "kişiler arası iletişim" denir. İletişimi gerçekleştirenler birbirlerinden sürekli geri bildirim alırlar. Roller göreceli ve esnekler. Çünkü taraflar nöbetleşe gönderici ve alıcı olarak iletişimde bulunur. Kişiler arası iletişimde kelimelerin, ses tonunun ve beden dilinin bıraktığı etkiler farklılık gösterir.



## 2) İLETİŞİM TÜRLERİ

### KİŞİLERARASI İLETİŞİM

Kişiler arası iletişimde önemli olan göndericinin bilgi, haber, görüş ve tutumlarıyla alıcıya mesajı doğru iletmesidir. Kişiler arası iletişimde sözlü-sözsüz mesajlar kullanılabilir.

#### Yüz Yüze İletişim

- Kelimeler %7
- Ses Tonu %38
- Beden Dili %55

#### Telefonla İletişim

- Kelimeler %18
- Ses Tonu %82

Kişilerarası İletişimde Kelime, Ses Tonu ve Beden Dilinin Etkileri

## 2) İLETİŞİM TÜRLERİ

### KİŞİLERARASI İLETİŞİM

Kişilerarası iletişim sözlü, sözsüz, yazılı ve simgesel araçlarla gerçekleştirilebilir.



## 2) İLETİŞİM TÜRLERİ

### Sözlü İletişim

**Sözlü İletişim:** Konuşma dili olarak adlandırılır. Yüz yüze görüşmeler, toplantılardaki konuşmalar, sunumlar, telefon görüşmeleri gibi eylemler sözlü iletişime örnektir. Sözlü iletişim, temel iletişim kurma yöntemidir.

#### Sözlü İletişimin Avantajları

- Verilen haberin anlaşılma derecesi denetlenebilir.
- Soru sorulabilir.
- Verilen cevaplar kontrol edilebilir.
- Anlaşılmayan konulara açıklık getirilebilir.
- Eş zamanlı olarak geri bildirimde bulunulabilir.

#### Sözlü İletişimin Sakıncaları

- Söylenen bir kelimenin, yazıyla ifade edilen bir kelimeye oranla, yanlış anlaşılma ihtimali daha yüksektir.
- Planlar, politikalar ve stratejilerle ilgili kalıcı ve uzun süreli iletişim için uygun bir iletişim yöntemi değildir.
- Alınan sözlü mesaj, zamanla ya tamamen ya da kısmen unutulur veya değişikliğe uğrar.

## 2) İLETİŞİM TÜRLERİ

### Sözlü İletişim

#### Sözlü İletişim Önerileri

- Sesinizi iyi kullanın
- Karşınızdakinin anlayabileceği dilde konuşun
- Beden dilinizi kullanın
- Konuşma öncesinde amacınızı ve karşı taraftan beklediğiniz tepkiyi saptayın
- Konuşmanızda duruma göre; tanımlamalara, örneklere, açıklamalara, karşılaştırmalara, kanıtlara, istatistiksel bilgilere, tekrarlara ve görsel yardımcılara yer verin
- Dinleyici yada dinleyicileri gözlemleyin
- Konuşma hızınızı iyi ayarlayın

## 2) İLETİŞİM TÜRLERİ

### Sözsüz İletişim

**Sözsüz İletişim:** Konuşulan dilin dışında, jestler, mimikler ya da diğer dilsel olmayan işaretler aracılığıyla ifade edilen iletişim biçimlerini kapsar. Günlük iletişimin önemli bir kısmı sözsüz iletişime dayanır.

#### Sözsüz İletişim Unsurları

- Baş Hareketleri
- Yüz İfadeleri
- Jest ve Mimikler
- Dokunma
- Giyim Kuşam
- Alan (Mesafe)
- «Mahrem-Kişisel-Sosyal-Genel»

#### Sözsüz İletişimin Özellikleri

- Duygulan etkili olarak aktarma
- İletişim eyleminin yokluğunu olanaksız kılar
- Sözel içerik hakkında bilgi verme
- Belirsiz olma

## 2) İLETİŞİM TÜRLERİ

### Sözsüz İletişim

#### BAZI BEDEN DİLİ HAREKETLERİNİN ANLAMLARI

1. Kendi Bedenine Temas (çeneye yaslanma, yanağa yaslanma, şakağa yaslanma vb.)
1. İç gerginliği ve sıkıntıyı hafifletmeye çalışma
2. Kol kavuşturma
2. Güven ihtiyacının arttığı durumlarda iç gerginliğin giderilmesi
3. Elleri cebine sokma
3. Çevre ile ilişkinin en aza indirmesi isteği
4. Bacak bacak üstüne atmak veya elleri çeşitli biçimlerde kenetlemek
4. İhtiyaç duyduğu temas ve güven duygusunu tatmin etme
5. Parmak uçlarının altına teması
5. Kaybolan veya ihtiyaç duyulan bir fikri geri çağırma içindir. Bu jest aynı zamanda dikkatini yoğun olarak bir noktaya toplamak için yapılır.

## 2) İLETİŞİM TÜRLERİ

### Sözsüz İletişim

#### BAZI BEDEN DİLİ HAREKETLERİNİN ANLAMLARI

6. Elin ağzı örtmesi	6. Hayret ifadesidir.
7. Parmakların gömlek veya boyun arasındaki boşluğu genişletmeye çalışması	7. Kişinin daha çok havaya ve alana ihtiyaç duyduğunu, bir başka deyişle zor durumda olduğunu gösterir.
8. Kulak memesi ile oynamak	8. Dikkati yoğunlaştırma isteği
9. Enseyi ve ensedeki saçları oynamak	9. Kişinin sıkıntılı bir durumda sevilmeye ihtiyacı karşılamak amacıyla taşıyan narsistik bir jesttir.
10. Dokunma	10. Bir insana en kısa yoldan "sen benim için önemlisin" mesajını verir.

## 2) İLETİŞİM TÜRLERİ

### Yazılı İletişim

*Yazılı İletişim: Gönderici ile alıcı arasındaki iletişimin yazı yoluyla yapılmasıdır. Özellikle örgütlerin işleyişinde sıkça kullanılan bir iletişim yöntemidir. Mektuplar, özetler, makaleler, tutanaklar, basın bildirileri, aylık, yıllık raporlar, gelişim raporları bu grup altında toplanabilir.*

#### Yazılı İletişimin Avantajları

- İletişimin doğru olmasına katkı sağlar.
- İletişimin kayıtlı ve kalıcı olmasını sağlar.
- Uzun ve kapsamı geniş mesajlar bozulmadan alıcıya ulaşır.
- Yazılı mesajları çoğaltma ve aynı anda dağıtma imkanı vardır.
- Göndericinin mesajı tekrar gözden geçirme ve yeniden düzenleme olanağı vardır.

#### Yazılı İletişimin Sakıncaları

- Değişim ve geribildirim yavaştır.
- Zaman tüketimi ve zorluğu fazladır.
- Mesajı görmesini istemediğimiz kişilerin eline geçebilir.
- Kalıcı olmasının olumlu olmasının yanı sıra aynı zamanda olumsuz sonuçlar doğurabilir.
- Beden dili kullanıma imkanı tanımaz.

## 2) İLETİŞİM TÜRLERİ

### Simgesel İletişim

*Simgesel İletişim: Simge, nesnelerin zihnimizde oluşturduğu algılardır. Dolayısıyla nesne ile aramızda simgesel bir iletişim vardır. Bu iletişim, sosyokültürel koşullara bağlı olduğu kadar uluslararası kabul görmüş simgelerde vardır. Örneğin; terazi adaletin, sopaya dolanmış yılan sağlığın simgesi olarak kabul edilmiştir.*



## 2) İLETİŞİM TÜRLERİ

### GRUP İLETİŞİMİ

Grup iletişimi; birbirine ileti gönderen ve birbirinin iletilerini kabul eden belirli sayıda kişi arasında sürdürülen iletişimdir. Grup iletişiminde grup üyeleri, düşüncelerini grubun diğer üyeleri ile iletişim kurarak paylaşırlar.



Organizasyonlarda grup üyeleri arasındaki uyumluluğu sağlayan faktör iletişimdir. Grup iletişiminde grubun büyüklüğü ve grup üyeliği dönüşüm hızı grupta iletişimi etkileyen faktördür.

## 2) İLETİŞİM TÜRLERİ

### KİTLE İLETİŞİMİ

Türkçede "kitle habertleşmesi" şeklinde ifade edilen kitle iletişimi; toplumun bütününe veya bir bölümünü kapsayan ve etkileyen bir güç unsurdur.

Kitle iletişimde belirli bir kaynaktan hedef kitleye mesajların tek yönlü olarak gönderilmesi söz konusudur.

Kitle iletişimi toplumu bilgilendirmek bir kurumu veya kişiyi övmek suçlamak ve savunmak amacıyla kurulabilir.

## 2) İLETİŞİM TÜRLERİ

### KİTLE İLETİŞİMİ

#### Kitle İletişim Araçlarının İşlevleri

- Haber verir,
- Eğlendirir,
- Bilgi verir ve eğitir,
- Mal ve hizmetleri tanıtır,
- Boş zaman geçirir.

#### Kitle İletişim Araçlarının Özellikleri

- Sosyal statüsüne göre herhangi bir farklı yaklaşım oluşturmadan çok sayıda insana aynı iletiyi aynı anda ulaştırabilmektedir.
- Yayınları ile belirli bir süreklilik ve düzenlilik (yayın periyodu) gösterir.
- Sürekli ve düzenli yayınları ile toplumda kendilerine karşı bir talebin oluşmasına neden olur; bu talep, zamanla alışkanlığa, hatta ihtiyaca dönüşür.
- Kitle iletişim araçları ile gerçekleşen iletişim sürecinde geri besleme imkanı yoktur. Bu nedenle alıcının tepkisi anında ölçülememektedir.

## 2) İLETİŞİM TÜRLERİ

### ÖRGÜTSEL İLETİŞİM

Örgütsel iletişim, birden fazla kişinin bir araya gelerek belli bazı ortak amaçları yerine getirmek üzere koordineli olarak çalıştıkları organizasyonlardaki doğal ve planlı tüm iletişim akışını, süreçlerini ifade eder. Örgütsel iletişim, her çeşit örgütteki tüm iletişim süreçlerini kapsayan genel bir şemsiyedir. Örgütlerde iletişimin temel amaçları şunlardır:

- Bilgi
- Motivasyon
- Kontrol
- Örgütsel Heyecan



## 2) İLETİŞİM TÜRLERİ

### ÖRGÜTSEL İLETİŞİM

Örgütsel iletişimin işleyişi yapısı bakımından biçimsel (formal) ve biçimsel olmayan (informal) olmak üzere iki ana grupta incelenebilir.

**Biçimsel İletişim:** Örgütlerde iletişim denildiği zaman genellikle biçimsel iletişim anlaşılır. Örgütler gerek iç çevreleri gerekse dış çevreleriyle iletişimlerini çeşitli biçimlerde gerçekleştirirler. Bunlar;

- Yukarıdan Aşağıya Doğru İletişim
- Aşağıdan Yukarıya Doğru İletişim
- Yatay İletişim
- Çapraz İletişim

## 2) İLETİŞİM TÜRLERİ

### ÖRGÜTSEL İLETİŞİM

**Biçimsel Olmayan İletişim:** Bilginin resmi olmayan bir şekilde dedikodu ya da söylenti şeklinde yayılmasıdır.

- Eğer etkili bir iç formal iletişim yoksa ortaya çıkar.
- Kişiler kendileri ve firmaları hakkında konuşma konusundaki psikolojik ihtiyaçlarını giderirler.
- İnfomal iletişimde mesajlar değişikliğe uğrayabilirler.



## 2) İLETİŞİM TÜRLERİ

### İLETİŞİMDE MESAFELER

İletişimde -özellikle sözsüz iletişimde- mesafelerin özel bir önemi vardır. Mesafeyi bilinçli kullanarak karşımızdakine mesaj verebilir veya vermek istediğimiz bir mesajı pekiştirebiliriz. Pek çok kaynakta kişiler arası ilişkileri tanımlamak için mesafeler 4 ana başlıkta açıklanır. Bunlar:

#### 1) Mahrem Alan (0-25 cm)

Yapılan araştırmalarda mahrem alan 0-25 cm olarak belirlenmiştir. Mahrem alanımızın içine sadece özel duygusal ilişkimiz olan insanlar alınız. İstemediğimiz kişiler tarafından mahrem alanımız aşıldığında sıkıntı, gerginlik ve saldırganlık eğilimimizde artış yaşarsınız. Bu tür olaylar genelde asansörde, dar bir alandan iki kişi aynı anda geçmemiz gerektiği gibi durumlarında ortaya çıkar. Bu alanda bizim seçmediğimiz kişiler ile uzun süre birlikte olmak istemeyiz; uzun süre birlikte olmak kızgınlık yaratabilir. Kalabalık otobüslerde sıklıkla kavga çıkması, sinirlerin gergin olması bu yüzdendir.

## 2) İLETİŞİM TÜRLERİ

### İLETİŞİMDE MESAFELER

#### 2) Kişisel Alan (25-100 cm)

Arkadaşlarımızla konuşurken koruduğumuz 25-100 cm arası mesafedir. İstemediğimiz insanların en fazla bu kadar yaklaşmasına izin veririz. Aksi takdirde kendimizi çekeriz. Arkadaşlarımızla, dostlarımızla ve hoşlandığımız, yakın bağlantıda olduğumuz alandır. Günlük normal koşullar altında diğer insanlarla ilişki içindeyken kullanılan mesafedir.

#### 3) Sosyal Alan (100-250 cm)

Tanıdıklarımızla, iş yerindeki arkadaşlarımızla ilişki kurarken koruduğumuz mesafedir. Bürolarda buna masalar, saksılar, koltuklar, vs. yardımcı olur. Bu alan içindekilerle selamlaşma gereği duyarız. İş görüşmelerinde, sosyal aktivitelere, yeni tanıştığımız ya da az tanıdığımız kişiler ile iletişimde kullandığımız mesafedir. Mesaj alışverişinin sürekli ve verimli olması için, görüşmenin bu alan içinde yapılması önem taşır.

## 2) İLETİŞİM TÜRLERİ

### İLETİŞİMDE MESAFELER

#### 4) Genel Alan (250 cm ve ilerisi)

Otobüs durağı, otellerin lobileri gibi topluma açık alanlarda korumak istediğimiz mesafedir. Bu alanın dışındakilerle selamlaşma ihtiyacı duymayız. Özel ve önemli konularda, karara bağlanması gereken konularda bu mesafeden sonuç almak pek mümkün olmaz; büyük ölçüde mesaj kaybı olur. Bu mesafeyi bilinçli olarak kullanan, bilinçli olarak araya bu mesafeyi koyan kişinin iletişime çok az zaman ayırmak istediği ya da iletişimi sonlandırmak istediği anlaşılabilir.