

# DAVRANIŞ BİLİMLERİ ve İLETİŞİM

## İLETİŞİM - 2

YRD.DOÇ.DR. ÖZGÜR GÜLDÜ

# Sözsüz İletişim

- Sözlü olmayan (sözsüz) iletişim, *bireyin gerçek duygu ve düşüncelerine ilişkin mesajlar veren bazı mimik ve jestlerden oluşan ve sözel iletişimi destekleyen iletişim türüdür.*
- Yani sözsüz iletişim mesajın jestler, mimikler, oturuş, duruş gibi vücut hareketleriyle insanlara iletilmesi sürecidir.

# *Sözsüz İletişim*

- İletişim sırasında ne söylediğimiz kadar nasıl söylediğimiz de aynı derecede önem taşır.
- İletişim kaynağı tarafından gönderilen mesajın doğru olarak anlaşıldığının belirlenmesi için alıcının, göndericinin yalnızca söylediklerini değil, yüzü, eli, kolu ve bedeniyle yaptıklarını da anlaması gereklidir.

# *Sözsüz İletişim*

- Yüz ifadeleri
- Göz kontağı
- Jestler
- Tokalaşma

# Uzamsal İlişkiler

- Toplumsal alan dili, alan kullanma biçimimizle neler ilettiğimizi inceler.

*Konuşulan kişiden ne kadar uzak durulduğu,  
bireyin evini nasıl yerleştirdiği,  
kişisel alana nasıl tepki verdiği gibi.*

**BUNLAR ÖNEMLİ SÖZSÜZ İFADELERDİR.**

- Uzamsal ilişkileri belirleyen dört alan vardır.

Özel alan  
Sosyal alan

Kişisel alan  
Kamusal alan

# Oturulan Yer

- Sözsüz iletişimde oturmak için seçilen yerler de önem taşımaktadır.
- Belli yerleşme biçimleri, kişiler arası iletişimde farklı anlamlar içermektedir.
- ❖ İnsanların yan yana oturmaları iş birliğini gösterir.
- ❖ İnsanlar masanın birbirlerine komşu kenarlarında oturdukları zaman bir sorunu birlikte çözecek algılamasına yol açarlar. İletişim kolaylaşır.
- ❖ Bir odaya, salona vb. mekana girildiğinde kapıya yakın koltuk ya da sandalyeye oturanlar özgüvenleri düşük kişiler olarak algılanır.

# Oturulan Yer

- ❖ İnsanlar masanın birbirlerine komşu kenarlarında oturdukları zaman bir sorunu birlikte çözecek algılamasına yol açarlar. İletişim kolaylaşır.
- ❖ Bir odaya, salona vb. mekana girildiğinde kapıya yakın koltuk ya da sandalyeye oturanlar özgüvenleri düşük kişiler olarak algılanır. Kişilerin kendilerini daha az değerli ve önemli gördüklerini anlatır.
- ❖ Aksine odada ev sahibine ya da merkeze yakın yer seçenler özgüvenleri yüksek ve kendilerinden hoşnut kişiler olarak algılanır.

# Sözlü ve Sözsüz İletişimin Birlikteliği

## “Dinleme, Konuşma ve Yorumla”

- İletişim insanlığın var oluşundan itibaren tüm canlılar için gözlenmektedir.
- Ancak sadece insanlar simgeler aracılığıyla duygu, düşünce ve bilgilerini aktarabilmektedir.
- İletişim olmadan düşünce akıldaki tasarımlardan başka bir boyuta taşınamaz, resmedilmeyen bir hayal olarak zihinde kalır.
- Yani iletişim olmadan düşünce paylaşılamaz.
- İletişimin amacı karşılıklı anlaşmayı ve paylaşmayı sağlamaktır.
- İletişim, dinleme, analiz etme ve konuşma olmak üzere üç aşamada gerçekleşir.



# Sözlü ve Sözsüz İletişimin Birlikteliği

## “Dinleme”

- Dinleme, anlaşılabilir bir biçimde konuşma, göz kontağı kurma, konuşmayı teşvik etme, sözel övgü, sözel olmayan davranışları uygun bir biçimde kullanmadır.
- *İletişimde algılama, anlama, anımsama, değerlendirme ve yanıtlamanın aktif sürecidir.*
- Dinlediğini anlamak ve anladığını netleştirip geri bildirimde bulunmak iletişim sürecinin devamlılığını sağlar.
- İyi bir dinleme beş aşamada gerçekleşir.

# Sözlü ve Sözsüz İletişimin Birlikteliği

## “Konuşma”

- İletişimse ses tonu oldukça önemlidir. Ses tonu, yüksekliği, titizliği, kelimelerin diziliş sırası o arada çıkan sesler ve bütün bunlara eşlik eden sözel olmayan davranışlar önem taşımaktadır.

## “Yorumlama”

- *Sözel ve sözel olmayan iletişimin uyumu:* Kişinin sözel mesajları sözel olmayan mesajlarıyla tasdik ediliyor, vurgulanıyor ya da bu davranışlar ne kadar destek oluyor. Böylece konuşmacının verdiği mesaj beden diliyle yalanlanabilir ve böylece asıl mesajın ne olduğu anlaşılabilir.

# Davranışları Anlamada Sosyal Bir Beceri Olarak Empati

Kişiler arası algı, sosyal algı, sosyal duyarlılık ve empati gibi çeşitli kavramlar insanları anlama becerisi için kullanılmaktadır.

*EMPATİ,*

karşıdaki bireyin duygularını anlama,

karşısındaki bireyin duygu ve düşüncelerini anlama,

karşısındaki bireyin hissettiklerini hissetme

gibi tanımları yapılmaktadır.

İnsanların olaylar karşısındaki yorumlama kapasiteleri farklıdır. Dolayısıyla herkesin anlama düzeyi de farklıdır. Gerekli algılama ve anlama düzeyine sahip olmaları gerekir.

# Davranışları Anlamak İçin Empati

## *Bilişsel öge*

(karşısındakini anlamak)

## *Duygusal öge*

(karşısındakini hissetmek)

### **Empati üç basamaklı bir süreç sonucu gerçekleşir:**

1. Empati kuracak kişi kendini karşıdakini yerine koymalı, olaylara onun bakış açısıyla bakmalıdır. (Role girmeli, kısa süre kalmalı ve kendi rolüne geri dönebilmelidir).
2. Karşıdaki kişinin rolüne girerek onun ne düşündüğünü anlama bilişsel nitelikli etkinlik, hissettiklerinin aynısını hissetmek ise duygusal nitelikli bir etkinliktir.
3. Empati kuran kişinin zihninde oluşan empatik anlayış karşıdaki kişiye iletilir. Karşısındaki kişinin duygu ve düşünceleri tam olarak anlaşılabilir bile eğer anlaşıldığı ona ifade edilmezse empati kurma süreci tamamlanmayacaktır.