

**T.C.  
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

**ALANLAR ORTAK**

**KİŞİLER ARASI İLETİŞİM  
90KG00021**

**Ankara, 2011**

- 
- Bu modül, mesleki ve teknik eğitim okul/kurumlarında uygulanan Çerçeve Öğretim Programlarında yer alan yeterlikleri kazandırmaya yönelik olarak öğrencilere rehberlik etmek amacıyla hazırlanmış bireysel öğrenme materyalidir.
  - Millî Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.
  - **PARA İLE SATILMAZ.**

# İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR .....	ii
GİRİŞ .....	1
ÖĞRENME FAALİYETİ-1 .....	3
1. KİŞİLER ARASI İLETİŞİM ENGELLERİ.....	3
1.1. Kişiler Arası İletişim Engelleri ve Çeşitleri .....	3
1.1.1. Yapıcı Engeller .....	3
1.1.2. Kişisel Engeller.....	4
1.1.3. Kanal Engelleri .....	6
1.1.4. Bozucu Engeller .....	6
1.1.5. Psikolojik Engeller .....	7
1.1.6. Teknik Engeller .....	9
1.1.7. Fiziksel Uzaklık .....	9
1.1.8. Zaman Baskısı .....	10
1.1.9. Kesintiler .....	10
1.2. İletişim Engellerini Aşma Yolları .....	10
1.2.1. Kişisel ve Çevresel Engelleri Aşmak .....	10
1.2.2. Empati Kurmak.....	10
1.2.3. Güdölemek.....	12
1.2.4. İkna Etmek.....	12
UYGULAMA FAALİYETİ .....	14
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	15
ÖĞRENME FAALİYETİ-2 .....	16
2. ETKİN İLETİŞİM.....	16
2.1. Kendini Doğru İfade Etme .....	16
2.2. Doğru Algılama .....	18
2.3. Doğru Soru Sorma .....	19
2.4. Beden Dili .....	20
2.4.1. Jest ve Mimik.....	21
2.4.2. Duruş ve Oturuş.....	28
2.4.3. Tokalaşma.....	31
UYGULAMA FAALİYETİ .....	34
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	35
MODÜL DEĞERLENDİRME .....	37
CEVAP ANAHTARLARI.....	40
KAYNAKÇA .....	41

# AÇIKLAMALAR

<b>KOD</b>	<b>90KG00021</b>
<b>ALAN</b>	<b>Alanlar Ortak</b>
<b>DAL/MESLEK</b>	<b>Alanlar Ortak</b>
<b>MODÜLÜN ADI</b>	<b>Kişiler Arası İletişim</b>
<b>MODÜLÜN TANIMI</b>	Etkili iletişim yöntemleri ile kişiler arası iletişim engelleri ve bu engelleri aşma yollarının kazandırıldığı öğretim materyalidir.
<b>SÜRE</b>	40/16
<b>ÖNKOŞUL</b>	İletişim Süreci modülünü başarmış olmak
<b>YETERLİK</b>	Kişiler arası iletişim kurmak
<b>MODÜLÜN AMACI</b>	<b>Genel Amaç</b> Öğrenci bu modül ile kişiler arası iletişim engellerini aşarak ve etkin iletişim yöntemlerini uygulayarak doğru ve etkin kişiler arası iletişim kurabileceksiniz. <b>Amaçlar</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kişiler arası iletişim engelleri ayırt ederek, bu engelleri aşma yollarını doğru ve eksiksiz uygulayabileceksiniz.</li><li>2. Karşısındaki kişi veya kişilerle etkin iletişim kurabileceksiniz.</li></ol>
<b>EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI</b>	<b>Ortam:</b> Sınıf ortamı <b>Donanım:</b> Projeksiyon cihazı, yerel, bölgesel, ulusal ve uluslar arası gazeteler, TV, radyo, internet.
<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	Modülün içinde yer alan, her faaliyetten sonra verilen ölçme araçları ile kazandığınız bilgileri ölçerek kendi kendinizi değerlendireceksiniz. Öğretmen, modülün sonunda, ölçme aracı (test, çoktan seçmeli, doğru-yanlış, v.b) kullanarak modül uygulamaları ile kazandığınız bilgi ve becerileri ölçerek değerlendirecektir.

# GİRİŞ

## Sevgili Öğrenci,

Sosyal bir varlık olan insan düşünmesi ve konuşmasıyla diğer tüm canlılardan farklıdır. Düşündüklerini, gördüklerini konuşarak başka insanlara aktarma ihtiyacı duyduğundan toplu halde yaşama isteği vardır. Toplu halde yaşamının gereği, sağlıklı iletişim kurmaktır.

İnsanlar, tarihin her döneminde olduğu gibi farklı amaçlarla iletişim kurmuş ve kurmaya da devam edecektir. İnsan yaşamı, kişiler arası ilişkiler üzerine kurulmuştur. Kişiler arası ilişkilerin egemenliğini sürdürdüğü bir dünyada sorunların birçoğunun kaynaklandığı yerler de ilişkilerdeki bozukluklardır. İletişim sorunlarını çözmek için bu sorunlara neden olan engelleri, bu engelleri nasıl aşabileceğimizi ve etkin bir iletişimin nasıl yapılabileceğini bilmemiz gerekir.

Bu modül ile kişiler arası iletişim engelleri, bu engelleri aşma yolları ve etkin iletişim sağlamanın yöntemlerini öğreneceksiniz.



# ÖĞRENME FAALİYETİ-1

## AMAÇ

Kişiler arası iletişim engellerini ayırt ederek bu engelleri aşma yollarını doğru ve eksiksiz uygulayabileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

Ailenizle olan ilişkilerinizde, iletişiminizdeki engelleri belirleyerek bu engelleri hangi yollarla aşabileceğinizi sunu olarak hazırlayıp sınıfta arkadaşlarınız ile paylaşınız.

## 1. KİŞİLER ARASI İLETİŞİM ENGELLERİ

### 1.1. Kişiler Arası İletişim Engelleri ve Çeşitleri

İletişim engelleri bir mesajın verilmesini ve anlaşılmasını olumsuz yönde etkileyen bütün etmenlerdir.

İletişim engelleri farklı sebeplerden kaynaklanabilir. Bu kaynaklardan birisi etraftaki fiziksel kökenli etmenlerdir (gürültü, kalabalık, soğuk, fiziksel uzaklık gibi). Önemli bir başka kaynak da iletişimde bulunan kişilerin algılama farklılıklarıdır. Bazen de tepki verme biçimimiz iletişim engeli oluşturabilir. Söz konusu engeller, etkin iletişim yöntemi sayesinde ortadan kaldırılabılır.

Konuşmacıdan Kaynaklı Engeller	Dinleyiciden Kaynaklı Engeller
Amacı bilinmeyen ve iyi hazırlanmamış konuşma	Dikkatsiz ve yanlış dinleme
Eksik bilgi, yanlış anlam ve eksik mesaj	Bilgi ve düşünce eksikliği
Alıcıya uygun olmayan konuşma (dil, hız)	Önyargılı dinleme
Bozuk ses, monoton sunuş, anlam ve duygu eksikliği	Geri bildirim yapmama
Önyargılar, dinleyiciyi küçümseme	Yetersiz algılama, yanlış yorumlama
İnanırcılığı olmayan gönderici	Düşünme ve konsantrasyon eksikliği
Eksik beden dili ve uygun olmayan giyim	Soru sormama

Tablo 1.1: İletişim engelleri

#### 1.1.1. Yapıcı Engeller

İletişimin yapıcı engelleri, merdiven kenarındaki tırabzanlara benzer. Tırabzanlar daha güvenli inip çıkmak amacıyla konur.

Daha etkin ve yapıcı bir iletişim kurmak için karşımızdaki kişiyi anladığımızı ve dinlediğimizi göstermek, ona inanıp güvendiğimizi hissettirip sağlıklı bir iletişime teşvik etmek, alay içermeyen şekilde yaklaşmak, anlamak ve anlaşılmaq için çaba göstermeliyiz.

Bireysel, toplumsal veya örgütsel iletişimde de çeşitli yanlışlıkların yapılmasını önleyen engeller vardır. Bunlardan bazıları:

- Toplumsal kurallar,
- Protokol kuralları,
- Yazışma kuralları,
- Nezaket kuralları,
- Saygı kuralları,
- Sevgi kurallarıdır.

### 1.1.2. Kişisel Engeller

Bireyler aldıkları mesajları, kendi bilgi ve tecrübelerine göre algırlar ve yorumlarlar. Yorumlarken de çoğu zaman olayları olduğu gibi değil, olmasını istedikleri gibi değerlendirirler. Bunun nedeni, kişisel özelliklerinden kaynaklanan algılama farklılıklarının yanı sıra, seçici dikkatlerinin yoğunlaşmasıdır. Aynı olayı izleyen kişilerin farklı değerlendirme yapmalarının nedeni, algılama farklılıklarından ve seçici dikkatlerinin farklı yönde olmasından kaynaklanır.

Kişisel engellerden biri de mesajın anlamının kasten çarpıtılmasıdır. Bu farklı biçimde ortaya çıkabilir. Bunun uç örneği amaçlı yalanlardır. Amaçlı yalanlarda, mesajın anlamı ile doğrudan sonuç arasında anlamlı hiçbir ilişki yoktur. Yalan, bir iletişim sapmasıdır ve mesajın etkinliğini ortadan kaldırır.

İletişimin kişisel engelleri;

- **Dil ve anlatım güçlükleri:** Konuşma, kişiler arası iletişimde belli anlamlar yüklenmiş sembollerden oluşan dil ile gerçekleşir. Fikirleri ifade etmenin en iyi yolu da sözcüklerdir. Birey, çok iyi düşünme yeteneğine sahip olsa bile sözcükleri yeterli kullanamıyorsa ifade etme yeteneği azalır. Sözcüklere yüklenen anlamlar, kişiden kişiye değişebileceği gibi aynı kişi içinde anlamların niteliği ve yoğunluğu da deneyimlere bağlı olarak değişebilir.

Dil ve anlatım aksaklıklarını önlemek için;

- Kendi anlamı dışında, mecazi kullanımlardan kaçınılmalı,
- Kısa cümleler kurulmalı,
- Cümlede anlamı desteklemeyen kelimeler kullanılmamalı,
- Yeterli kelime haznesine sahip olunmalı ve dilbilgisi kurallarını uyulmalı,
- Olumsuz çağrışım yapan sözcükler mümkün oldukça kullanılmamalı “Beni anlamıyorsunuz. “Dediklerimi hiç dikkate almıyorsunuz.” gibi
- Soyut kavramları kullanmaktan kaçınılmalıdır “Hepinizin bu işi yapmasını istiyorum” gibi.



- **Dinleme ve algılama yetersizliği:** İletişim, gönderici ve alıcı arasında mesaj alış verişi olduğundan iletişimin etkinliğini gönderici ve alıcı birlikte belirlemektedir. Alıcının dinleme ve algılama kapasitesi, etkin bir iletişim için oldukça önemlidir. Etkin olmayan dinlemede alıcı, kendi düşünce ve kanıtlarıyla araya girerek göndericinin sözünü kesmekte ve etkin iletişim kurulması engellenmektedir. Algılama yetersizliği de bir iletişim engelidir. Farklı bakış açılarına sahip olan insanlar, aynı mesajı farklı algılayarak iletişimin engellenmesine neden olmaktadır. Seçici algılamadan kaynaklanan engellerin olumsuz etkileri aktif dinleme ile azaltılabilmektedir.
- **Bilgi eksikliği:** Yetersiz bilgi, iletişim sürecinde, kaynak ile hedef arasında engel oluşturur. Alıcının mesajı kavramak bakımından yeterli düzeyde bilgi sahibi olmaması durumunda, mesajın bazı bölümlerini ya atlar ya yok sayar ya da çarpıtır. Bütün bunlar iletişim sürecinin engelleridir. Gönderici konuşma veya yazmada mesajı açık bir şekilde ifade etmelidir.
- **Statü farklılıkları:** Statü, toplumsal sistem içerisinde bireyin elde ettiği yerdir. Bu yer, insana toplumun diğer üyeleri tarafından verilmiştir. Kişiler arasında statü farklılıkları, kişiler arası iletişimin yönünü ve sıklığını belirleyen önemli faktörlerden biridir. İnsanlar ya eşit ya da üst statüdeki insanlarla iletişim kurmayı isterler. Bu yüzden statü farklılığı önemli bir iletişim engeli oluşturur.



**Resim 1.1: Statü farklılıkları**

- **Cinsiyet ve kültürel farklılıklar:** Cinsiyete göre, toplumdan topluma değişen farklı sözsüz iletişim yöntemleri bulunmaktadır. Cinsiyet farklılıkları özellikle geleneksel toplumlarda önemli bir iletişim engelidir. İletişim sırasında farklı cinsiyetlerin farkında olmak bile bir iletişim engelidir.

Beden dili, statü, güç, egemenlik ve teslimiyet durumu gibi faktörler, cinsiyete dayalı iletişim engelini ortaya çıkarır.



**Resim 1.2: İletişimde cinsiyet farklılığı**

Araştırmalar, kadınların ve erkeklerin iletişimde bazı farklılıklarının olduğunu göstermektedir. Kadınlar konuşma ve samimi bir dil kullanma konusunda daha duyarlı iken, erkekler konuşmayla birlikte dilde statü ve bağımsızlık öğelerine daha fazla yer verirler.

- **Hatalı tanımlama:** İki kişinin birbirleriyle sürekli yakın dostluk veya arkadaşlık ilişkisi içerisinde olması kişiler arası iletişimi olumsuz yönde etkileyebilir. Aşırı samimiyet mesajın yeterince dinlenmemesine ve eksik geri bildirimde bulunmaya neden olabilir.

### 1.1.3. Kanal Engelleri

İletişim kanallarından kaynaklanan engeller fiziksel ve teknolojik ya da sosyo-psikolojik niteliktedir. Fiziksel ve teknolojik nitelikte olan iletişim kanallarından kaynaklanan engellerde mesaj, ya hiç iletilmez ya da mekanik bir gürültü olarak kalır. Fiziksel ve teknolojik engellerin, sosyo-psikolojik engellere göre çözümü daha kolaydır. Sosyo-psikolojik engeller insan kadar karmaşık ve çözümü de o derece zordur.

### 1.1.4. Bozucu Engeller

İletişimin etkinliğini bozan pek çok engel vardır. Bunlardan bazıları tutarsızlık, güvensizlik, isteksizlik, yetersiz dinleme, aşırı bilgi yükleme, statü, yaş ve cinsiyet uyumsuzluğu, gürültü ve diğer çevresel faktörlerdir. İletişim engellerinin bir kısmı doğrudan insan psikolojisinden, kişinin inanç, tutum ve davranışlarından kaynaklanır. İletişimin bozucu engellerini aşağıdaki gibi örneklendirebiliriz.

- İnsanların iletişim konusunda seçici davranmaları, (İnsanlar genellikle duymak istediklerini duyar, görmek istediklerini görürler.)
- İnsanların statü farklılıklarını gözetmeleri (İnsanlar üstlerin mesajına, astların mesajından daha fazla önem verirler.)
- Güven eksikliği, karşı tarafa inanmama, karşıdaki kişiyle ilgilenmeme,
- Anlaşılmazlığa ve karışıklığa neden olan ifadeler,
- Karşıdaki kişinin sorununa bir ya da birkaç çözüm önermek (Emir vermek, gözdağı vermek, ahlak dersi vermek, öğüt vermek.)

- Karşıdaki kişiyi yargılamak, değerlendirmek,sözünü kesmek (Eleştirmek, alay etmek, yorumlamak.)
- Karşıdaki kişinin kendisini iyi hissetmesini sağlamak (Bu işin altından kalkacağına eminim, zamanla bunlar da geçer vb.)
- Karşıdaki kişiyi sınamak veya sorguya çekmek için soru sormak (Neden bu kadar geç kaldın? vb. )

### 1.1.5. Psikolojik Engeller

İnsanlar, genellikle kendi inançlarıyla çatışan mesajları reddederler. Alıcı bazen reddetmediği mesajı önyargılarına uydurmak için saptırır veya unutmaya çalışır. Sadece alıcının kişisel tecrübesi değil; aynı zaman da göndericinin anlatım biçimi ve psikolojisi de iletişim engeli oluşturabilir. Kaynağın verdiği mesaj, alıcı tarafından alınmak istenmediğinde iletişim engellenir, buna “tıkanık iletişim” denir. Tıkanık iletişimde mesajlar genellikle alıcısız kalır. Alıcı fiziksel olarak var olduğu halde psikolojik olarak orada değildir. Eğer algılananlar kullanılmıyor ve geri bildirimde bulunulmuyor ise böyle bir ortamda iletişim tıkanır.

Verici ve alıcının; görüş çerçeveleri, kişisel amaçları, duygu ve heyecanları, değer yargıları, saplantıları, alışkanlıkları, bireyden gelen mesajlara olumsuz tepkiler vermelerine ve kayıtsız bir tutum takınmalarına sebep olabilir.

Psikolojik engellerin başında korku, stres ve ön kabul gelir.

**Korkular:** Yeni durum ve insanlardan, yanlış şeyler söylemekten, alay edilmekten, başkasının gözüne aptal görünmekten, duygularımızı ifade etmekten ya da kontrol edememekten korkmak, iletişim korkuları arasında sayılabilir.

Yanlış anlaşılmaktan korktuğumuz için bazen hiçbir şey söylemeyiz. Eleştirilmekten korktuğumuz için düşündüğümüzü söyleyemez, bulunduğumuz ortamdaki kişilerin görüşlerini benimsemiş gibi yaparız. Bu korkular başka insanlarla iletişim kurmamızı zorlaştırır.



Şekil 1.1: Korkmuş yüz ifadesi

**Stres:** Organizmanın, bedensel ve ruhsal sınırlarının tehdit edilmesi ve zorlanmasıyla ortaya çıkan bir gerginlik durumudur. Tehlike ile karşılaşınca, canlı, kendini korumaya çalışır. Eğer savaşılabileceği türden tehlikeyse savaşır, savaşamayacağı türdence ondan kaçır.

Organizmanın tehdit durumunda olduğu stres karşısında insanlarda hem bedensel hem psikolojik düzeyde bir dizi olay meydana gelir. Stres, hayatın bir gerçeğidir.

- Stres yaratan durumlar;
  - Fiziki çevreden kaynaklanan durumlar: Hava kirliliği, gürültü, kalabalık, radyasyon, sıcaklık, soğukluk, toz vb.
  - İş veya meşguliyet konusundan kaynaklanan durumlar: Ağır iş, gece işi, aşırı yüklenme, karar verme güçlükleriyle dolu büyük sorumluluk getiren işler, zaman baskısı altında çalışma, rollerdeki belirsizlik, kişiler arası çatışmalar vb.
  - Psikososyal öğelerden kaynaklanan durumlar: Trafikte sıkışmak, çocuk ağlaması, yemeğin yanması gibi günlük stresler, çocuğun okula başlaması, 11-13 yaşlarında buluş çağ, orta yaşın sonlarında menopoz ve andropoz, yetişkinlikte iş hayatına geçiş gibi gelişimsel stresler ve ciddi hastalıklar, doğum, aile bireylerinden birinin ölümü, işten çıkarılma gibi hayati krizler niteliğindeki streslerdir.
- En çok rastlanan stres nedenleri:
  - İşyerinde yaşanan huzursuzluklar
  - Aile içi anlaşmazlıklar
  - Aile içi şiddet
  - Boşanma
  - Ekonomik geçim zorluğu
  - Ağır eğitim
  - Ağır aile içi sorumluluklar
  - Belirli bir korkuya sebep olan durumun ortaya çıkması
  - Ölüm
  - Aniden ortaya çıkan fiziksel hastalıkların yarattığı korku

Stresle baş edebilmenin yolu, stresi kontrol altına alabilmekten geçer. Bu şekilde stres azaltılabilir ve kişilerin yararına işleme sağlanabilir.

- Stresle baş etmek için;
  - Gevşeyin
  - Gözlerinizi kapayın, kaslarınızdaki gerginliği hissedin ve bu gerginliği azaltın.
  - Burnunuzdan derin nefes alın ve yavaş yavaş verin.
  - Aklınızda tanıdık bir sahne canlandırın. Bu yerde ağaçlar, bulutlar, nehirler, hayvanlar, rüzgâr ve ışık olsun.
  - Bu sahne ile bağlantılı bütün duygularınızı yeniden yaşayın. (görme, ses, koku, dokunma ve tat alma)
  - Eğer istenmeyen düşünceler araya girerse onları uzaklaştırın.
  - İnsana acı çektiren şeyleri hatırlatan durumlardan kaçının.

- Gerilimi azaltmak için fiziksel egzersiz yapın. (Kas gevşetme, zihinsel dinginlik ve derin nefes egzersizleri yapın)
- Boş zamanlarda keyifli etkinliklerde bulunun.
- Endişe yaşadığınız süreyi sınırlı tutun.
- Yeniden değerlendirme yapın ve olayların iyi taraflarını arayın.
- Kendi durumunuzun diğer insanlarla olumlu karşılaştırmasını yapın.
- Gerektiğinde başkalarından yardım almayı unutmayın
- Gerekirse psikolojik destek alın.

**Ön kabuller:** Bir şeyin nasıl olduğu ve nasıl olması gerektiği hakkındaki inançlarımız, değerlerimiz ve tutumlarımızın toplamına **ön kabul** denir. Ön kabuller iletişim engellerinde çok önemli rol oynar; çünkü ister istemez, karşımızdaki kişinin de bizimle aynı şekilde düşündüğünü, aynı tutumu alacağını ve aynı değerleri taşıdığını düşünürüz. Karşı taraf ön kabullerimizi onaylamadığında, sinirleniriz. Bu da iletişimi engeller.

### 1.1.6. Teknik Engeller

İletişimde çeşitli teknik kargaşalar mesajın kaybolmasına, ertelenmesine veya yanlış anlaşılmasına neden olabilir. Gürültü, mesajın iletilmesinde ve algılanmasında belirsizliklere neden olur. Örgüt kademelerindeki hiyerarşik düzen içerisinde farklı kişiler, sürekli mesajı şifreleyip, iletip, yeniden deşifre ettikleri için anlatılmak istenen ifade, hedef alıcıya ulaşıncaya kadar önemli ölçüde bozulur.



Resim 1.3: Teknik engellerden gürültü

### 1.1.7. Fiziksel Uzaklık

Görmediğiniz birine duygularınızı ifade etmeniz çok güçtür.

Yüz yüze görüşmelerde tek bir jest ya da mimik birçok şey anlatmasına rağmen fiziksel uzaklığın söz konusu olduğu sözlü iletişimde bu olanaktan yoksun kalınır.

Yüz yüze görüşmenin yapılamadığı farklı mekânlarda bulunma durumu iletişim engeli oluşturur. Örneğin, telefonla görüşme sırasında beden dilini iletememenin sıkıntısı yaşanır. Bu yüzden üslubumuza çok dikkat etmemiz gerekir. Diksiyon burada çok önemlidir.

### 1.1.8. Zaman Baskısı

Zaman baskısı önemli bir iletişim engelidir. Zaman kısıtlamasıyla karşı karşıya kaldığımızda mesajı daha hızlı iletmek için hızlı konuşuruz. Bu da mesajın eksik veya yanlış anlaşılmasına sebep olur.

Bir yerde zamanında bulunup bulunmamak, kişiye verilen önemi gösterir. Bu durum, ilişkilerin biçimi ve düzeyi ile yakından ilgilidir. Resmi ilişkilerde iletişimin zamanlamasına daha fazla dikkat etmek gerekir.

### 1.1.9. Kesintiler

İletişimi engelleyen kesintiler farklı şekillerde ortaya çıkar. Örneğin, bir raporu okurken birinin içeri girerek sizinle konuşması dikkatinizin dağılmasına ve rapordaki mesajın kesintiye uğramasına yol açar.

Bu tür iletişim engellerini aşmanın tek yolu, engelin varlığını kabul etmektir. Engel yokmuş gibi davranmak, engeli ortadan kaldırmaz; hatta engelin ömrünü uzatır.

## 1.2. İletişim Engellerini Aşma Yolları

İletişim engellerini aşmanın çeşitli yolları vardır. Bu engeller;

### 1.2.1. Kişisel ve Çevresel Engelleri Aşmak

İletişim engellerini kaldırmanın en etkin yolu, öncelikle engelin farkına varmak ve sonra da onu ortadan kaldırmaktır. İletişimin kişisel ve çevresel engellerini aşmak için:

- Kaynak, sözlü mesajları alıcının anlayacağı ve algılayabileceği biçimde kullanmalı,
- Kaynağın gönderdiği mesajlar yalnız sözlü olmamalı, aynı zamanda model, hareket, çizim, resim, yazı ve işaretler gibi semboller şeklinde de olmalı,
- Kaynağın gönderdiği mesajlar, alıcının ilgisini çekecek gerçek ve çekici örneklerle desteklenmeli,
- Mesaj, alıcıyı etkileyecek türden bir kanalla gönderilmeli,
- Kaynak ve alıcının fiziksel çevresi, iletişime elverişli bir duruma getirilmeli,
- Kaynak ve alıcının fiziksel ve psikolojik rahatsızlıkları giderilmeli,
- Mesajın anlaşılıp anlaşılmadığı geri bildirimle kontrol edilmeli,
- Algı ve dildeki farklılıklar, gürültü engeli, güvensizlik ortadan kaldırılmalı ve sade bir dil kullanılmalıdır.

### 1.2.2. Empati Kurmak

Bir kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak, olaylara onun bakış açısıyla bakması, o kişinin duygu ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi sürecine “empati” denir.

Empatik iletişimde önemli noktalardan biri, girilen rolde o insanın duygu ve düşüncelerini anlayacak kadar kalmak ve tekrar kendi rolüne geri dönmektir. Aksi halde, karşımızdaki insanla özdeşim kurmaya başlarız ki bu empatik iletişimden çıkıp sempatik iletişim olmaya başlar.

Sempatik iletişimde ise o insanın duygularını anlamaktan çok onunla birlikte üzülme, ağlamak, öfkelenme ve sevinme yer alır. Bu da tarafsız davranmayı etkiler. Onun duygularını anlamak, onun duygularını yaşamaktan çok farklıdır.



**Resim 1.4: Empati kurmak**

Empatik iletişim, sağlık hizmetlerinde ayrıca bir öneme sahiptir. Her kademedeki sağlık personelinin, hizmetteki hedeflerine ulaşabilmek amacıyla kuracağı kişiler arası iletişim sürecinde emek ve zamanı boşa harcamamak için etkili iletişim konusunda düşünmesi ve bir şeyler yapması gereklidir. Etkili iletişim tek taraflı olmayacağından sağlık personelinin hizmeti alan kişileri de iletişim sürecine katması zorunludur. Bu da empatik iletişim yoluyla gerçekleşir.

Empatik iletişim kurulduğunda, sorununu anlatan kişi anlaşıldığını hisseder ve daha çok anlatmak ister. Sadece anlatmakla kalmayıp kendisi de anlama çabasına girer. Bir kişi tarafından anlaşılma o kişiye karşı güven duyulmasına da sebep olur. Bu da hizmetin kalitesini artırır.

Duyuların doğru anlaşılıp yansıtılması; güçlü bir empatik anlayış, sabır, deneyim ve etkin dinleme gerektirir. Karşıdaki kişiyle empati kurabilmek için onun dikkatli dinlenilmesi gerekir. Dinleme, bir saygı göstergisidir.

Empati becerisini iyi kullanabilen kişiler, bu anlamda iyi bir dinleyici olmalarının yanı sıra, karşıdaki kişinin dile getirmediği duygularını da sezebilir, bakış açılarını kavrayabilirler.

**Örnek: A:** Kendimi çocuklarım için yapabileceğim daha fazla şey var da ben yapamıyormuşum gibi hissediyorum.

**B:** Bir anne olarak kendini yetersiz hissediyorsun.

**Örnek: A:** Sinirlerime hâkim olmakta güçlük çekiyorum. Biri benim hoşuma gitmeyen bir şey söylediğinde birden parlıyorum, kendimi kaybediyorum.

**B:** Biri senin hoşuna gitmeyen bir şey söylediğinde çok sinirlendiğini söylüyorsun.

Karşımızdaki kişiyi anladığımızı iletmeye çalışırken son derece mekanik bir şekilde, bir papağan gibi sözlerini aynen tekrarlamak son derece olumsuz bir etki yapar. Sorunlarından ya da duygularından bahseden bir kişinin söylediklerini aynen tekrarlamak alay etme, küçümseme etkisi yaratabilir Empatik iletişim kurmak adına iletişimi zora sokmamak gerekir. Empati yeteneğini kazanabilmenin yolu;

- Açık uçlu sorular sormak,
- Yavaş hareket etmek,
- Yorumda bulunmak,
- Hızlı yargılara varmaktan kaçınmak,
- Kendi davranış ve düşüncelerimizi anlamaya çalışmak,
- Geçmişten ders almak,
- Olayları akışına bırakmak,
- Kendimiz ve karşımızdakilerin davranışları için belli sınırlar oluşturmaktır.

### 1.2.3. Güdülemek

Güdüler, bir organizmayı uyarak davranışını belli bir hedefe yönelten gereksinimler veya isteklerdir. Gdü, davranışımızı yönlendirmeye yardımcı olur.

Güdüleyici iletişim, bir kaynaktan bir hedefe yönelik tutum değişikliği yaratmaya dönük tek yönlü bir iletişimdir.

### 1.2.4. İkna Etmek

İnsanlar genellikle başkalarının davranışlarını, kendi arzuları doğrultusunda değiştirmek için ilişki kurarlar. En basit bir diyalogun bile ikna etme ile ilişkisi vardır. Ya güç kullanarak ya da ikna yoluyla bu isteklerini gerçekleştirme yoluna giderler.

İnanç, tutum ve davranış değiştirmede ikna daha kalıcıdır. İknanın temelinde inandırma, inandırmanın temelinde de güvenilirlik vardır. İletişimde ikna sürecinin üç temel amacı vardır. Bunlar;

- Alıcıda yeni bir tutum yaratmak,
- Alıcıda var olan tutumun şiddetini arttırmak,
- Alıcıda var olan tutumu değiştirmektir.





**Resim 1.5: İkna etme görüşmeleri**

İkna etme, bir süreçtir. İkna etmenin ilk adımı, bireyin nesne ve ortamlara, olumlu veya olumsuz bir şekilde tepkide bulunma eğiliminde, kısaca tutumunda bir değişiklik yapmaktır. Sürecin ikinci adımı da tutumun şiddetini arttırmaktır. Tutum bir davranış değildir, sadece davranışın ön eğilimidir. İletişimde amaç, öncelikle tutumlarda değişiklik yapmaktır.

## UYGULAMA FAALİYETİ

Kişiler arası iletişim engellerini ayırt ederek bu engelleri aşma yollarını doğru ve eksiksiz uygulayınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Kişiler arası iletişim engellerini ayırt ediniz.	➤ Çevrenizdeki kişilerle ilişkilerinizi gözden geçirerek öğrenim faaliyetindeki ilgili konu ile karşılaştırabilirsiniz.
➤ İletişim engellerini aşma yollarını ayırt ediniz.	➤ İletişim engellerini aşma yolları konusunu öğrenim faaliyetinden tekrar edebilirsiniz.

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi, iletişimin kişisel engellerinden değildir?  
A) Bilgi eksikliği  
B) Hatalı tanımlama  
C) Dil ve anlatım güçlükleri  
D) Statü farklılıkları  
E) Güdüleme
2. Aşağıdakilerden hangisi, iletişimin etkinliğini bozan engellerdendir?  
A) Etkin dinlemek  
B) Anlaşılır bir dil kullanmak  
C) Güven eksikliği, karşı tarafa inanmama, karşıdaki kişiyle ilgilenmemek  
D) Gerekli fiziksel ortamın varlığı  
E) Sabırlı olmak
3. Aşağıdakilerden hangisi, iletişimin kişisel ve çevresel engellerini aşmak için kullanılması gereken yöntemlerden değildir?  
A) Kaynak ve alıcının fiziksel ve psikolojik rahatsızlıkları giderilmeli  
B) Mesaj, alıcıyı etkileyecek türden bir kanalla gönderilmeli  
C) Mesajın anlaşılıp anlaşılmadığı geri bildirimle kontrol edilmeli  
D) Kaynağın gönderdiği mesajlar yalnız sözlü olmalı  
E) Algı ve dildeki farklılıklar ortadan kaldırılmalı
4. Aşağıdakilerden hangisi, iletişimin psikolojik engellerindendir?  
A) Empati kurmak  
B) Stres  
C) Zaman baskısı  
D) Güdüleme  
E) Kesintiler
5. Aşağıdakilerden hangisi, empati yeteneği kazanabilmenin yoludur?  
A) Açık uçlu sorular sormak  
B) Olayları akışına bırakmamak  
C) Hızlı hareket etmek  
D) Geçmişten ders almamak  
E) Karşıdaki kişiyi yargılamak

## DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

# ÖĞRENME FAALİYETİ-2

## AMAÇ

Kişi veya kişilerle etkin iletişim kurabileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

- Konfüçyüs'ün “Kelimelerin gücünü anlamadan, insanların gücünü anlayamazsınız” sözüyle ne anlatılmak istendiğini araştırınız.
- El, kol ve vücut hareketlerinin duygu ve tutum sinyallerini araştırıp arkadaşlarınızla paylaşınız.

## 2. ETKİN İLETİŞİM

### 2.1. Kendini Doğru İfade Etme

Eğitim durumu, yetişme tarzı, gönderen ile alan arasındaki mesajdaki anlam farklılığı ve yaşam görüşü farklılıkları mesaj kanalından bilginin sağlıklı geçip geçmemesini belirler. Kullandığımız kelimeler, konuşma tarzımız bizler hakkında bilgi verir. Entelektüel kapasitemiz, dağarcığımızdaki kelime sayısı kadardır. Duygu ve düşüncelerimizi ne kadar farklı ve yerinde kelimelerle anlatabiliyorsak o kadar yeterliyizdir.

Kimi zaman, kendimizi iyi anlatamadığımız hissine kapılırız. Uygun kelimeyi bulamamak, dili dolanmak, dilinin ucuna gelmek ama söyleyememek, nasıl anlatacağımızı bilememek gibi durumlar hemen herkesin başına gelebilecek türden anlatım zorluklarıdır.

Kişi, kendini doğru ifade ettiği zaman, kendini dinletmesini bilir ve herkesin kalbini kazanır. Kendisini doğru ifade edemeyen birisi; ne kadar akıllı ne kadar fikri değerli olursa olsun, kendisini dinlemez, karşısındakini inandıramaz ve etrafındakileri kendinden uzaklaştırır.



Resim 2.1: Dinlemek ve anlamak

İletiyi başkalarına tam olarak aktarmak son derece güçtür. Bu yüzden iletişim çoğu kez eksik kalır, çarpıtılır veya yanlış anlaşılır. Bu durumda kişisel ya da toplumsal düzeyde bir takım iletişim arızalarına yol açabilir.

İnsanları dinlemek, anlamak önemlidir; fakat aynı zamanda kişi, kendisini anlatmanın, ifade edebilmenin ve sesini duyurabilmenin yollarını da bulmak zorundadır. İletişimin devamı için etkili bir konuşmacı olmak gerekir.

Etkili konuşmak; istekleri, duyguları, düşünceleri, beklentileri pasif olmadan anlatabilmek demektir. Bunun için aşağılayıcı, suçlayıcı, savunucu sen dilini kullanmak yerine; ne düşündüğünü, ne hissettiğini ifade edebilecek ben dilini kullanmak gerekmektedir.

➤ **Sen Dilinin Özellikleri**

- Suçlayıcıdır.
- Davranıştan çok kişiliğe yöneliktir.
- Kişiye anlaşılmadığını hissettirir.
- Yeniden konuşma isteğini engelleyicidir.
- Neye kızıldığının anlaşılmamasına neden olur.
- Kişiyi incitir,
- Kişinin direnmesine, yani savunucu iletişime neden olur. Savunucu iletişim ise iletişimin içerik düzeyinden ilişki düzeyine geçmesine, ilişkinin bir savaş, bir kazanma sorununa dönüşmesine neden olacağı için öğretimin asıl amacına ulaşmasını engeller. Örneğin;

“Yeterince açık konuşmuyorsun.”

“Derse hep geç giriyorsun.”

“Çok fazla gürültü ediyorsun.”

“Dikkatini vermiyorsun.”

“Arkadaşlarına haksızlık ediyorsun.”



“Eğer ben bir sözcük kullanıyorsam,, hangi anlama gelmesini istiyorsam o anlamda kullanırım. Ne bir eksik, ne bir fazla! ”

Şekil 2.1: Kendini doğru ifade etme

## ➤ **Ben Dilinin Özellikleri**

Ben dili, olumsuz duyguların yaşandığı durumlarda, sorun karşısında duygularımızı dile getiren iletilerdir. Ben dilinin etkili olabilmesi için sırayla:

- Olumsuz duyguların yaşandığı kişiye davranış veya durum tanıtılmalıdır. Bu tür tümceler bizi kaygılandıran durumları içerir.  
“Ben ders anlatırken sözüm kesilince ”.
- Birinci bölümde tanımı yapılan davranışın öğretmen üzerindeki somut etkisi belirtilmelidir. İnsanların davranışlarını değiştirmesi amacıyla davranışının somut etkileri olduğuna inandırılmasını sağlar.  
“Ben ders anlatırken sözüm kesilince, tekrarlamak zorunda kalıyorum
- Duygular dile getirilmelidir.  
“Ben ders anlatırken sözüm kesilince, tekrarlamak zorunda kalıyorum.  
Bu da benim canımı sıkıyor.”

## ➤ **Ben Dilinin Karşıdaki Kişide Yarattığı Etkiler**

- Savunmaya itmez.
- Suçluluk hissettirmez.
- Duygunun nedeni anlaşıldığı için iletişim sağlıklı olur.
- Ben iletili alan kişi başkalarını düşünmeyi de öğrenir.
- Yakınlaşmayı sağlar.
- Anlaşmazlıkları azaltır.
- Konuşan kişiyi rahatlatır.

**Örnek:** Yüksek sesle konuştuğunuz zaman, (davranışın yargılamadan tanımlanması) dikkatim dağılıyor. (davranışın somut etkisi)Böyle olunca da gerginleşiyorum. (duygunun ifadesi)

**Örnek:** Salon çok dağınık olduğunda, (davranışın yargılamadan tanımlanması) toplamak için nereden başlayacağımı bilemiyorum .(davranışın somut etkisi) Bu da beni telaşlandırıyor. (duygunun ifadesi)

## **2.2. Doğru Algılama**

Bireylerin birbirlerini anlamama olasılığı, anlama olasılığından neredeyse daha yüksektir. Bireylerin birbirlerini yanlış anlamalarında etken; düşündüğümüz, söylemek istediğimiz, söylediğimiz, hedefin duymak istediği, duydukları, anlamak istedikleriyle anladıkları arasında farklılıklar bulunmasıdır.

Algı, bilişsel fonksiyonlarla gerçekleşen bir süreçtir. Algılama, bir olay üzerinde duyular yoluyla bilgi edinmedir. Algılama sırasında zihne gelen bilgiler bir takım süzgeçlerden geçirilir. Bu bilgilere biçim verilir ve isimlendirilir.

Bir kişinin; içinde bulunduğu durum, beklentileri, geçmiş yaşamı, toplumsal ve kültürel unsurlar algılama sürecini etkiler.

Mevlana;”Sen ne kadar bilersen bil, senin bildiğin başkasının anladığı kadardır” sözü iletişimde algılamamanın önemini belirtmektedir.

Algılama farklılığı, dışsal ve içsel olmak üzere iki unsura bağlıdır.

- Algılamada dışsal faktörler: yoğunluk, sıklık, hareketlilik, tekrarlama, yenilik, benzerlik, farklılık gibi faktörlerdir.
- Algılamada içsel faktörler: ihtiyaçlar, amaçlar, motivasyon, inanışlar, değerler, tutumlar, umutlar, beklentiler, arzu ve istekler, geçmiş tecrübeler, alışkanlıklar gibi faktörlerdir.

### 2.3. Doğru Soru Sorma

Soru sormak, uygun kullanılması halinde, etkili olan önemli bir iletişim becerisidir. Doğru soru; düşünmeyi başlatır, bireylerin yaratıcılıklarını ve kendi görüşlerini geliştirmelerinde, ihtiyaçlarına uygun pratik yapma fırsatı verir.

Soru sormanın; ilişkiyi zenginleştirmek, bilgi almak, merakı gidermek, konuya farklı bir bakış açısı kazandırmak, fikir vermek gibi farklı amaçları olabilir.



Resim 2.2: Soru sormak iletişimi güçlendirir

Soru sormanın nedenine ve amacına göre farklı şekilleri vardır. Bunlar:

- **Açık uçlu sorular:** Yönlendirici olmayan, konuşmayı sürdüren soru tipleridir. Bu tür sorular, daha fazla bilgi almayı ve konuşmanın akıcılığını sağlar. Açık uçlu sorular dinleyenin dikkatli dinlediğini gösterir. Nasıl, ne, hangi gibi soru kökleri uzun açıklamalar yapmayı sağlayabilir. **Örnek:** “Bu konuşmayı nasıl buldun?”, “Şikâyetlerinizden biraz daha söz eder misiniz?”
- **Kapalı uçlu sorular:** Evet-hayır, var-yok gibi kesin cevapları olan ya da birkaç kelimelik bilginin alınabileceği, yanıtlayıcıyı az düşündüren soru tipidir. Bu tür sorular, sürekli olarak yeni sorular gerektireceğinden konuşma süreci sorgulamaya dönüşür. Karşılıklı diyalog ve akıcı konuşma gerektiren, geniş bilgi alma ihtiyacı hissedilen konuşmalarda özellikle sorulmaması gerekir. Belli bir alanla ilgili konuşmayı yönlendirir. Kapalı uçlu sorular olumlu ifadeleri pekiştirmek için kullanılabilir. **Örnek:** “Bu gün buraya gelmeniz iyi oldu değil mi?”, “Çocuğunuz var mı?”

- **Yönlendirici soru sorma:** Bu tür sorular, konuşanın cevap hakkındaki beklentisini, ön yargısını, duygularını belirttiği için görüşmeye de zarar verir. Cevap veren kişinin gerçeği yansıtmaya olasılığı düşük olduğundan verilen cevabın pek önemi yoktur. **Örnek:** “Bir daha buna benzer şeyler yapmazsınız herhalde?”, “Çocuğunuzu seviyorsunuz değil mi?”

İletişimde sorulan sorunun türü kadar, uygun zaman ve uygun şekilde sorulması da çok önemlidir. Soru sorarken dikkat edilmesi gereken bazı noktalar şunlardır:

- Sorular; açık, yumuşak ve duyulabilecek bir ses tonu ile sorulmalı,
- Her seferinde ancak tek bir cevap alınabilecek, tek bir soru sorulmalı,
- Kişilerin özel yaşantıları ile ilgili sorulardan kaçınılmalı,
- Kişi cevabını bitirmeden ona başka soru sorulmamalı,
- Sorular cevap verecek kişinin seviyesine, eğitim ve iş alanına uygun olmalıdır.

## 2.4. Beden Dili

Sözel olmayan iletişim yollarının, kişiler arası ilişkilerdeki önemi büyüktür. Beden dili, sözel olmayan iletişim yollarının kapsamı içerisindedir ve sözlü mesajı güçlendirici, anlamı kuvvetlendirici özellikler taşır.

Sözel olmayan iletişim; duruş, bakış, mimikler; jestler; ses tonu gibi sözlü mesajı destekleyici bedensel mesajlardır. Buna, **beden dili** adı verilir.

Beden dili, kültürden kültüre değişebilir. Yaşlara ve cinsiyetlere göre de farklılık gösterebilir. Hatta aynı kültürel çevrede yetişmiş, benzer eğitimi almış kişiler arasında da farklı özellikler yansıtılabilir. Örneğin; Güney Avrupalılarda konuşurken başkalarını rahatsız edebilecek düzeyde göz teması varken Japonlar da konuşurken karşısındakinin yüzü yerine boynuna bakarlar.

Sözcükler kadar sessizlikte iletişim potansiyeli içerir. Konuşma olmaması ya da diğer kişileri görmezlikten gelmek iletişim olmadığı anlamına gelmez. Gündelik yaşantıda çoğu kez farkında olmadan beden dili kullanılır, olaylara ve durumlara bedensel tepkiler verilir. Duygu ve düşüncelerini sözcüklerle anlatmakta zorluk çekenlerin de sıklıkla beden diline başvurdukları görülmüştür.

Beden dili, bazen doğrudan mesaj vermek için kullanılır. Örneğin, birine öfkeli olduğumuzu onun gözünün içine dik dik bakarak belli etmeye çalışırız. Bazen de sözel bir mesajı yorumlayabilmek için ona eşlik eden sözel olmayan ifade yolları kullanılır. Örneğin, ‘seninle konuşmak istediğim şeyler var’ gibi bir cümlenin ardında nasıl bir mesaj olduğunu bunu söyleyen kişinin kullandığı sözel olmayan ifade yollarını (bakışı, ses tonu, mimikleri, duruşu) değerlendirerek yorumlamaya çalışırız.

İnsan iletişiminin büyük bir bölümü; hareket, duruş, konum ve mesafelerle gerçekleşir. Bir mesajın toplam etkisinin yaklaşık % 7’sini sözel, ( sadece sözcükler) % 38’ini sesli,(ses tonu, sesin yükselip alçalması ve diğer sesler) ve %55’ini de sözel olmayan öğelerin oluşturduğu tespit edilmiştir.





**Resim 2.3: İçgüdüsel beden dili**

İnsanların biyolojik ihtiyaçlarından doğan bedensel hareketlerin çoğu, **içgüdüsel beden dilini** oluşturur. Korku anında gerilme, hoşnut olunduğunda gülme, yeni doğan bebeğin karnını doyumak için annesinin göğsüne yönelmesi, korktuğu zaman kafasını geriye atması gibi davranışlar insan genlerinden gelen ortak özelliklerdir. Bununla beraber çevre, kültür ve öğrenme yoluyla beden dilinde birtakım değişiklikler görülür. Sonradan oluşan ve öğrenmeyle elde edilen bu tür davranışlara **kazanılmış beden dili** adı verilir.

#### **2.4.1. Jest ve Mimik**

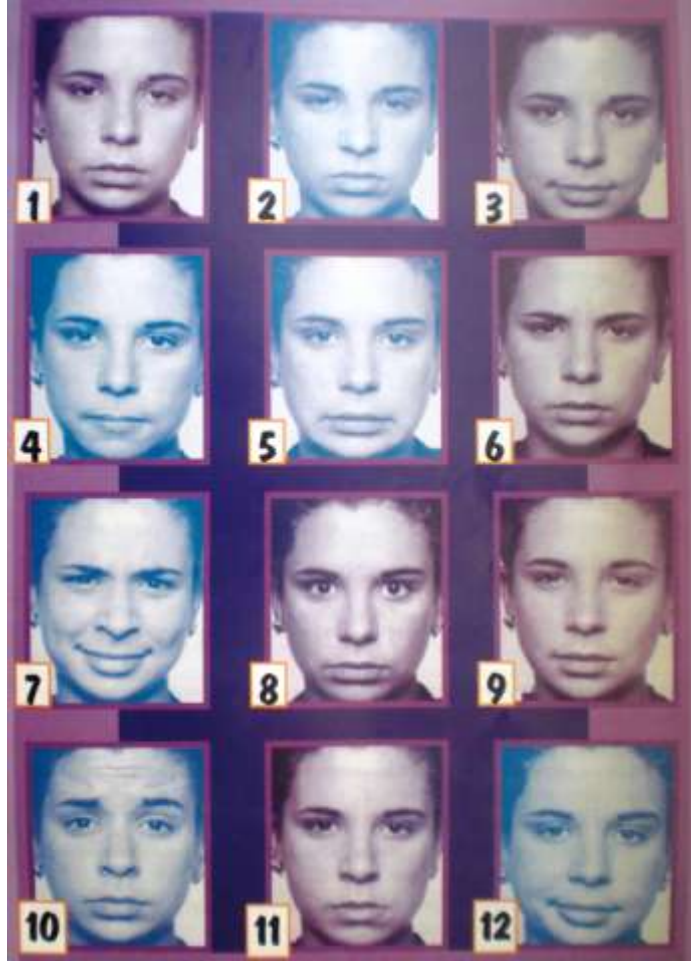
Beden dili incelenirken vücut iki bölümde ele alınır:

Yüz kısmında; alın, kaş, göz, ağız ve dudakla verilen mesajlara **mimik**; baş, el-kol, parmaklar, ayak ya da vücudun tümünün kullanımı ile verilen mesajlara **jest** adı verilir.

Jest ve mimikler bazen bilerek bazen kendiliğinden bazen de istenmedik hareketler olarak ortaya çıkar; ancak hepsinde bilinçaltı bir neden ve amaç vardır. Kişi, duygularını saklamak istemesine rağmen, kendiliğinden ortaya çıkan hareketler kişinin duygularını yansıtır. Titreyen el, sıkılmış bir yumruk, gergin bir duruş ne kadar kontrol edilirse edilsin, yoğun bir gerilimin dışa yansımasıdır.

Mimiklerimizle bir diğer deyişle yüz ifadesiyle verilen mesaj, vücudun diğer kısmının verdiği mesajdan daha etkili ve anlamlıdır. Yüz ifadeleri, her şeyden önce kişilerin iletişime açık olup olmadıklarının göstergesidir. Mimikler, altı temel duyguyu yansıtmaya özelliğine sahiptir: Mutluluk, korku, kızgınlık, şaşkınlık, üzüntü ve tiksinti. Bu tür sinyaller iletişim sırasında kendiliğinden ve kısa sürede oluşur.

Jestlerin verdiği mesajları incelerken kişilerin her zaman, benzer durumlarda aynı jestleri göstermediklerini bilmek gerekir.



**Resim 2.4: Mimikler**

**1. Hafif üzüntü 2. Tiksinti 3. Biraz hoşnutsuzluk 4. Hafif bir kızgınlık ya da kararlılık 5. Hafif korku. 6. Üzgün, altüst olmuş 7. Gizlenmeye çalışılan bir öfke 8. Korku ya da şaşkınlık 9. Kontrollü bir öfke ya da hafif kızgınlık 10. Kaygı ya da kontrollü korku 11. Kontrollü bir öfke ya da kızgınlık 12. Tepeden bakma, kendini beğenmişlik.**

➤ **Alın ve Kaşlar**

Yüzün alın kısmının kırıştırılması, diğer yüz özellikleri ile birlikte okunduğunda, şaşkınlık, gerilim, endişe veya derin düşünce anlamlarını verir.

Şaşkınlık, korku ya da bir şeyin farkına varma gibi durumlarda kaşları yukarı kaldırır; endişe, kızgınlık anında ise aşağı indiririz. İçeride dönük insanların kaşları, yalnız yürürken hep çatık haldedir.

➤ **Gözler**

Yüz ifadeleri içerisinde gözlerin çok önemli bir yeri vardır. Yüzün ifade edeceği tüm mimiklerin hemen hepsi, gözler tarafından desteklenir. Gözler, kişinin yaşadığı çoğu duyguyu yansıtır.

Gözlerle bir iletişimi başlatabilir ya da bir iletişimi sonlandırabilirsiniz. Biriyle konuşurken onun bizi dinleyip dinlemediğini, ilgisini ve içtenliğini gözlerine bakarak anlamamız mümkündür. Başka yöne bakan kişiyle iletişim kurmak zordur. Kişi başka tarafla ilgilendiğinde veya konudan sıkıldığında farkında olmadan karşısındaki ile iletişimi koparır. Etkili iletişim kurabilmek için karşımızdakinin gözlerine bakmamız ve bakışlarımızı yüzünün diğer kısımlarında gezdirmemiz oldukça etkili sonuçlar verir.

- Kişi kızgın veya olumsuz bir ruh halinde ise göz bebekleri küçülür. Göz bebeklerinin büyümüş olması ise kişinin heyecanlandığını, sizi dikkat ve ilgiyle dinlediğini gösterir.



Şekil 2.2: Küçülmüş göz bebeği



Şekil 2.3: Büyümüş göz bebeği

- Karşınızdaki insanın yüzünün hangi noktasına baktığınız çok önemlidir. İş görüşmelerinde karşınızdakinin alnında bir üçgen olduğunu hayal edin. Bakışlarınızı bu bölgeye yönlterek ciddi bir ortam yaratabilir ve karşınızdakine sizin iş yapmak konusunda ciddi olduğunuzu anlatabilirsiniz. Bakışlarınızın göz seviyesinin altına düşmemesi koşuluyla etkileşimi kontrol edebilirsiniz. Bakış karşısındaki göz seviyesinin altına düştüğünde sosyal bir ortam oluşur. Sosyal bir karşılaşma sırasında bakışların karşısındaki yüzünde gözler ve ağız arasındaki bir üçgene baktığı görülmüştür.



Şekil 2.4: İş bakışı



Şekil 2.5: Sosyal bakış

- Hafif kalkmış kaşlar ve gülümsemeyle beraber yan bakış varsa karşısındaki ilgilendiği anlamına gelir. Aşağıya dönük kaşlar, çatık alın veya aşağıya dönük ağız köşeleriyle beraber yan bakış varsa şüpheli, saldırgan, eleştirel bir tavır veya suçluluk duygusu sergilenmiş olur.

- Pişmanlık duyan kişilerin gözlerini yere doğru kaydırıldığı görülür. Aşağıya bakış genelde alçakgönüllülüğü, ayakuçlarına bakmak güvensizliği, sabit ve boş bakış derin düşünceyi ifade eder.
- Beynin gördüğü bir aldatma, yalan veya şüpheli durumu dışarıda bırakmak veya yalan söylediği kişinin yüzüne bakmaktan kaçınmak için göz ovuşturma hareketi yapılır.



**Şekil 2.6: Göz ovuşturma**

#### ➤ **Ağız ve Dudaklar**

Ağız ve dudaklar, alacağı şekle göre birçok anlam taşıyabilir.

- Sağa aşağı kıvrılmış bir dudak önemsememe, alay anlamına gelirken sola üste açılmış ve dişlerin hafif görüldüğü dudak, kızgınlık belirtisidir.
- Beynin bilinçaltından söylenen yalan dolu sözleri bastırmaya çalışırken el ağız örter. Bazen bu hareket ağzın üzerine getirilen birkaç parmak veya kapalı bir yumruktan ibaret olabilir. Çoğu kimse sahte bir öksürükle ağız koruma hareketini saklamaya çalışabilir.



**Şekil 2.7: Yalan söyleme davranışı**

- Çoğu eli ağza götürme hareketi, yalan veya aldatma anlamına gelirse de parmakları ağza sokmak veya sigara, kalem gibi nesneleri ağza götürmek güven ihtiyacının dışa gösterilmesidir. Bu hareketi gördüğümüzde karşıdaki insana garanti ve güvence vermek uygun olur.

## ➤ Baş Hareketleri

Baş ile yapılan hareketler çoğunlukla mimikleri destekler ve onlara bütünlük kazandırır. Başımızla yaptığımız hareketlerin en bilineni, onaylama ve reddetmedir.

- Başın, öne doğru birkaç kez hafifçe sallanması, onaylama anlamına gelir. Başın, sağa sola sallanması veya geri atılıp kaşı kaldırma eylemi reddetme olarak kabul görülür.
- Karşınızdaki insana bir şey anlatırken dinleyicinin başı sağa ya da sola eğim yapmış bir açıyla sizi izliyorsa söylediklerinizi ilgiyle dinliyordur. Başı aşağıya eğilmiş ve alttan bir bakışla bakıyorsa sizden etkilenmemiştir hatta sizden farklı düşünüyordur.



Şekil 2.8: İlgiyle baş pozisyonu



Şekil 2.9: Onaylamayan baş pozisyonu

- Başını yukarı kaldırarak bakan kişilerin üstünlük duygusu ya da saldırganlık duygusu içinde oldukları; başı aşağıya eğik bakanların uysal, kabullenici oldukları düşünülebilir.
- İşaret parmağın, başın yan tarafına getirilip diğer parmakların kapalı olduğu el duruşu, ilgiyle izleme işaretidir.
- İşaret parmağını dik olarak yanaktan yukarıya bakması ve başparmağın çeneyi desteklemesi durumunda, dinleyicinin konuşmacı veya konuyla ilgili olumsuz veya eleştirel düşünceleri olduğunu gösterir.



Şekil 2.10: İlgili değerlendirme



Şekil 2.11: Olumsuz değerlendirme

Karşınızdaki ile konuşurken başınızı dik tutun ve başınızla onaylama hareketi yaparak onu dinlediğinizi ve anladığınızı hissettirin. Söylenenleri kabul edip etmemeniz önemli değildir. Sizinle konuşana “anlaşıldım” duygusunu yaşatmanız iletişim açısından önemlidir.

### ➤ **Eller ve Parmaklar**

İnsan beyninin düşünüp hayal ettiğini gösteren organ eldir. Konuşmanın tarzını, ritmini, ahengini ellerle belirleriz. Ellerin konuşma sırasında temel görevi, konuşmanın en önemli noktalarını vurgulamaktır. Bazen anlatmak istenileni tek bir el hareketi ile gerçekleştirdiğimiz olur.

- Ellerin açılması, kişinin dünyayla ilişki kurmak için harekete hazır olduğunu; kapanması da bu konudaki isteksizliğini gösterir.
- İnsanlar tamamen açık ve dürüst olmak istediklerinde, ellerini açar ve avuç içlerini karşılarındaki insana açık tutarlar.



**Şekil 2.12: “Sana karşı tamamen dürüst olacağım”**

Sözel olmayan iletişimde, iletinin anlamı, sadece gönderenden kaynaklanmaz; aynı zamanda alıcıdan da kaynaklanır.

- Hoş olmayan bir durumdan saklanma girişiminde veya iletişimden uzaklaşmak istendiğinde her iki kol göğüste birleştirilir. Kol kavuşturma hareketini bozmak için karşınızdakine herhangi bir nesne uzatarak kollarını çözmesini sağlamaktır.



**Şekil 2.13: Standart kol kavuşturma**

- Kapanma duruşu, “tam kapanma” ve “yarı kapanma” şeklindedir. Yarı kapanmada eller ve ayaklar tam birleşmez.
- Kollardan biri serbest iken, diğer kol serbest kolu tutarak engel oluşturur. Tam kapanmada ise eller birbirini sarar, ayaklar bilekten birbirine kilitlenir. Bu durumdaki kişilerin ikna olması pek mümkün değildir.



**Şekil 2.14: Tam kapanma**

- Ayakta yapılan görüşmelerde; kişiler ellerini sağ cebine sokuyorsa iş dünyasında, sol cebine sokuyorsa duygu dünyasında sıkıntı yaşadıklarını yansıtır.
- Başparmak hareketleri egemenlik, üstünlük hatta saldırganlık göstergesi olabilir.
- Ellerin diğer tüm parmakları cebe girecek ve başparmağı dışarıda kalacak şekilde duran bir kimse üstünlük ve serinkanlılık mesajı verir.



**Şekil 2. 15: Kıyafetin cebinden başparmak çıkarma hareketi**

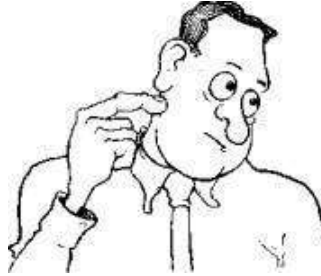
- Elin sıkılarak işaret parmağın havaya kalkması konuşmaya otoriter bir hava verir. Parmak kişiye yönelirse bu tehdit ve suçlama içeren bir mesaj olur. Parmakların birbirine kenetlenmesi, kişinin ruh halinin olumsuz olduğunu ya da hayal kırıklığı yaşadığını gösterir.

- İnsan kendisini güvende hissetmediği zaman veya özgüveni düşük olduğunda eli ile destek arayışına girer. Bu sırada el ihtiyaç duyduğu desteği çanta, anahtarlık gibi nesnelere veya kendi bedeninden bir bölümü kavrayarak bulmaya çalışır. Kişi, bu hareketle dışa karşı engel oluşturmaya çalışır.



**Şekil 2.16: Engel oluşturmak için kullanılan nesnelere**

- Bir konuşma sırasında başını kaşıyan konuşmacı, söyleyeceği cümleleri tasarlıyor ve zaman kazanmaya çalışmaktadır.
- Vücudun ön kısmında, bir elin diğer eli bilekten kavraması saygı ve çekinme anlamına gelir. Bu hareket vücudun arkasında gerçekleşirse üstünlük ya da konuya hâkimiyet anlamını taşır.
- Konuşma sırasında dinleyicinin ensesini kaşımaması bir tür şüphe, emin olmama işareti olup “sana katıldığımdan emin değilim” anlamı taşır.



**Şekil 2.17: Ense kaşıma hareketi**

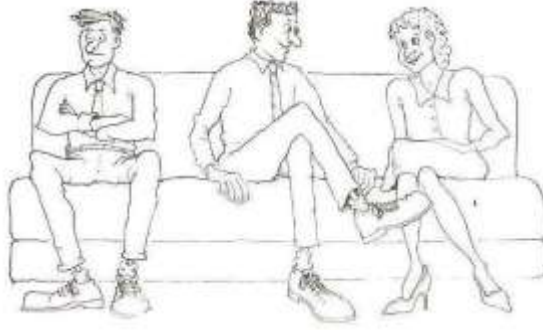
Jestlerde aşırıya kaçmamak gerekir. Konuşma yaparken kollarınızı kavuşturmadan, ellerinizle ağzınızı örtmekten kaçınmanız ve ellerinizi açıkta tutmak olumlu bir imaj yaratır.

#### **2.4.2. Duruş ve Oturuş**

Jest ve mimikleri kullanırken kişinin göğüs kafesinin durumu ve yönü, onu tanımak için birçok ipucu verir. Hatta diğer özelliklerine bakmadan sadece göğüs kısmına bakarak önemli sayılabilecek bilgiye sahip olabiliriz. Omuzların dik ve göğüs kafesinin dengeli durması canlılık, enerji ve kendine güveni belirtir. Sandalye ya da koltuğa tam olarak oturup arkasına yaslanma şeklindeki oturuş en uygun olanıdır.



- Ellerin yanlara bırakılıp omuzun düşmesi ve başın hafif öne eğilmesi, özgüvenleri eksik, çekingen, karamsar ve zorluklara karşı direnci olmayan kişilik yapısına sahiptir.
- Baş hafif yana yatık, omuzlar geriye çekilmiş, kollar yanlara açılmış bir duruş saldırgan ve her an tepki vermeye hazır bir görüntü verir. Bu kişiler, diğer insanlara karşı çoğu kez hoşgörü ve anlayıştan yoksundurlar. Aile içinde şiddet gören insanlardan bazılarının dışavurumları, bu şekilde olabilmektedir.
- Oturma sırasında yönünüzün ve ayağınızın sizinle konuşan insana dönük olması, onu önemseydiğinizi ve ona değer verdiğinizi belirtir.



**Şekil 2.18: Bedenle işaret etme sağdaki adamı dışarıda bırakmak ve kadınla ilgilenmek için kullanılmaktadır.**

- **Bacak Bacak Üstüne Atma**
  - Bacak bacak üstüne atmak, genelde savunmanın bir şekli veya iç gerginliğin işareti olabileceği gibi karşılıklı diyalogda rahatlığın yansıması olarak da düşünülebilir. Geleneksel oturma biçimi de diyebileceğimiz bu oturma tipinde herhangi bir olumsuzluk yoktur. Bir sandalye ya da koltukta uzun süre oturmamız gerekiyorsa genellikle bu oturma biçimini tercih ederiz; ancak bu oturma biçimine kolların kavuşturulması eklendiği takdirde huzursuzluğun, tedirginliğin başladığı anlamını çıkarmamız doğru olur.



**Şekil 2.19: Memnuniyetsizlik davranışı**

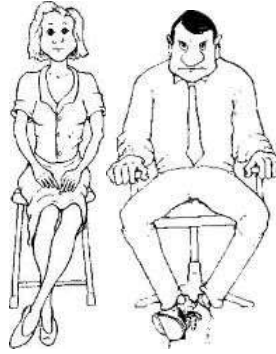
- Bir tartışmada katı bir tavrı olan birisi bacaklarını 4 şekline getirirken bir veya iki elini kullanarak da bacağıını sabitleyecektir. Bu da onun direncinin kırılması özel bir yaklaşım gerektirebilen inatçı ve katı bir kişi olduğunu gösterir.



Şekil 2.20: 4 şeklinde bacak kenetleme

➤ **Diğer Oturma Biçimleri**

- Endişeli ve sıkıntılı oturma biçiminde ayaklar, çarpı konumunda ve sandalyenin altındadır. Eller ise sandalyenin kollarına veya kendi dizine sıkı sıkıya sarılmış olarak görülür. Hoşnut olunmayan bir ortamda; sıkıntı, endişe veya sorun yaşanıyorsa bu oturma biçimi kendini gösterir.



Şekil 2.21: Bacak kilitleme hareketi

- Sandalyenin veya koltuğun ucuna oturmak, kişinin huzursuz olduğunu ya da kalkıp gitmek istediğinin belirtisidir.



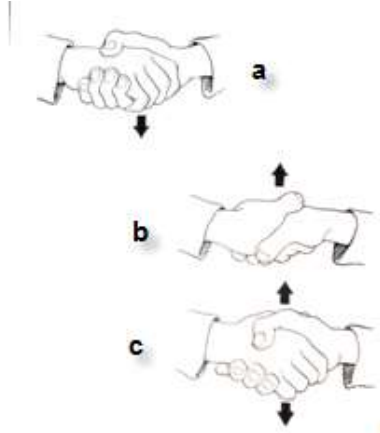
Şekil 2.22: Bir görüşme veya konuşmayı sona erdirmeye hareketi

- Otururken ayakların açık olarak durması erkeklerde rahatlığı ve güven duygusunu gösterirken bayanlarda cinselliği çağrıştırmaktadır.
- Sandalyede otururken ayakların açık vaziyette ileri doğru uzatılması, kişinin kendine olan güveninin işaretidir. Fakat ayakların çok fazla ileri uzatılması, kendine aşırı güvenme veya saldırganlık duygularının gösterişi olarak algılanabilir.
- Kişinin, bir odaya girdiğinde nereye oturduğu onun kendine verdiği değerle orantılıdır. Kapıya yakın sandalyeye oturanlar, kendini diğer insanlardan daha az değerli görür. Odanın sahibine yakın bir yer seçenlerin özgüvenlerinin yüksek olduğunu düşünebiliriz.
- Toplantı yapılacak boş bir salonda, insanların oturmak için doğrudan orta sıralara yöneldiğini görürüz. Ön sıralarda kendini açıkta ve savunmasız gören insanlar bu tür bir tercihle güven altına alındıklarını hissederler.

### 2.4.3. Tokalaşma

Tokalaşma (el sıkışma) biçimi insanın hem kişiliğini hem de statüsünü belli eden hareketlerdir. Tokalaşma, karşımızdaki kişinin elini sıkma şeklimizden, sıkma süresi ve şiddetine kadar hep mesajlarla dolu bir süreçtir. El sıkma biçimlerinin ne anlama geldiğini bilirsek, insanların kişiliklerine ait önemli ipuçları elde ederiz. Tokalaşma şekilleri;

- **Kontrolü ele alma:** Egemenlik, el sıkışma sırasında elinizi avucunuz aşağıya bakacak şekilde çevirerek iletilir. Avucunuz doğrudan yere bakmamalı ama karşınızdakinin avucuna göre aşağıya bakmalıdır. Bu da ona gerçekleşecek görüşmede denetimi ele almak mesajını iletir.
- **Eşit statüde tokalaşma tarzı:** İki baskın kişinin el sıkışması durumunda her ikisi de karşındakinin avucunu edilgen konuma getirmeye çalışacağından sembolik bir savaş yaşanır. Sonuçta her ikisi de birbirlerine saygı duygularını iletirken her iki avuç da dikey olarak kalacak şekilde tokalaşma gerçekleşir.
- **Boyun eğen tokalaşma tarzı:** Parmak uçlarının diğer kişinin avucuna bırakılarak yapılan el sıkma çeşididir. Genellikle kendisine güvensiz, çekingen ve endişeli insanlarda bu tarz tokalaşma görülür. Bu hareket özellikle denetimi karşınızdakine bırakmak istediğinizde kullanılır. Hemen belirtmekte fayda var; bayanlarda çok sık görülen bu tür el sıkma şekli, onlar için aynı anlam ve belirtileri göstermez. Bu tokalaşmada iltifat ve incelik bekleme duygusu ağır basmaktadır.

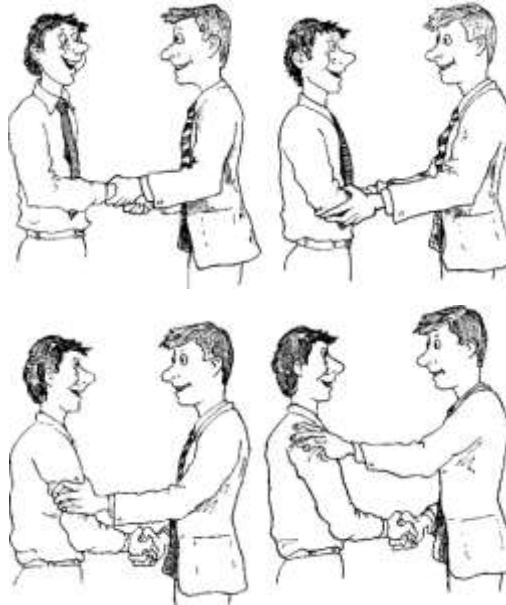


Şekil 2.23: a) Kontrolü ele alma b) Kontrolü bırakma c) Eşit statü

- **Eldiven şeklinde tokalaşma (politikacı el sıkışı):** Karşısındakine güvenilir ve dürüst olduğu izlenimi vermeye çalışır. Bu tarz tokalaşma sadece çok yakın arkadaşlar arasında yapılırsa anlamlı olur. Yeni tanışılan birinde bu hareketin yapılması ters etki yapabilir. Üst düzey bir yöneticinin başarılı, genç bir çalışanına veya öğretmenin başarılı bir öğrencisine bu şekilde yakınlaşmasının o kişilerin motivasyonunu artırdığı görülmüştür.



Şekil 2.24: Eldiven şeklinde tokalaşma



Şekil 2.25: Tokalaşma şekilleri

---

Tokalaşma işlemine kimin başlatacağı ve zamanlama 6nemlidir. Esas olarak el uzatma işleminin, ev sahibinden misafire, y6neticiden memura, yaşça b6y6k olandan k666e, bayandan erkeğe doğru ger6ekleşmesi gerekir; ancak insanların duydukları memnuniyet veya 6zel duygular nedeniyle tokalaşmayı başlatan kişilerin sırası değişebilir. Tokalaşmanın s6resi, insanlar arasındaki yakınlığa g6re değişebilir. Uygun olan el sıkma işleminin 2–3 saniye i6inde bitmesi gerekir. Bu s6renin uzaması taraflar arasındaki yakınlığın ve 6zlemin fazla olduğunu g6sterse de 6oğu kez taraflara sıkıntılı anlar yaşatır.

Tokalaşmanız; ne boyun eğen, ne de 6st6nl6k taslayan bir tarzda olmalı, tokalaşmanız i6ten ve samimi olmalıdır. Ortam uygunsa hafif tebess6mle desteklenmesi daha etkili olur.

## UYGULAMA FAALİYETİ

Kişi veya kişilerle etkin iletişim kurunuz.

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Kendinizi doğru ifade ediniz.	➤ Karşılıklı iki kişinin konuşmalarını gözlemleyerek edindiğiniz bilgileri, modülünüzün ilgili konusu ile karşılaştırabilirsiniz.
➤ Doğru algılayınız.	➤ Modülünüzden doğru algılama konusunu tekrar edebilirsiniz.
➤ Doğru soru sorunuz.	➤ Soru sormanın iletişimdeki önemini farklı kaynaklardan inceleyebilirsiniz.
➤ Beden dilini, etkin kullanınız.	➤ Ailenizdeki kişilerin beden dilini günlük hayatlarında ne kadar etkin kullandıklarını gözlemleyerek, edindiğiniz bilgileri modülünüzün ilgili konusu ile karşılaştırabilirsiniz.

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?
- A) Etkili konuşmak; istekleri, duyguları, düşünceleri, beklentileri pasif olmadan anlatabilmek demektir.  
B) Sen dili, davranıştan çok kişiliğe yöneliktir.  
C) Açık uçlu sorular, konuşmanın akıcılığını kısıtlar.  
D) Algı, bilişsel fonksiyonlarla gerçekleşen bir süreçtir.  
E) “Radyonun sesinin çok açık olması nedeni ile babanla konuşamıyorum. Bu da beni sinirlendiriyor.” Cümlesinde, ben dilinin özellikleri kullanılmıştır.



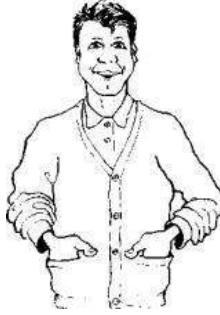
2. Yukarıdaki şekilde kişinin kullanmış olduğu beden dili, aşağıdakilerden hangisini ifade etmektedir?
- A) Kişi iletişime kapalıdır.  
B) Kişi kendine güvensiz bir tavır içindedir.  
C) Kişi karşısındakine kendisini beğendirmek istemektedir.  
D) Kişi edilgen ve tehdit etmeyen bir tavır içindedir.  
E) Kişi karşısındaki kişiden destek beklemektedir.



3. Yukarıdaki şekilde, kişinin kullanmış olduğu beden dili aşağıdakilerden hangisini ifade etmemektedir?
- A) Bu hareket, klasik aldatma hareketidir.  
B) Kişinin söylediğinin yalan olduğunu ifade etmektedir.  
C) Olumlu bir tavır sergilemektedir.  
D) İçten olmayan, dudakları kapalı bir gülümsemesi vardır.  
E) Gözlerini ovuştururken gözlerini kaçırarak yere bakmaktadır.



4. Yukarıdaki şekilde, bayanın kullanmış olduğu beden dili, aşağıdakilerden hangisini ifade eder?
- A) Bu hareket, klasik aldatma hareketidir.
  - B) Kaşların hareketi kişinin söylediğinin yalan olduğunu gösterir.
  - C) İkna olmasının mümkün olmadığını gösterir.
  - D) Kendine güvensiz bir tavır içindedir.
  - E) Karşısındakine, kendisini beğendirmek istemektedir.



5. Yukarıdaki şekilde, kişinin kullanmış olduğu beden dili, aşağıdakilerden hangisini ifade eder?
- A) Karşısındakine kendisini beğendirmek istemektedir.
  - B) Bu hareket klasik aldatma hareketidir.
  - C) Başı hafif uzağa ve aşağı dönük olup olumlu bir tavır sergilemektedir.
  - D) Kişi karşısındaki kişiden destek beklemektedir.
  - E) Serinkanlılık ve üstünlük mesajıdır.

## DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.



# MODÜL DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?
  - A) İletişim engelleri bir mesajın verilmesini ve anlaşılmasını olumsuz yönde etkileyen bütün etmenlerdir.
  - B) Aynı olayı izleyen kişilerin farklı değerlendirme yapmalarının nedeni, algılama farklılıklarından ve seçici dikkatlerinin farklı yönde olmasından kaynaklanır.
  - C) Gönderici, konuşma veya yazmada mesajı açık bir şekilde ifade etmelidir.
  - D) Beden dili, statü, güç, egemenlik ve teslimiyet durumu gibi faktörler, cinsiyete dayalı iletişim engelini ortaya çıkarır.
  - E) İnsanların iletişim konusunda seçici davranmaları, iletişimin yapıcı engellerindedir.
2. Aşağıdaki ifadelerden hangisi doğrudur?
  - A) Empatik iletişimde, o insanın duygularını anlamaktan çok, onunla birlikte üzülme, ağlamak, öfkelenme ve sevinme yer alır.
  - B) Sempatik iletişimde önemli noktalardan biri, girilen rolde o insanın duygu ve düşüncelerini anlayacak kadar kalmak ve tekrar kendi rolüne geri dönmektir.
  - C) Sempatik iletişimde, öncelikle karşımızdaki kişinin bizden farklı değer yargıları, inançları olduğunu bilmek ve bunu kabul etmek gerekir.
  - D) İletişimin kişisel ve çevresel engellerini aşmak için algı ve dildeki farklılıklar, güdültü engeli, güvensizlik ortadan kaldırılmalı ve sade bir dil kullanılmalıdır.
  - E) Empatik iletişim, yalnızca anlamaktan oluşmaktadır.



3. Yukarıdaki şekilde gruptaki kişilerin kullanmış olduğu beden dili aşağıdakilerden hangisini ifade etmez?
  - A) Soldaki adamla sağdaki adam, kapalı vücut oluşumuyla ortadaki adama konuşmada istenmediğini göstermeye çalışıyorlar.
  - B) Ortadaki adamın tavrı, üstünlük ve alay içermektedir.
  - C) Sağdaki adam, kavuşturulmuş bacak hareketiyle ortadaki adamın söyledikleriyle ilgilendiğini gösterir.
  - D) Ortadaki adam, solundaki adama karşı başparmak işareti ile alay ettiğini gösteriyor.
  - E) Soldaki adam, ellerini cebine sokarak ortadaki adama katılmadığını anlatıyor.

4. Aşağıdaki ifadelerden hangisi doğrudur?
- A) Güdüleyici iletişim, bir kaynaktan bir hedefe yönelik tutum değişikliği yaratmaya dönük çift yönlü bir iletişimdir.
  - B) Kişisel ve çevresel engelleri aşmak için sadece alıcının fiziksel ve psikolojik rahatsızlıkları giderilmelidir.
  - C) İletişimde amaç öncelikle tutumlarda değişiklik yapmaktır.
  - D) Amacı bilinmeyen ve iyi hazırlanmamış konuşma dinleyiciden kaynaklanan iletişim engelidir.
  - E) Soru sormama konuşmacıdan kaynaklı engellere örnektir.



5. Yukarıdaki şekilde gruptaki kişilerin kullanmış olduğu beden dili, aşağıdakilerden hangisini ifade etmez?
- A) Bu üç kişinin de kolları kavuşturulmuş, ikisinin bacakları kavuşturulmuş olup savunmada olduklarını gösterir.
  - B) Bu üç kişinin bedenleri birbirine dönük değildir.
  - C) Bu kişiler yeni tanışmış olabilir.
  - D) Sağdaki adam yan bakışının yanı sıra kalkık kaşları ve gülümsemesi ile kadınlı ilgilenebilmektedir.
  - E) Soldaki adam kollarını ve bacaklarını sıkıca kavuşturmuş olup olumlu bir tavır sergilemektedir.
6. Aşağıdakilerden hangisi, soru sorarken dikkat edilmesi gereken noktalardandır?
- A) Her seferinde, ancak tek bir cevap alınabilecek, tek bir soru sorulmalıdır.
  - B) Sorular açık, yumuşak ve yüksek bir ses tonu ile sorulmalıdır.
  - C) Kişilerin özel yaşantıları ile ilgili sorulardan kaçınılmalıdır.
  - D) Soru sorulan kişi cevabını bitirmeden başka soru sorulabilir.
  - E) Sorular cevap verecek kişinin seviyesine, eğitim ve iş alanına uygun olmak zorunda değildir.



7. Yukarıdaki şekilde, grubun kullanmış olduğu beden dili, aşağıdakilerden hangisini ifade etmez?
- A) Soldaki adam ve kadın, birbirlerinin hareketlerini taklit etmektedir.  
B) Soldaki adam ve kadın, birbirleriyle ilgileniyor ve bacaklarını birbirlerine doğru kavuşturmuştur.  
C) Ortadaki adamın kapalı ağızla gülümsemesi, onu diğer adamın söyledikleriyle ilgileniyor gibi göstermektedir.  
D) Ortadaki adamın yüz ve vücut hareketleri, diğer adamın söyledikleriyle ilgilendiğini göstermektedir.  
E) Ortadaki adamın kapalı ağızla gülümsemesi, yüz ve vücut hareketleri ile tutarsızdır.
8. Yukarıdaki şekilde, ortadaki adamın kullanmış olduğu beden dili aşağıdakilerden hangisini ifade eder?
- A) Kaşların yukarı bakması, adamın kızgın olduğunu gösterir.  
B) Başın aşağıda durması onaylamama hareketinin ifadesidir.  
C) Diğer adamla sosyal bakış içindedir.  
D) Kolları ve bacakları sıkıca kavuşturulmuş olmakla olumlu bir tavır sergilemektedir.  
E) Beden dili ile iletişime açık olduğunu göstermektedir.
9. Aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?
- A) Kaynağın verdiği mesaj, alıcı tarafından alınmak istenmediğinde iletişim engellenir, buna, "tıkanık iletişim" denir.  
B) İletişimi engelleyen kesintiler de engel yokmuş gibi davranmak, engeli ortadan kaldırır.  
C) Korkular başka insanlarla iletişim kurmamızı zorlaştırır.  
D) Gürültü, mesajın iletilmesinde ve algılanmasında belirsizliklere neden olur.  
E) Algılananlar kullanılmıyor ve geri bildirimde bulunulmuyor ise böyle bir ortamda iletişim tıkanır.

**Aşağıda cümlelerde verilen bilgiler doğru ise (D) yanlış ise (Y) yazınız.**

10. ( ) Dil ve anlatım aksaklıklarını önlemek için; kendi anlamı dışında, mecazi kullanımlardan kaçınmalı ve kısa cümleler kurmalıyız.
11. ( ) Savunucu iletişim; iletişimin içerik düzeyinden ilişki düzeyine geçmesine, ilişkinin bir savaş, bir kazanma sorununa dönüşmesine neden olur.
12. ( ) Telefonla görüşme sırasında sadece sözcüklerin kullanılması, etkili iletişim için yeterlidir.

## DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki modüle geçmek için öğretmeninize başvurunuz.

# CEVAP ANAHTARLARI

## ÖĞRENME FAALİYETİ 1'İN CEVAP ANAHTARI

1	E
2	C
3	D
4	B
5	A

## ÖĞRENME FAALİYETİ 2'NİN CEVAP ANAHTARI

1	C
2	D
3	C
4	C
5	E

## MODÜL DEĞERLENDİRME CEVAP ANAHTARI

1	E
2	D
3	C
4	C
5	E
6	A
7	D
8	B
9	B
10	Doğru
11	Doğru
12	Yanlış

## KAYNAKÇA

- CÜCENOĞLU Doğan, **Yeniden İnsan İnsana**, Remzi kitapevi, İstanbul, 1997.
- KAŞIKÇI Ercan, **İletişim ve Beden Dili**, Lamure Yayınevi, İstanbul, 2004.
- KIRMIZI Hasan, **Genel ve Teknik İletişim**, Celepler Matbaacılık, Trabzon, 2004.
- MISIRLI İrfan, **Genel ve Teknik İletişim**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2008.
- PEASE Allen, **Beden Dili**, Rota Yayınları, 5. Baskı, İstanbul, 2002 .
- SİLLARS Stuart, **İletişim**, MEB Yayınları, Ankara 1995.
- TABAK Ruhi Selçuk, Sibel SOLMAZ, **Sağlık Hizmetlerinde İletişim**, Somgür Yayıncılık, Ankara, 2008.
- TUTAR Hasan, M. Kemal YILMAZ, **Genel İletişim**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2003.
- USLUATA Ayseli, **İletişim**, İletişim Yayınları, İstanbul.
- ZİLLİOĞLU Merih **İletişim Nedir** Cem Yayınevi İstanbul, 2003.
- [http://tr.wikipedia.org/wiki/Ana\\_Sayfa](http://tr.wikipedia.org/wiki/Ana_Sayfa),12,08 2009.
- [www.mesop.net/soft/zeitung-print.php](http://www.mesop.net/soft/zeitung-print.php)lid.08.08 2009.
- [www.acikogretimci.net](http://www.acikogretimci.net)iletisim sürecinin temel ogeleri-ve işleyişi 07.09.2009.
- [www.umitatabek.net/](http://www.umitatabek.net/) kişilerarası.html) 06.08.2009.
- [http://www.donusumkonagi.net/makale.asp?id=5379&baslik=iletisimde\\_empati&i=empati](http://www.donusumkonagi.net/makale.asp?id=5379&baslik=iletisimde_empati&i=empati) 17.08.2009.
- [http://www.donusumkonagi.net/makale.asp?id=5379&baslik=iletisimde\\_empati&i=empati](http://www.donusumkonagi.net/makale.asp?id=5379&baslik=iletisimde_empati&i=empati)10.09.2009.
- <http://www.opdm.selcuk.edu.tr/konulare.htm> 22.09.2009.