

# DAVRANIŞ BİLİMLERİ ve İLETİŞİM

## İZLENİM YÖNETİMİ - 1

YRD.DOÇ.DR. ÖZGÜR GÜLDÜ

- Hepimiz pek çok nedenden ötürü, başkaları tarafından beğenilmek, takdir edilmek, ilgi görmek hatta çekici olarak addedilmek isteriz.
- Bu nedenle de *diğer insanların bizi nasıl değerlendirdiklerine oldukça fazla önem veririz.*
- Bu durum, bilinçli ve bilinçsiz bir şekilde sergilediğimiz, gündelik yaşamdaki tutum ve davranışlarımıza yansıdığı gibi aldığımız önemli kararlara da etki eder.

- **Fitness kulüplerinin artışı, diyet ürünlerin ve estetik ameliyatlara sayısındaki tırmanışı sadece sağlık nedenleriyle açıklamak mümkün değildir.**
- **Cep telefonumuz eskimediği halde modelini sürekli yenilemek,**
- **Kıyafetlere, kozmetik ürünlere, yaşadığımız mekandaki eşyalara vb. harcanan paralar;**
- ***Hep başkalarının üzerinde bırakacağımız etkiye dönük yaptığımız hesapların sonucudur.***

- Başkaları üzerinde bırakacağımız izlenimleri yapılandırmak, bozulan izlenimleri düzeltmek veya izlenimleri kontrol ederek yönlendirmek isteriz.
- Birtakım planlı izlenim yönetimi taktiklerine başvurarak, karşı tarafın onayını kazanır, amaçlarına ulaşır ve meşruluğumuzu arttırırız.
- Kendi hesabımıza başkalarının gözünde «*izlenim yönetimi*» ya da «benlik sunumu» olarak kavramlaştırılır ve kişilerarası ilişkiler temelinde yer alır, yine bu bağlamda geliştirilir.

## ***İzlenim Oluşturmanın Bireyin Yaşamındaki Yeri***

- Sosyal ilişkilerde bulunduğumuz muhataplar üzerinde oluşturduğumuz izlenimler kişilerarası ilişkilerimizin gelişmesine, bizlere ilişkin değerlendirmelerin yapılmasına ve kararların alınmasına etki eder.
- Bireyin kendisiyle ilgili oluşturulan izlenimleri kontrol etme ve yönetme çabası olan izlenim yönetimi doğal bir insan davranışıdır.

## ***İzlenim Oluşturmanın Bireyin Yaşamındaki Yeri***

- Kendimize ilişkin izlenimlerin arzuladığımız doğrultuda olmasına sevinir, istemediğimiz bir izlenimin farkına vardığımızda ise üzölürüz.
- Bu nedenle çevremizde, arzuladığımız izlenimleri bırakabilmek amacıyla çeşitli çabalar gösteririz. Bu tür çabalar, «izlenim yönetimi davranışları» olarak adlandırılır.
- Bireyler, eskiden beri bilenen ancak önemi yeni anlaşılan «*ilk izlenim sonuna kadar sürer*» yaklaşımını dikkate alarak davranışlarını düzenlerler.

# ***İzlenim Oluşturmanın Bireyin Yaşamındaki Yeri***

- Dolayısıyla, «olumlu ilk izlenim» etkisini ilişki sürdürdüğü sürece gösterir.
- Aynı şekilde «olumsuz bir ilk izlenim» de, negatif olarak akıllarda yer eder ve bireylerarası iletişim bazında birçok ilişkide önemli bir engel olarak karşımıza çıkar.
- ***İzlenim kavramı***, «herhangi bir durum veya olayın duyular aracılığı ile bireyler üzerinde bıraktığı ya da bireylerin edindiği etki, intiba ya da imajdır.»
- ***İzlenim oluşturma***, «bir kişiyle kurulan iletişim süresince algılanan özelliklerin değerlendirilerek, o kişi hakkında bir fikir oluşturma sürecidir.»
- ***İzlenim yönetimi kavramı*** da «hedef izleyiciyi arzu edilen sonuçlara yönlendirmek amacıyla, ona çeşitli bilgiler ileterek kendiliğe yönelik algılarını kontrol etme sürecidir».

## ***İzlenim Oluşturmanın Bireyin Yaşamındaki Yeri***

- O zaman «izlenim yönetimi» kavramı için şunları söylemek mümkündür:
  - ✓ Sosyal etkileşim sürecidir.
  - ✓ İmaj oluşturma yöntemidir.
  - ✓ Belirli bir amaca/sonuca ulaşma girişimidir.
  - ✓ Davranışların yönlendirilmesi ve kontrol edilmesine ilişkin bir süreçtir.
  - ✓ Diğer bireyleri etkilemeye yönelik bir süreçtir.



## ***İzlenim Oluşturmanın Temel Dayanakları***

- Genellikle ilk kez ve yarım-yamalak gördüğümüz bir kişi hakkında çok sınırlı bilgilerimiz olmasına rağmen, pek çok yargıda bulunur ve bunları dile getiririz.
- Bu duruma yol açan temel olgu, sosyal algımızın ilk basamağı olan izlenim oluşturma eğilimimiz olup, bunu gerçekleştirmemizin birtakım dayanakları vardır:
  - ✓ Çok az bilgiye dayalı olur ve çok çabuk oluşturulur.
  - ✓ Karşımızdakinin en çarpıcı özellikleri ile onu başkalarından ayıran özelliklerini kullanarak izlenim oluştururuz.

## ***İzlenim Oluşturmanın Temel Dayanakları***

- ✓ Bir davranıştan anlam çıkarırken; o davranışın yapıldığı koşulları esas alırız.
- ✓ İnsanları tek tek değil, belli grupların üyeleri olarak görme eğilimindeyiz.
- ✓ İnsanların davranışlarını yorumlarken, önceki bilgilerimizi kullanırız.
- ✓ Bireysel ihtiyaç ve amaçlarımız, algılarımızı etkiler.

## ***İzlenim Yönetim Süreci***

- **İzlenim yönetim süreci şu aşamalardan oluşur:**
  - ✓ ***İzlenimleri inceleme***
  - ✓ ***İzlenim oluşturmaya güdülenme***
  - ✓ ***İzlenim oluşturma***

# İzlenim Yönetim Türleri

## • Sözlü Olmayan İzlenim Yönetimi

- ✓ Fiziksel görünüm
- ✓ Dinamik davranışsal ipuçları
- ✓ Eşya

## ▶ Sözlü İzlenim Yönetimi Taktikleri

### ✓ İddiacı İzlenim Yönetimi Taktikleri

- Kendini sevdirme
  - Görüş birliği
  - Ötekini yüceltme
  - Karşı tarafa iyilik yapma (lütufta bulunma)
  - Kendini tanıtmak/kendi reklamını yapma
- Hak İddia etme
- Gözdağı verme
- Örnek olma
- Yalvarma/yardım dileme

### ✓ Savunmacı İzlenim Yönetimi Taktikleri

- Mazeret belirtme
- Maruz gösterme/meşrulaştırma
- Özür dileme
- Masumluk
- Ön açıklamalar
- Kendini sabote etme/niyetli özür

## ***İzlenim Yönetim Türleri***

### **• Sözlü Olmayan İzlenim Yönetimi**

- **Ses tonumuz, yüz ifademiz, vücudumuzun duruş şekli, başkaları üzerinde oluşturduğumuz izlenimin bir parçasıdır ve izlenimlerimizi etkileme gücüne sahiptir.**
- **Bizim dilsel olmayan ipuçlarını, arzu ettiğimiz sosyal sonuçların üretilmesi için, imaj yansıtıcı olarak nasıl kullandığımızın göstergesidir.**

- ✓ **Fiziksel görünüm: İzlenimin önemli bir parçasını oluşturan fiziksel görünüme oldukça fazla kaynak ve zaman ayırırız.**
- ✓ **Dinamik davranışsal ipuçları: Etkileşimin ilk anlarında oluşan izlenim büyük ölçüde sözel olmayan enformasyona dayanır.**
- ✓ **Eşya: Eşyaların sözel olmayan mesaj verme niteliği vardır.**