

## 4. ÖĞRENME BİRİMİ

# İLETİŞİM

### KONULAR

1. İLETİŞİM
2. ETKİLİ İLETİŞİM YÖNTEMLERİ
3. BEDEN DİLİ

**Bu öğrenme biriminde;**

- İletişimin temel kavramlarını,
- İletişim öğelerini,
- İletişim yöntemlerini,
- Beceri eğitimi sürecinde doğru iletişim yöntemlerini,
- Beden dilinin iletişim sürecindeki etkinliğini

**öğreneceksiniz.**

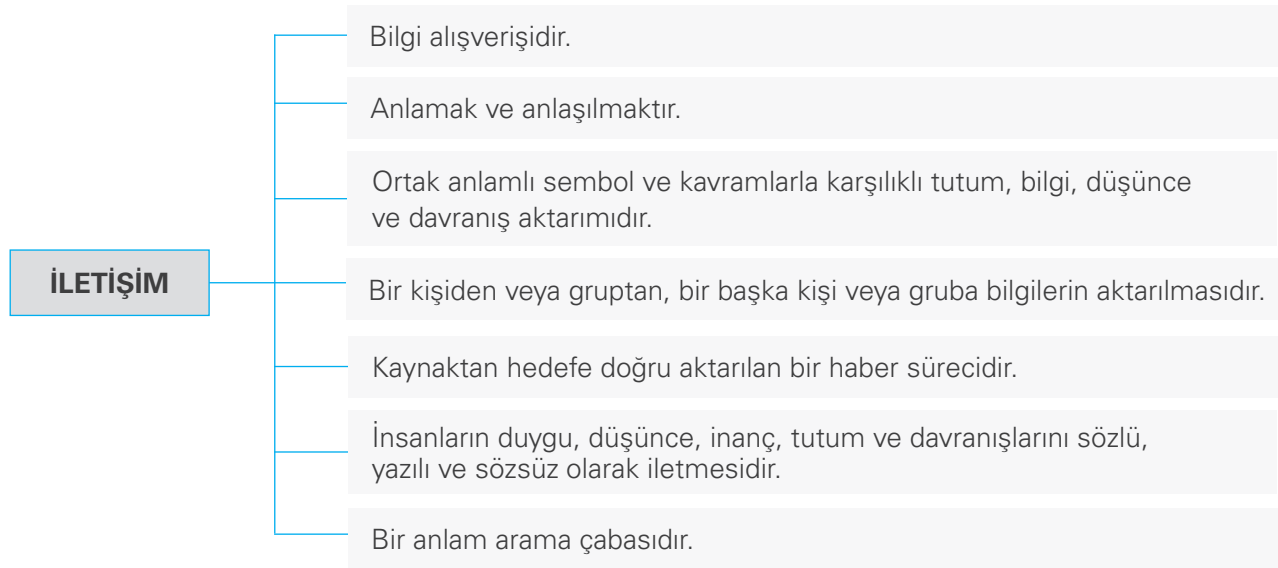
## HAZIRLIK

1. Eski toplumların iletişim kurma yollarını araştırınız.
2. İnternet üzerinden iletişim kazaları ile ilgili videolar izleyiniz.
3. İş yerinizde bir gün hiç konuşmadan çalıştığınızı düşünüp olabilecekleri not alınız.

### 4.1. İLETİŞİM

İletişim; duygu, düşünce veya bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılması, bildirişim, haberleşme, komünikasyon anlamına gelir. Günümüzde iletişim birçok araçla ve birçok yöntemle yapılmaktadır ve hayatın vazgeçilmez bir parçasıdır. Bu nedenle içinde bulunulan 21. yüzyıla "iletişim çağı" adı verilmiştir. İletişim kurulabilmesi için ortak anlamlı sembollere ve kavramlara ihtiyaç vardır.

İletişim geniş bir kavramı ifade ettiği için birçok şekilde tanımlanabilir:

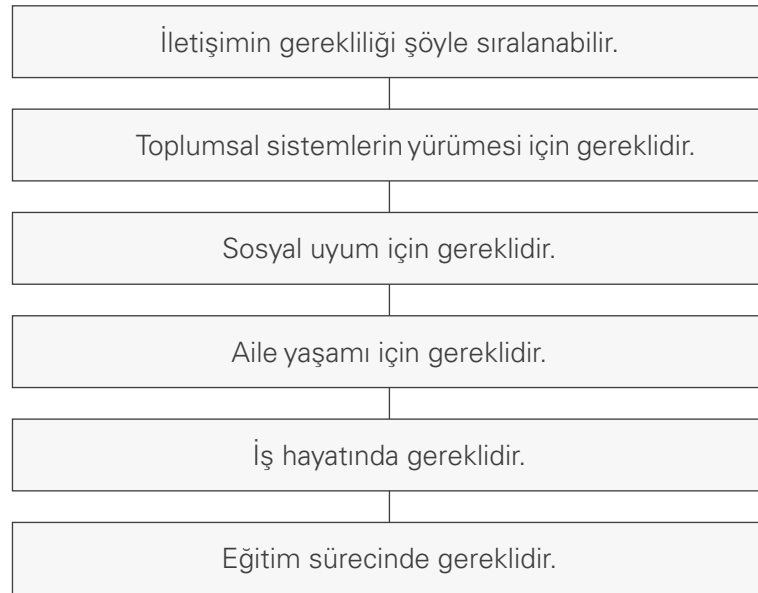


Bir mesajı almak, yorumlamak veya göndermek kişisel birikimimiz tarafından etkilenir. İnsanoğlunun tüm başarılarının arkasında en temel faktör, iletişim yeteneğidir. Bu yetenek ona soyut düşünebilme, ilkel bir yaşamı daha uygar bir yaşama dönüştürebilme olanağını sağlamıştır.

İletişim insan davranışlarının bir ürünüdür, dinamik bir olgudur. Kültürel ve teknolojik yapıdaki değişime bağlı olarak iletişim değişir. Zamanla bazı kavramlar, kelimeler ve araçlar yerini yenilerine terk eder. İletişimin bağlı olduğu kalıplar kültürel yapıya göre gruplarca oluşturulur ve kişilerin kabul etmesi oranında süreklilik kazanır. İletişimde kullanılan sözler, özel işaretler, bir bölgenin haritasına benzer. Bir bölgenin haritası o bölgenin tüm özelliklerini vermez ama belirgin özelliklerini yansıtır. İletişimde kullanılan deyimler, kelimeler, işaretler kimi zaman değişik anlamlar içerir. İletişim kalıpları, insanların anlaşması yani mesajın etkili olması için gereklidir. İletişim kalıbı iyi düzenlenirse işaretler, kısaltmalar anlamlı hâle gelir; mesajın etkisi artar.

#### 4.1.1. İLETİŞİM NİÇİN GEREKLİDİR?

İletişim, insanların birbirlerini anlaması için bir köprüdür. Günlük hayatta iletişim zorunlu bir ihtiyaçtır. Aile, iş ve sosyal hayat düşünüldüğünde iletişim kurmadan bu süreci ilerletmek mümkün değildir. Önemli bir güç olan bilgiye hızlı ve doğru bir şekilde erişme ve bilgiyi iletmenin temel aracı iletişimdir. Her insan uzak veya yakın çevresi ile iletişim kurar. Yalnızca kullanılan yöntem ve araçlar değişir.

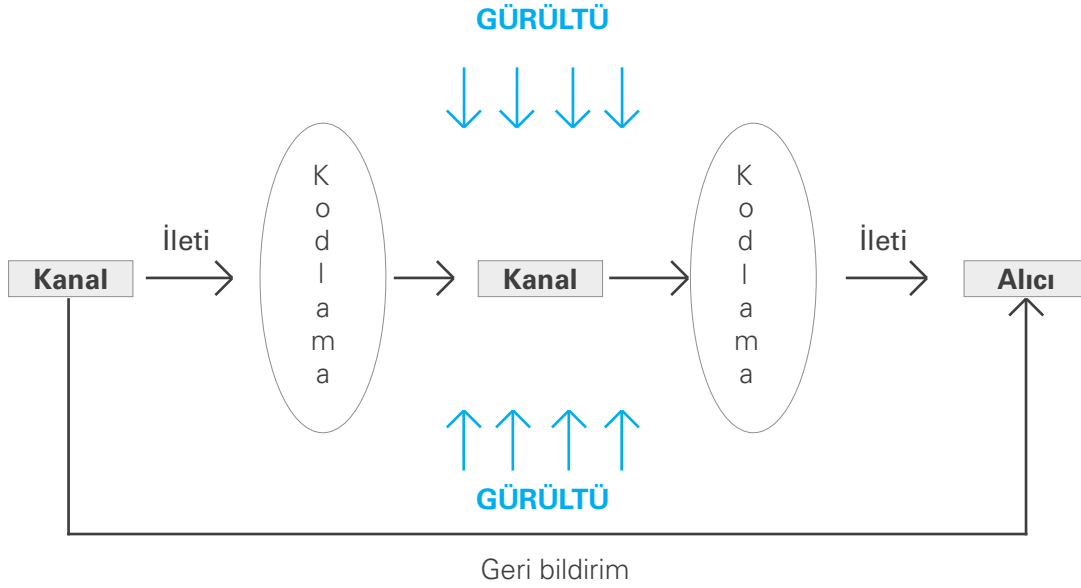


## 4.1.2. İLETİŞİMİN ÖGELERİ

İletişim sürecinin gerçekleşmesi için gerekli olan iki kişiden biri gönderici yani kaynak, diğeri ise alıcıdır. Gönderici, ilk olarak göndermek istediği mesajı fikir olarak zihninde oluşturur. Sonra bu fikri kodlar yani sözcüklere, rakamlara, şekillere veya beden diline dönüştürür. İletişimde buna "sembol oluşturma" denir. Semboller belli kodlara dönüştürülerek iletişim kanalı aracılığıyla alıcıya gönderilir.

İletişimin tam olarak gerçekleşmesi için üç temel faktör bulunmalıdır.

İletişimin temel faktörleri "kaynak, alıcı, ileti (mesaj)" dir. Bu üç temel faktör dışında kanal, kod, dönüt ve filtre gibi alt faktörler de iletişim süreci için önemlidir (Görsel 4.1).



Görsel 4.1: İletişimin temel faktörleri

Aşağıda iletişim öğeleri örneklendirilmiştir:

<b>Kaynak Alıcı (hedef)</b>	Servis elemanları
<b>Mesaj (bilgi,haber)</b>	Sabah servise aynı anda 3 aracın geleceği
<b>Kanal (araç)</b>	Telefon
<b>Kod</b>	Atölyeler hazırlansın!
<b>Filtre (algı)</b>	Saat 10.00'a kadar atölyeler düzenlensin!
<b>Dönüt (Geribildirim)</b>	Atölyelerin 3 araca hizmet verecek şekilde hazırlanması

### 4.1.2.1. KAYNAK (GÖNDERİCİ)

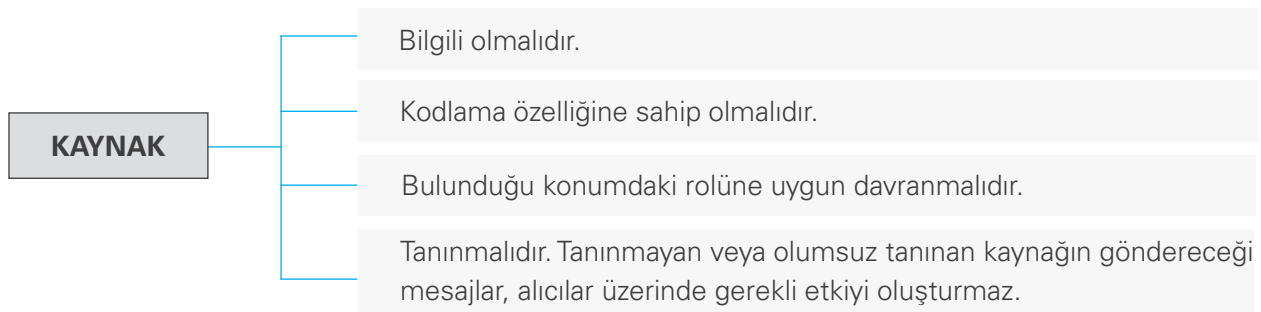
Gönderici (mesajın kaynağı), iletişimi başlatan veya iletiyi gönderendir. Gönderici olmadan iletişim kurulamaz. İletişim önce göndericinin zihnindeki düşüncelerle ortaya çıkar. Kaynak, sahip olduğu tecrübe ve bilgilere göre mesaj olarak iletecek bir düşünce oluşturur, mesajı iletmeye önce onu “kod”lar. Bir düşünceyi formüle eder ve “kanal” kullanarak mesajı alıcıya gönderir. İletişimin başarılı bir şekilde gerçekleşmesinin temel koşullarından biri, göndericinin uygunluğudur. Gönderici, mesajı alıcının zihinsel algı yeteneğine göre kodlamalıdır. Alıcının algılayamayacağı bir mesaj, sadece bir gürültüdür.

#### 4.1.2.1.1. KAYNAĞIN TAŞIMASI GEREKEN ÖZELLİKLER

İletişim, kaynağın mesajı göndermeye başlaması ile ortaya çıkar. Kaynak, mesajı ileten kişi veya mesajın çıkış noktası olarak tanımlanabilir. İyi bir iletişim için kaynağın taşıması gereken özellikler vardır.

Bu özellikler aşağıda başlıklar altında verilmiştir.

#### 4.1.2.2. MESAJ (BİLGİ, HABER)

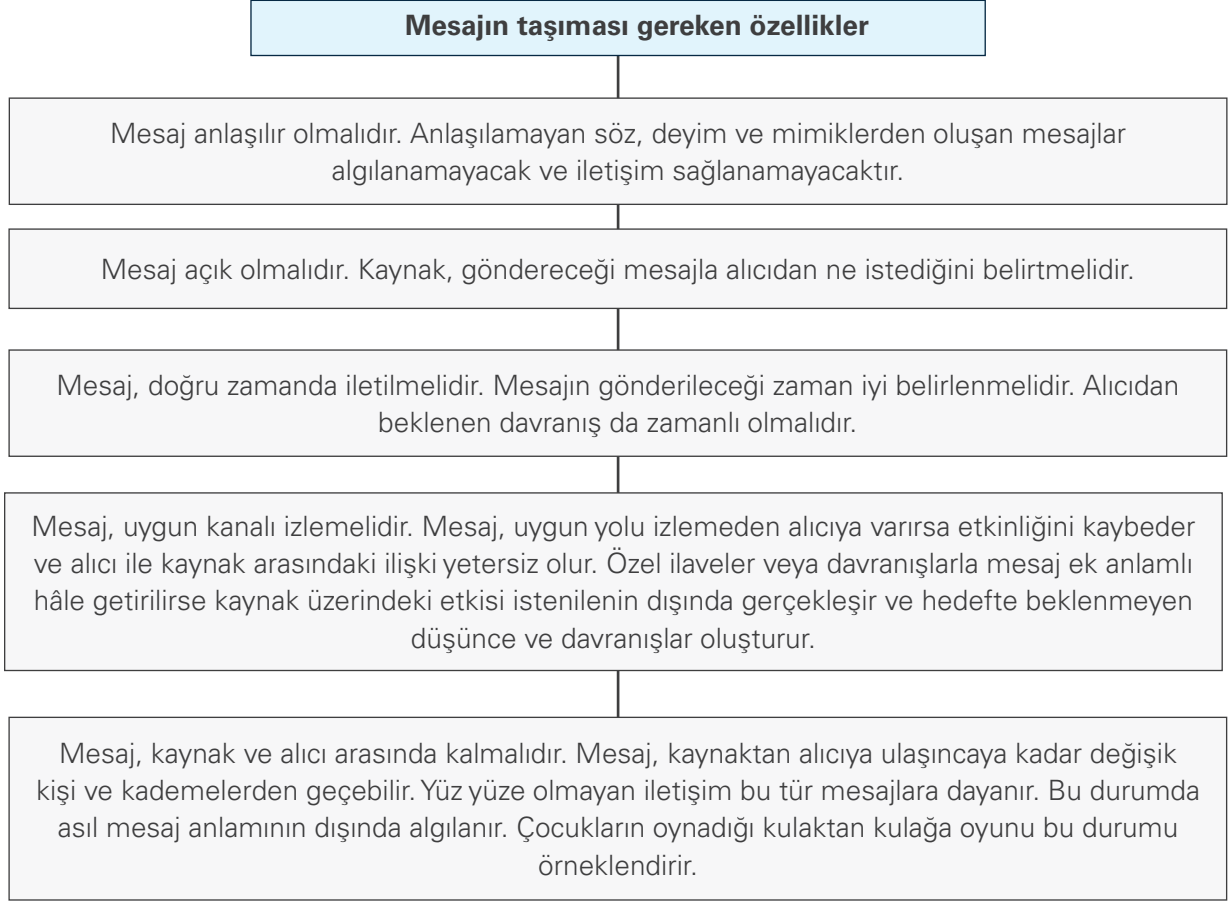


Mesaj, alıcı için uyarıcı olarak işlev gören bir sinyal ya da sinyaller birleşimidir. İletişim, kaynağın gönderdiği mesajın alıcı tarafından algılanmasıdır. Düşünce, duygu ya da bilginin kaynak tarafından kodlanmış biçimi olarak tanımlanan mesaj, bir duygu veya düşünceyi aktarmayı isteyen kaynağın ürettiği sözel, görsel ve işitsel simgelerden oluşan somut bir üründür. Mesaj, göndericinin alıcıya gönderdiği veri iletileridir. Mesaj bir konuşma ise “duyulan”, yazılı ise “okunan”, jest ise “görülen ve hissedilen” bir mesajdır (Görsel 4.2).



Görsel 4.2: Mesaj

Örneğin, işe geç gelen bir çalışana kaşlarını çatarak "Günaydın!" diyen bir usta, bir selamın ötesinde bir şeyler söylemektedir. Göndericinin sembollerini alıcı tanıyamıyorsa iletişim gerçekleşmez.



#### 4.1.2.3. KANAL (ARAÇ)

Kanal, mesajları taşıyan herhangi bir fiziksel araçtır. Kanal, mesajın göndericiden alıcıya iletiildiği yoldur. Bu yol ışık dalgaları, radyo dalgaları, ses dalgaları, telefon kabloları ve sinir sistemi olabilir. Kanal mesajın türüne uygun seçilmelidir. Doğru inşa edilmiş bir karayolu, bir otomobil için önemlidir ancak bir tren açısından hiçbir anlam ifade etmez. Bu bakımdan iletişimin gerçek anlamda sağlanabilmesi için mesajın uygun kanalla gönderilmesi önemli bir unsurdur.

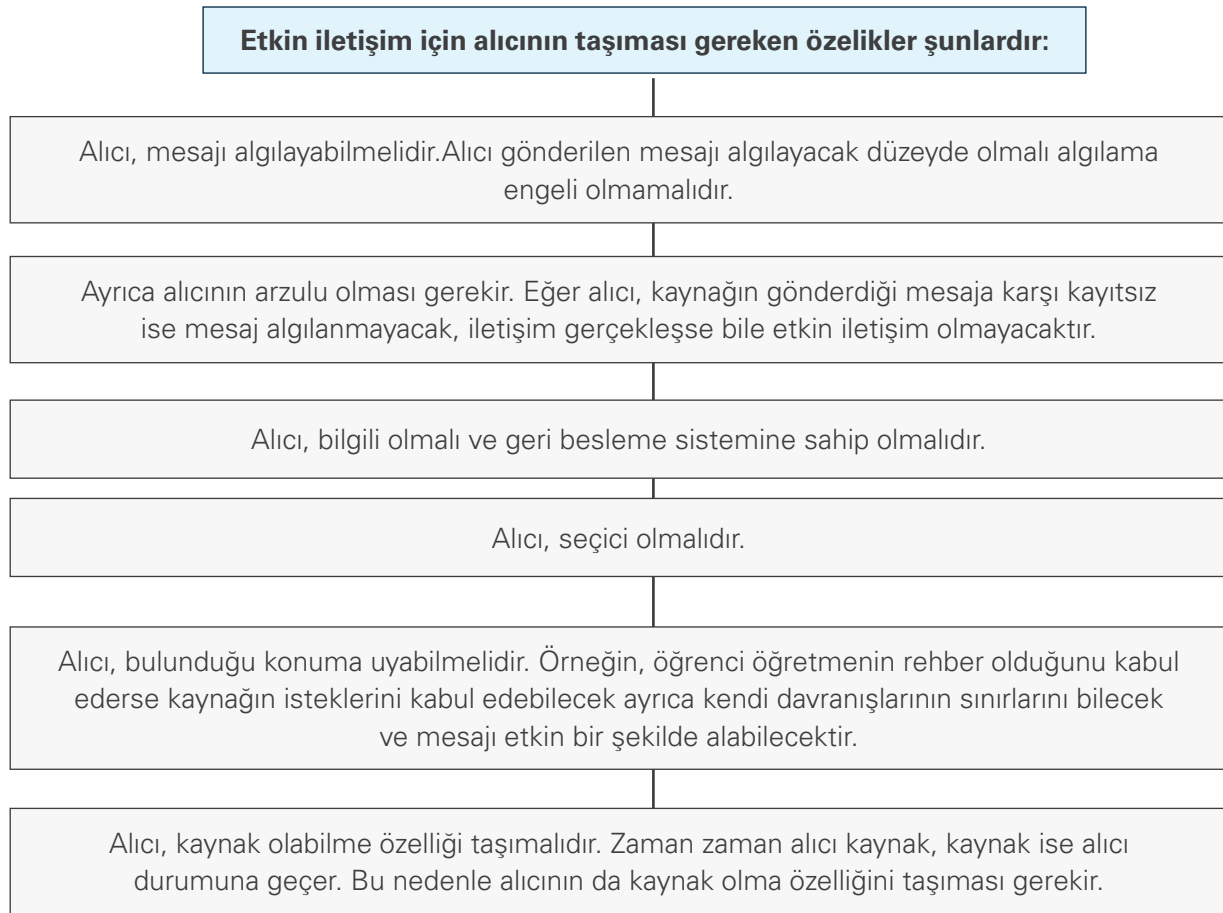
Örgütlerde iletişim kanalları, resmî ve gayriresmî olabilir. İşletme içindeki resmî iletişim kanalları; emir-komuta zinciri, öneri-şikâyet kutuları, şirket dergisi ya da işletme toplantıları olabilir. Gayriresmî iletişim kanalları işletmedeki söylentilerdir. İşletme dışı iletişim ise iletişim ağları ile birbirine bağlı olan milyonlarca bilgisayarla insanlara ve örgütlere çok gelişmiş bir iletişim olanağı sağlamıştır.

Ana kural, iletişimin etkili ve verimli olabilmesi için kullanılan aracın mesaja uygun olmasıdır. İnsanlar işitsel, görsel ve duygusal zekâlı olabilir. Bu zekâ türlerinin hepsine erişebilmek için iletişimde mümkün olduğu kadar çeşitli kanal birlikte kullanılmalıdır.

#### 4.1.2.4. ALICI (HEDEF)

Vericinin mesajını algılayan kişi, alıcıdır. Alıcı; tek veya çok kişi olabilir, belirli ve belirsiz olabilir. Ancak mesaj birine ulaşmamışsa iletişim gerçekleşmemiş demektir.

Kodlanmış mesajı alan ve kodunu açan kişi, alıcıdır. Alıcı, mesajı taşıyan sembolleri algılayıp anlam vererek iletişimi sonlandırır ya da kendisi bir mesaj göndererek gönderici konumuna geçer. İletişimin gerçekleşmesi için en az iki kişiye ihtiyaç vardır. Bunlardan biri kaynak, diğeri alıcıdır. İnsan, kendisiyle kurduğu iletişimin dışında (Düşünme ve hayal kurma, kişinin kendi kendisiyle kurduğu iletişimdir.) tek başına iletişim kuramayacağına göre mutlaka alıcı veya alıcılar gerekir. İletişimde gönderilen mesaj tek olmasına rağmen aynı mesajın bir tek alıcısı bulunduğu gibi birçok alıcısı da bulunabilir. Aynı şekilde bir mesajın bir veya birçok göndericisi de olabilir. Mesajın alıcısı çoğaldıkça mesaj aslından uzaklaşır ve iletişimde başlangıçta arzu edilen amaç gerçekleşmez.



#### 4.1.2.5. KODLAMA-KOD AÇMA

Kodlama, basit bir el hareketinden karmaşık bir matematik formülüne kadar çok geniş bir anlamı kapsayabilir. Bilginin, düşüncenin, duygunun iletmeye uygun mesaj hâline getirilmesine "kodlama" denir.

Mesajın yorumlanarak anlamlı bir şekilde algılanması sürecine "kod açma" denir. Kodlamada anlam birliğine dikkat etmek gerekir. Gönderici, alıcının kendisi gibi aynı anlamları vereceği sembolleri ve hareketleri kullanmalıdır. Örneğin, bazı ülkelerde başı öne eğmek "hayır" anlamına, sağa sola sallamak "evet" anlamına gelir. Bu ülkelerin birinde yaşayan insanların ülkemize turist olarak gelmeleri hâlinde yanlış anlaşılmalara oluşması kaçınılmazdır.

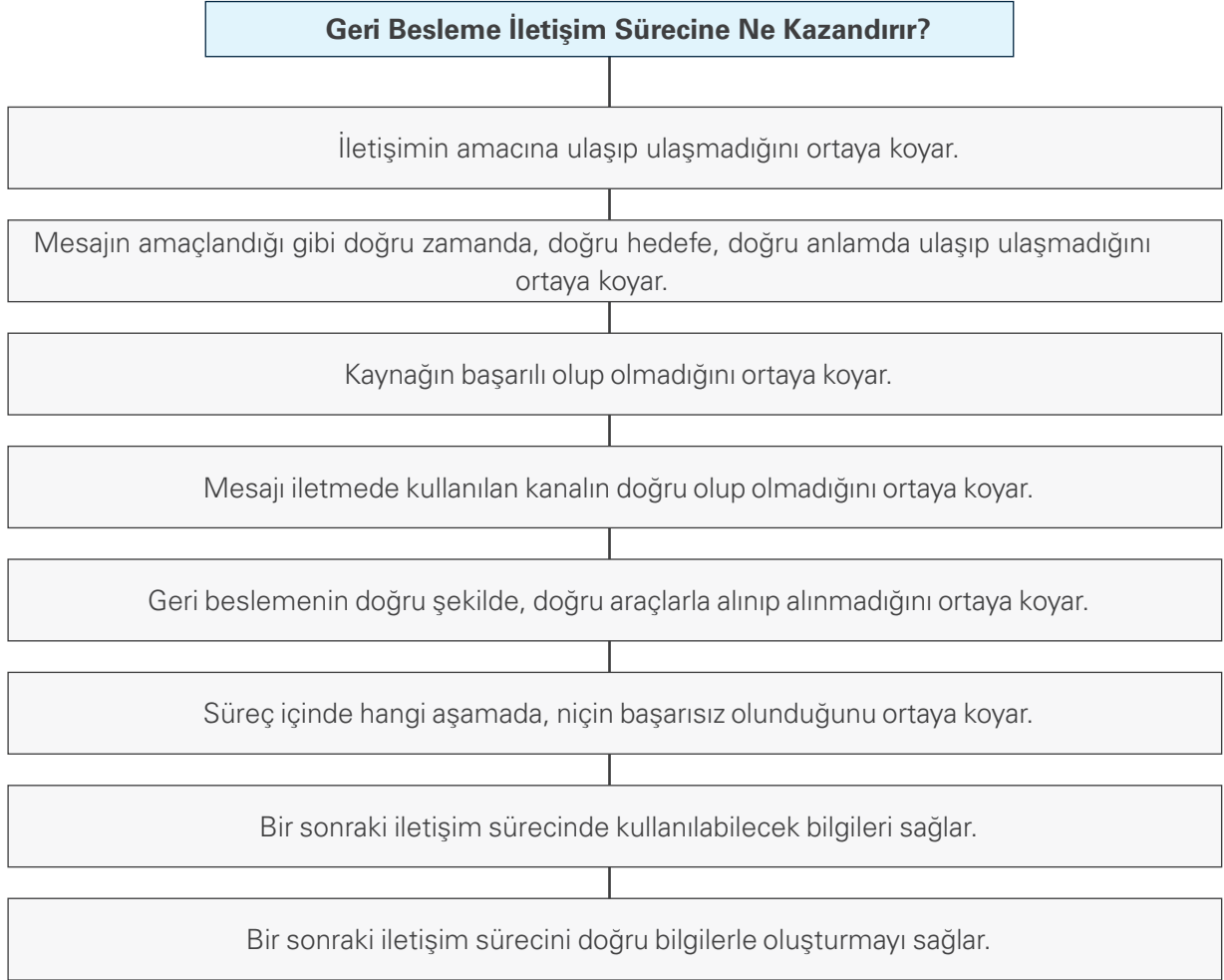
Alıcının, mesajı yorumlayıp anlamlı bilgilere dönüştürme süreci kod çözme oluşturur. Bu süreç; alıcının geçmiş tecrübelerinden, sembol ve hareketlere verdiği kişisel yorumlardan, beklentilerden ve anlam birliğinden etkilenir. Mesaj, alıcının bildiği bir dille yazılmamışsa alıcı bunun kodunu çözemez. Örneğin, dilimizde gerçek anlamının dışında başka anlam ya da anlamlarda kullanılan sözcük veya cümleler vardır. "Gözünü dört aç." diyen bir kişiye, "Hayır, açmam." demek mesajın anlaşılmadığını gösterir.

#### 4.1.2.6. DÖNÜT (GERİ BESLEME)

Dönüt, hedef alıcının kaynağın ilettiği mesaja verdiği cevap olarak adlandırılır. İletişim sürecinin son aşamasıdır. Geri besleme aracılığıyla kaynak, iletişimin etkin olup olmadığı konusunda bilgi edinir. Geri besleme ile iletişim süreci tersine döner ve bu sefer hedef kaynak, kaynak hedef durumuna geçer. Yüz yüze iletişimde hemen geri besleme alınır. Buna “gecikmesiz geri besleme” denir. Kitle iletişimde ise iletişim sürecinde geri besleme almak belirli bir zaman sonra olduğu için buna da “gecikmeli geri besleme” denir.

Olumlu ve olumsuz olmak üzere iki tür geri beslemeden söz edilebilir. Olumlu geri besleme, kaynağın amaçlamış olduğu etkiye ulaşıldığını kaynağa bildirirken olumsuz geri besleme, kaynağa alıcı üzerinde amaçlanan etkinin sağlanmadığını söyler. Kaynak, bu noktada amaçladığı etkiyi elde etmek istediğinde davranışını ve mesajını, aldığı olumsuz geri beslemeye göre yeniden düzenler.

Bireyler ve kurumlar arasında çoğu kez tek yönlü iletişim uygulandığı izlenir. Daha doğrusu iletişim sürecinin gerçekleştirildiği düşünülürken ileti süreci gerçekleştirilir. İletişim süreci, iki perdelik oyun gibidir. Birinci perdesi mesajın gönderilmesi, ikinci perdesi ise mesajın kaynağına dönüşüdür.





#### 4.1.2.7. FİLTRE (ALGILAMA VE DEĞERLENDİRME)

Filtre, göndericinin ve alıcının kendisine ulaşan mesajları değerlendirmesiyle ilgilidir. Burada devreye algılama girer. Algı, insanın çevresindeki uyaranların ya da olayların farkına varması ve onları yorumlaması sürecidir. Algı; kişinin belli bir bilgiyi duyma, anlama ve değerlendirme sürecidir.

Kişinin içinde bulunduğu durum; kişinin beklentilerini, geçmiş yaşamını, toplumsal ve kültürel unsurları algılama sürecini etkilemektedir. Bütün bu unsurlar, kişilerin aynı mesajı farklı yorumlamasına neden olur. Algılamadaki farklılık, dışsal ve içsel faktörler olmak üzere iki unsura bağlanabilir.(Görsel 4.3)



Görsel 4.3: Filtre (Algılama)

Algılamada dışsal faktörler; farklılık, yoğunluk, sıklık, hareketlilik, tekrarlama, kontrast, yenilik, benzerlik gibi faktörlerdir.

Algılamada içsel faktörler; kişilik, ihtiyaçlar, amaçlar, motivasyon, inançlar, değerler ve tutumlar, umutlar, beklentiler, arzu ve istekler, geçmiş tecrübeler ve alışkanlıklar gibi faktörlerdir.

Mesajın tam olarak algılanabilmesi için kaynak ve hedefin mesajı kodlayacak ve kodu çözecek düzeyde bilgi birikimine sahip olması gerekir. Mevlana'nın "Sen ne kadar bilersen bil, senin bildiğin başkasının anladığı kadardır." sözü iletişimde algılamanın önemini belirtmektedir.

Eğer gönderici ve alıcı, sembollere aynı anlamı vermiyorsa iletişim süreci kusurlu olur; kimi zaman aynı uyarı farklı kişiler tarafından değişik şekilde algılanabilir.

#### 4.1.2.8. GÜRÜLTÜ

İletişimi engelleyen bütün faktörler gürültü sayılır. Gürültü, iletişim sürecinin herhangi bir aşamasında istem dışı ortaya çıkan, iletişimi engelleyen, iletişim sürecini olumsuz etkileyen bir faktördür. Kaynak birimin gönderdiği mesajla hedef birimin aldığı mesaj arasında fark olmuşsa bu gürültüden kaynaklanmıştır (Görsel 4.4).



Görsel 4.4: İletişimi olumsuz etkileyen gürültü

## ETKİNLİK-1

İletişim kavramını ve iletişim öğelerini numaralandırılmış yerlere yazınız.

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....

### UYGULAMA FAALİYETİ 1

**Aşağıdaki işlem basamaklarını dikkate alınız.**

1. Mesaj metni hazırlayınız.
2. Mesajı iletiniz.
3. Geri besleme alınız.

İşlem basamaklarını yaparken tablodaki önerileri dikkate alınız.

### ÖNERİLER

<b>1. İşlem Basamağı</b>	İletişim öğeleri konusunu okuyunuz.
<b>2. İşlem Basamağı</b>	Göz kontağı kurunuz. Sessizliği sağlayınız.
<b>3. İşlem Basamağı</b>	İletişim öğelerinde dönüt (geri besleme) bölümünü gözden geçiriniz. Sorular sorarak mesajın doğru algılandığından emin olunuz.

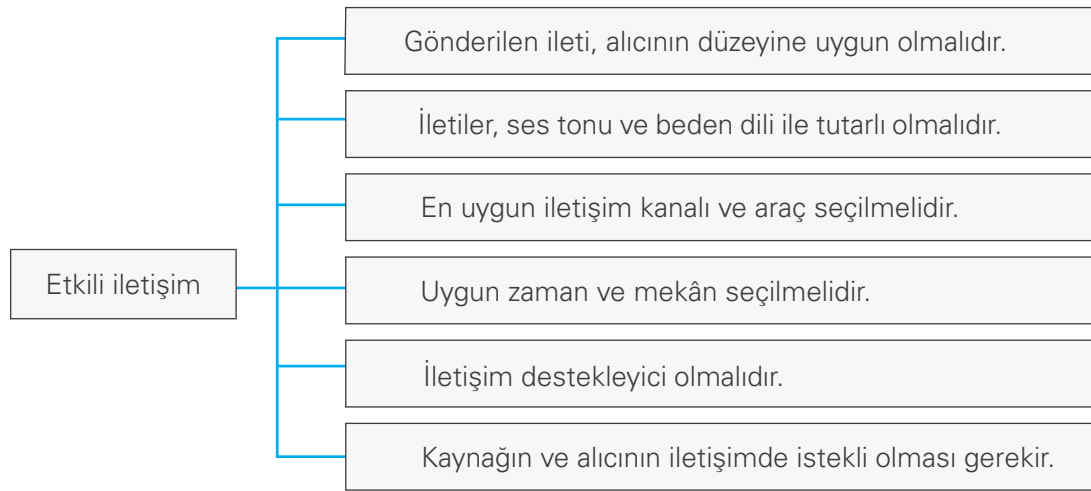
## HAZIRLIK

1. Günümüzdeki iletişim araçları ile geçmiş yıllardaki araçları karşılaştırınız.
2. Günlük hayata kullandığınız iletişim araçlarını listeleyiniz. En çok hangi iletişim aracını kullandığınızı belirleyiniz.
3. İş yerinde çalışanlarla hangi sıklıkta ve ne tür bir iletişim kurduğunuzu inceleyiniz.

## 4.2. ETKİLİ İLETİŞİM YÖNTEMLERİ

Etkili iletişim, bir zaman yönetimi unsurudur. İletişimde yeteri derecede açık olunursa iletilmek istenen mesaj, etkin bir biçimde alıcıya ulaşır. İletişimin zayıf olması, karışıklığa neden olur.

Etkili bir iletişim için aşağıdaki hususlara dikkat edilmelidir:



### 4.2.1. ETKİLİ İLETİŞİM KURMADA UYGULANABİLECEK YÖNTEMLER

Etkili iletişim kurmada uygulanabilecek yöntemler; iletişimin kişisel ve çevresel engellerini aşmak, empatik iletişim kurmak, güdüleyici iletişim kurmak, etkin iletişim kurmak ve ikna edici iletişim kurmaktır.

#### 4.2.1.1. İLETİŞİMİN KİŞİSEL VE ÇEVRESEL ENGELLERİNİ AŞMAK

İnsanlar aldıkları mesajları, kendi bilgi ve tecrübelerine göre algılar ve yorumlar. Yorumlarken de çoğu zaman olayları olduğu gibi değil, olmasını istediği gibi değerlendirir. Mesajın doğru anlaşılmasının yollarından biri iletişim engellerini ortadan kaldırmaktır (Görsel 4.5).

İletişimin kişisel engelleri şöyle sıralanabilir:

- Dil ve anlatım güçlükleri
- Dinleme ve algılama yetersizliği
- Bilgi eksikliği
- Statü farklılıkları

- Cinsiyet farklılıkları ve kültürel farklılıklar
- Hatalı tanımlama
- Algılama farklılıkları
- Gürültü engeli
- Duygusal faktörler
- Sözlerle mimikler arasındaki uyumsuzluk
- Yetersiz bilgi
- Eksik pekiştirme
- Yüz yüze iletişim olanağı bulamamak
- İletişimde farklı ve yetersiz kanal kullanmak

İletişim engellerini kaldırmanın en etkili yolu, öncelikle engelin farkına varmak ve sonra da bu engeli ortadan kaldırmaktır.

**Bunun için şu yöntemlerin kullanılması gerekir:**

- Kaynak, sözlü mesajları alıcının anlayacağı ve algılayabileceği biçimde kullanmalıdır.
- Kaynağın gönderdiği mesajlar sadece sözlü olmamalı; aynı zamanda model, hareket, çizim, resim, yazı ve işaretler gibi semboller şeklinde olmalıdır.
- Kaynağın gönderdiği mesajlar, alıcının ilgisini çekecek gerçek ve çekici örneklerle desteklenmelidir.
- Mesaj, alıcıyı etkileyecek türden bir kanalla gönderilmelidir.



*Görsel 4.5: İletişim engelleri*

- Kaynak ve alıcının fiziksel çevresi iletişime elverişli bir duruma getirilmelidir.
- Kaynak ve alıcının fiziksel ve psikolojik rahatsızlıkları giderilmelidir.
- Mesajın anlaşılıp anlaşılmadığı geri bildirimle kontrol edilmelidir.

#### 4.2.1.2. EMPATİK İLETİŞİM

Bir kişinin kendini karşısındaki kişinin yerine koyarak olaylara onun bakış açısıyla bakması ve o kişinin duygu ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi sürecine "empati" denir (Görsel 4.6).



Görsel 4.6: Empatik iletişim

Empati kuracak kişi kendini karşısındakinin yerine koyabilmeli ve olaylara onun bakış açısıyla bakabilmelidir yani onun algı alanına girebilmelidir. Empati kurmak için karşısındaki kişinin duygu ve düşüncelerini iyi anlamak gerekir. Karşısındaki kişinin sadece duygularını ya da sadece düşüncelerini anlamak yeterli değildir, zihninde oluşan empatik anlayışın karşısındaki kişiye iletilmesi de gereklidir.

#### 4.2.1.3. GÜDÜLEYİCİ İLETİŞİM

Güdü, insanı belli bir amaç için harekete geçiren güçtür. İletişimin ikna yeteneği, güdüleyici olmasına bağlıdır. Örgütlerde güdüleyici iletişimin olabilmesi için mesajın aşağıdan yukarıya ve çapraz bir şekilde dolaşması gerekir. Bu sayede örgüttekiler tüm gelişmelerden haberdar olur.

#### 4.2.1.4. ETKİN İLETİŞİM

Etkin iletişim, amaçlanan anlamı mümkün olduğu kadar göndericinin gönderdiği anlama yakın bir biçimde hedefe iletmekle mümkün olur. Etkin iletişim, anlam düşüncesine ve anlamlarının tutarlığına bağlıdır. Etkin iletişim, alıcının algılayabileceği şekilde mesajı iletmekle mümkün olur. Etkin iletişim, mesajın tam olarak algılanması ve gerekli tepkinin gösterilmesiyle sağlanır.

#### 4.2.1.5. İKNA EDİCİ İLETİŞİM

En basit bir diyalogun bile ikna etme ile ilişkisi vardır. İnsanlar genellikle başkalarının davranışlarını, kendi arzuları doğrultusunda değiştirmek için ilişki kurar, güç kullanarak ya da ikna yoluyla bu isteklerini gerçekleştirmek ister. Formal ilişkiler güç, informal ilişkiler ise ikna sayesinde gerçekleşir. İkna etmek inandırıcı olmaya bağlıdır. İnanç, tutum ve davranış değiştirmede ikna daha kalıcıdır. "Bir atı zorla suya götürebilirsiniz ama zorla su içiremezsiniz." diyen atasözü iknanın önemini vurgulamaktadır. İknanın temelinde inandırma, inandırmanın temelinde de güvenirlilik vardır.

## 4.2.2. İLETİŞİM TÜRLERİ

İletişim türleri sözlü iletişim, sözsüz iletişim ve yazılı iletişim olmak üzere üç gruba ayrılabilir.

### 4.2.2.1. SÖZSÜZ İLETİŞİM

Sözsüz iletişim, iletişimin en temel türlerinden biridir. İletişimin birincil aracı dildir fakat mesajın gönderilmesinde ve alınmasında, iletişime katkı sağlayan başka faktörler de vardır. Sözsüz iletişim veya vücut dili yoluyla elbiseler, mekân kullanımı, jest ve mimikler, göz hareketleri ve göz teması mesaj iletimine yardımcı olur (Görsel 4.7).



Görsel 4.7: Sözsüz iletişim

Sözsüz iletişim; yüzdeki anlamları, göz hareketlerini, duruşu, giyimi, sesin özelliklerini içerir. Görünüş, davranış, dokunuş gibi sözsüz ileti kaynakları yer ve zamanı en iyi kullanma süreci içinde önemli bir yere sahiptir. Duygu ve düşüncelerin kelimelere dökülemediği durumlarda bir bakış, başın bir dönüşü, kavrayan bir jest, savunucu bir mimik binlerce kelimedenden fazla anlam taşımaktadır. Sözsüz iletişim olan beden dili konusu "Öğrenme Faaliyeti 3" bölümünde ayrıntılı bir şekilde açıklanacaktır.

### 4.2.2.2. SÖZLÜ İLETİŞİM

Mesleki eğitimde beceri eğitimi sürecinde en çok kullanılan iletişim türlerinden biri sözlü iletişimdir. Sözlü iletişim, konuşma dili olarak da adlandırılır. Yüz yüze görüşmeler, toplantılardaki konuşmalar, brifingler, halka hitaplar, telefonla yapılan görüşmeler, konferanslar vb. biçiminde kurulur.

Sözlü iletişim, yüz yüze olabileceği gibi radyo, televizyon ve telefonla da olabilir. Dil ve dil ötesi olmak üzere iki kısma ayrılır. Karşılıklı konuşmalar, hatta mektuplaşmalar "dil ile iletişim" olarak kabul edilebilir. Dil ile iletişimde kişiler mesajlarını birbirine iletir. Dil ötesi iletişimde ise sesin niteliği önemlidir (ses tonu, sesin hızı, şiddeti, hangi kelimelerin vurgulandığı, duraklamalar vb.).

Dil ile iletişimde kişilerin ne söylediği, dil ötesi iletişimde ise nasıl söylediği önemlidir. Araştırmalar, insanların birbirlerine ne söylediğinden çok nasıl söylediğine dikkat ettiğini göstermektedir. Mesajın doğru iletilmesi, seçilen kelimelere bağlıdır ancak algılanması önemli ölçüde dil ötesine göre olur.

Sözlü iletişimde etkinlik bakımından sesin büyük bir önemi vardır. Ses; insanın tutumunu, duygularını ve iç dünyasını yansıtır. İnsanın iç dünyasının aynası sestir.

**Sözlü iletişimin pek çok avantajı vardır. Bu avantajlar şunlardır:**

- Verilen haberin anlaşılma derecesi denetlenebilir.
- Soru sorulabilir.
- Verilen cevaplar kontrol edilebilir.

- Anlaşılmayan konulara açıklık getirilebilir.
- Eş zamanlı olarak geri bildirimde bulunulabilir.

**Sözlü iletişimin bazı dezavantajları vardır. Bu dezavantajlar şunlardır:**

- Söylenen 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.

### 4.2.2.3.YAZILI İLETİŞİM

Yazı, insanın ve toplumların geçirdiği toplumsal ve kültürel evrim sürecinin ürünüdür. Yazının icadı, bürokrasinin kurulmasına ve gelişmesine katkıda bulunmuş ve aynı zamanda yazı hem din kurumunun hem de devletin siyasal örgütlenme biçiminin üzerinde etkili olmuştur. Yazı, merkezî bürokrasi ve taşra örgütleri arasında toplumsal yaşamın temel ilkelerini siyasal otorite tarafından eş güdümlenmesi olanağını sağlamıştır.

Yazılı iletişim, bireyler ve gruplar arasındaki iletişimden çok örgütsel iletişimde büyük bir öneme sahiptir. Bu eğitimin konusu olan mesleki eğitimde, beceri eğitimi sürecinde yazılı iletişim diğer yöntemlere göre daha az kullanılmaktadır.

### 4.2.3. İLETİŞİM ARAÇLARI

İletişim araçları, bilgi akışını sağlayan araçlara verilen genel isimdir. Bu akış, "bireyden çoğula" veya "çoğuldan bireye" bilgi yönüyle olan iletişime göre çeşitlenir.

**Bilişsel İletişim Araçları:** Sanal bir ortamda bilgi teknolojileri kullanılarak gerçekleştirilen bireysel ve toplu iletişim araçlarıdır (e-posta, formlar, sohbet uygulamaları, video konferans vb.).

**Görsel İşitsel İletişim Araçları:** Göz ve kulağa hitap eden, multimedya teknolojilerini kullanan iletişim araçlarıdır (televizyon, radyo, sinema vb.).

**Telekomünikasyon İletişim Araçları:** Göz ve kulağa hitap eden, elektrik, elektronik, elektromanyetik, optik teknolojileri kullanılarak gerçekleştirilen iletişim araçlarıdır (telefon, cep telefonu, fax, telex vb.).

**Kali-Grafik İletişim Araçları:** Yazı ve çizim ile oluşturularak formatlandırılan ve basım yayın araçları ile yapılan iletişimdir (gazete, dergi, afiş, tabela, kitap vb.).

**Organizasyon İletişim Araçları:** Ekipler aracılığıyla gerçekleştirilen, kişi veya topluma aktarılacak mesajların tanıtımı, eğlence, eğitim, gezme, tüketme adına iletilen etkinliklerin sağlandığı iletişim araçlarıdır (fuar, konser, defile, konferans vb.).

**Sanatsal İletişim Araçları:** İster plastik ister estetik olsun, her türlü sanat faaliyeti veya sanatçı ile sağlanan iletişim araçlarıdır (dans, resim, müzik, şarkı, sergi, konser, tiyatro, heykel, animasyon vb.).

## ETKİNLİK-1

Beceri eğitimi sürecinde etkili iletişim yöntemlerini kullanarak doğru iletişim uygulayınız.

### UYGULAMA FAALİYETİ 1

#### Aşağıdaki işlem basamaklarını dikkate alınız.

1. Sınıf 3 gruba ayrılır. Her grup için bir anlatıcı belirlenir. Daha sonra bir konu belirlenir. Belirlenen konuyu anlatıcılar gruplara anlatır. 1. gruba konu sadece işaretlerle anlatılmaya çalışılır söz ve yazı kullanılmaz. 2. gruba sadece tahtaya yazarak anlatılır. 3. gruba ise sadece konuşarak anlatılır, yazı ve beden hareketleri kullanılmaz. Bu iletişimin eksik kalan kısımları sınıfta tartışılır.
2. Sınıf ortamında olunmadığı durumlarda aile veya iş ortamında aynı konu 3 farklı kişiye sözsüz, sözlü ve yazılı olarak anlatılarak uygulama yapılabilir.
3. Anlatım için hazırlık yapınız.
4. İletişim engellerini ortadan kaldırınız.
5. Anlatımı yapınız.
6. Geri besleme alınız.
7. İşlem basamaklarını yaparken tablodaki önerileri dikkate alınız.

### ÖNERİLER

1. İşlem Basamağı	Gruba göre sözlü, sözsüz ve yazılı iletişim türlerini gözden geçiriniz.
2. İşlem Basamağı	Kişisel iletişim engelleri konusunu gözden geçiriniz.
3. İşlem Basamağı	Kullandığınız iletişim türüne göre ortaya çıkan iletişim kazalarını ve iletişimin eksik kalan yönlerini not alınız.



## HAZIRLIK

1. Günlük yaşamdaki anlaşma yöntemlerini ve işitme engelli insanların anlaşma yöntemlerini gözlemleyip not alınız.
2. Kırgın olduğunuz bir arkadaşınıza bunu konuşmadan nasıl ifade edersiniz? Beş tane yöntem belirleyiniz.
3. Sevdiğiniz, kırgın olduğunuz ya da tanımadığınız bir insana karşı tavrınızı gözlemleyiniz. Onlara, duygularınızı hangi yöntemlerle yansıtıyorsunuz?
4. Kültürümüzde sözle ifade edilmeyen, sadece bedensel mesajlarla aktarılan davranışların neler olduğunu gözlemleyip listeleyiniz.

### 4.3. BEDEN DİLİ

Beden dili insanın kendini ifade edebileceği yöntemlerin en doğalıdır. Karşıdaki kişiyi anlamının yolu da onun beden dilini çözmektir.

#### 4.3.1. MESAJ TÜRLERİ

Duygu ve düşüncelerin sözlü, sözsüz ya da yazılı bir anlatımla insanlara ulaşmasını sağlayan sembollere "mesaj" denir. Bir diğer deyişle anlamı olan her şey mesajdır.

**Sözlü mesaj:** Bireysel yaşamdan gruplaşmalara yönelen insanlar, beden dilleri ile iletişimde, belirli bir aşamaya gelmiş fakat karşılıklı iletişimde bir kopukluğun olduğunu hissetmiştir. Bu nedenle belirli semboller ve değişik seslerle durumlarını anlatmaya çalışmışlardır. Zamanla aynı şeyler için aynı sesleri çıkarmaya başlayınca o sözcük, gösterilen şeyin adı olmuştur. Bu şekilde "dil" denilen ifade biçimi ortaya çıkmıştır. İnsanlar, sözcüklerle anlaşmaya başlayınca bedensel mesajları daha az kullanma yolunu seçmiştir.

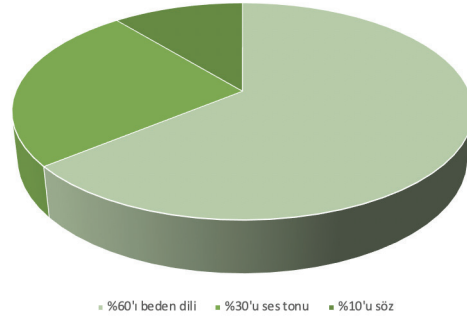
Ses tonu ile desteklenerek söz ile ifade edilen mesajlara "sözlü mesaj" adı verilir. Konuşma ile verilen mesajlar, "söz" ve "ses" olmak üzere iki kısımda değerlendirilir. Sözel unsur, sözcükler ve onların gerçek anlamlarını içerirken ses unsuru kararlılığı, telaffuzu, tonu, ritmi, vurguyu ve şiddeti kapsar. Örneğin, "Buraya gel!" veya "Otur!" ifadeleri sesin şiddeti, vurgusu ve tonuna bağlı olarak farklı anlamlar taşır.

Çok fazla ve çok hızlı konuşmaktan kaçınılmalıdır. Bir topluluk içinde sesin tonu, yüksekliği, konuşma süresi, şekli içinde bulunulan çevreye göre ayarlanmalıdır. Sözlü mesajlar içinde değerlendirilen, "dil ötesi" olarak tanımlanan mesajlar da vardır. Mektup, elektronik posta (e-mail), telefonla mesaj akla ilk gelenlerdir.

**Sözsüz mesaj:** El, kol, baş, ayak ve vücudun diğer kısımları ile yapılan işaret ve hareketlere "sözsüz mesaj" denir. Bir diğer deyişle beden aracılığıyla verilen mesajlardır. Sözsüz mesajların öncelikli işlevi, duyguları yansıtmak; diğer işlevi ise sözlü ifadeyi desteklemek ve onun akıcılığına katkıda bulunmaktır. Kimi zaman iletişim kurmamak da bir mesaj niteliği taşır. Bir kişinin tanıdığı birinin, o kişiyi gördüğü hâlde görmezden gelerek yanından hiç konuşmadan, selam vermeden geçip gitmesi, kişiyi dikkate almadığı, konuşmak istemediği ya da önemsemediği mesajlarını taşır.

**İlk izlenim:** Daha önce birbirlerini hiç görmemiş insanlar, ilk kez karşılaştıklarında kısa sürede birbirleri hakkında bir izlenim edinir. Kişinin güvenilir veya güvenilmez, hoş veya nahoş, önemsenecek veya önemsenmeyecek, uyumlu veya uyumsuz olduğu gibi algılamaları içeren bu ilk izlenimler, otuz-otuz beş saniye gibi kısa bir sürede oluşur. Yapılan araştırmalarda "gözle" alınan mesajın ilk izlenimin yüzde altmışını, "kulakla" alınan mesajın ise yüzde otuzunu oluşturduğu belirlenmiştir. Kişinin "ne söylediğini" belirten içerik ise ilk izlenimin ancak yüzde onunu oluşturmaktadır (Görsel 4.8).

Bu sonuçlardan bir insanla ilk karşılaştığında “nasıl” görüldüğü, nasıl bir yüz ifadesine sahip olduğu ve nasıl konuştuğu, ne konuştuğundan daha önemli olduğu anlaşılmaktadır (Görsel 4.8).



Görsel 4.8: İlk izlenim

İlk izlenimi edinirken insanları yanıltabilecek bir nokta vardır. Bu; ilk kez karşılaşılan kişinin geçmişten birini çağrıştırıyor olmasıdır. Bu durum kimi zaman yanlış karar vermeye sebep olabilmektedir.

Bedensel mesajlarla kazanılan ilk izlenim, daha sonra ses tonu ve konuşmaların etkisiyle yerini belirli bir zaman sonra “kalıcı izlenime” bırakır. Kalıcı izlenimde söz ve ses unsurlarının yüzdesi artar, gözle algılanan mesajın yüzdesi azalır. Bir süre sonra insanların bedensel mesajlarının etkisi, ilk andaki yüksek etkisini yitirir. Konuşulan konunun yani içeriğin etkisi artar.

Sözsüz mesajları oluşturan dört unsur vardır. Bunlar; beden dili, bedensel temas, mekân kullanımı, araç ve aksesuarlardır.

### 4.3.2. BEDEN DİLİNİN TANIMI

Beden dili, sözsüz mesaj kapsamındadır ve sözlü mesajı güçlendirici, anlamı kuvvetlendirici özellikler taşır. El, kol, baş ve vücudun diğer kısımları ile yapılan, sözlü mesajı destekleyici bedensel mesajlara “beden dili” adı verilir. İnsanlar; gündelik yaşantıda çoğu kez farkında olmadan beden dilini kullanır, olaylara ve durumlara bedensel tepkiler verir. Duygu ve düşüncelerini sözcüklerle anlatmakta zorluk çekenlerin de sıklıkla beden diline başvurdukları görülür. Beden dili kişinin kendine olan güven ve güvensizliğini doğrudan yansıtır. Asık surat, çatık kaş, düşük omuz sıkıntılı olmayı belli ederken gözlerin ışıltılı olması, hafif tebessüm ve hareketlilik, mutlu olmayı gösterir. 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 olabilir.

Beden dilindeki farklılıklar yaş, cinsiyet ve kültüre göre değişmektedir. Çocukluk dönemi beden dilinin en çok kullanıldığı dönemdir. Korkma, heyecanlanma vb. duygular bedensel mesajlara yansır. Buna içgüdüsel beden dili denir. Yaş ilerledikçe bedensel mesaj azalır, yerini sözel ifadeye bırakır.

Erkek ve kadınların biyolojik özelliklerden kaynaklı davranış farklılıkları vardır. Bu farklılıklar kendilerine özgü hareketleri oluşturur.

Toplumsal yaşam tarzı, inanç ve yaşanan çevrede görülen farklılıklar da beden diline yansır. Benzer hareketler toplumlar arasında farklı anlamlara gelebilmektedir.

Eğitim sürecinde karşıdaki kişinin bedensel mesajları anlamlandırılırken yaş, cinsiyet ve kültür farklılıkları dikkate alınmalıdır.

### 4.3.3. BEDEN DİLİ ÖGELERİ

Beden dilini incelerken vücut iki bölümde ele alınır.

**Mimik:** Yüz kısmında alın, kaş, göz, ağız ve dudakla verilen mesajlar mimik olarak tanımlanır. Mimiklerle (yüz ifadesiyle) verilen mesaj, vücudun diğer kısmının verdiği mesajdan daha etkili ve anlamlıdır. (Görsel 4.9, 4.10, 4.11, 4.12)



Görsel 4.9: Kuşkucu bakış



Görsel 4.10: Derin düşünce



Görsel 4.11: Şaşkınlık



Görsel 4.12: Tasarlama

Jest ve mimikler bazen bilerek kimi zaman kendiliğinden, kimi zaman da istenmedik hareketler olarak ortaya çıkar. Ancak hepsinde bilinçaltı bir neden ve amaç vardır.

**Jest:** Baş, el, kol, ayak ve beden duruşu ile verilen mesajlar jest olarak tanımlanır. İrade dışı yapılan hareketler saklanmak istenmesine rağmen duyguları yansıtır.

Titreyen, sıkılmış bir yumruk, gergin bir duruş ne kadar kontrol edilirse edilsin, yoğun bir gerilimin dışı yansımasıdır.

Jestlerin verdiği mesajları incelerken kişinin her zaman benzer durumlarda aynı jestleri göstermediği unutmamalıdır.

**Tokalaşma:** Tokalaşma (el sıkışma) biçimi insanın hem kişiliğini hem de statüsünü belli eden hareketlerdir. Tokalaşma, karşıdaki kişinin elini sıkma şeklinden sıkma süresi ve şiddetine kadar mesajlarla dolu bir süreçtir.

El sıkma biçimlerinin ne anlama geldiği bilirse insanların kişiliklerine ait önemli ipuçları elde edilir.

**Tokalaşmalar üç ayrı grupta ele alınabilir:**

**Eşit statüde tokalaşma tarzı:** İki el de birbirini kavrar ve avuç dışları tam sağ ve tam sol yönlüdür. Her iki kişinin de kendi varlığını karşısındakine hissettirme amacı vardır. Dengeli ve güven veren bir el tokalaşma türüdür (Görsel 4.13).



*Görsel 4.13: Dengeli ve güven veren tokalaşma türü*

**Üstünlük belirten tokalaşma tarzı:** Avuç içleri yere bakar şekilde yapılan el sıkma şeklidir. Avuç içinin yere dönük olması, kişinin karşısındakine güçlü ve üstün olduğu izlenimini verme amacını taşır. Yapılan araştırmalar üst düzey yöneticilerin büyük çoğunluğunun avuç içleri yere bakar şekilde el sıkıştıklarını ortaya koymuştur (Görsel 4.14).



*Görsel 4.14: Üstünlük belirten tokalaşma tarzı*

**Boyun eğen tokalaşma tarzı:** Parmak uçlarının diğer kişinin avucuna bırakılarak yapılan el sıkma çeşididir. Genellikle kendisine güvensiz, çekingen ve endişeli insanlarda bu tarz görülür. Bayanlarda çok sık görülen bu tür el sıkma şekli, onlar için aynı anlam ve belirtileri göstermez. İltifat ve incelik bekleme duygusu ağır basmaktadır.

Özel duyguların yansıtılması, güven ve samimiyet hislerinin belirtilmesi amacıyla bazen karşıdaki kişinin eli iki elle sıkılabilir. Benzer duygularla tokalaşırken karşıdakinin kolunu veya omzunu sol elle tutmak bazen duygusal yakınlaşmayı artırır.

Ancak bu tür davranış sadece çokyakın arkadaşlar arası yapılsa anlamlı olur. Üst düzey bir yöneticinin başarılı, genç bir çalışanına veya öğretmenin başarılı bir öğrencisine bu şekilde yaklaşmasının o kişilerin motivasyonunu artırdığı görülmüştür (Görsel 4.15).



*Görsel 4.15: Tokalaşırken güven ve samimiyeti yansıtan koldan tutmak*

Tokalaşırken güç denemesi yapmak, hem eli sıkılan kişide olumsuz duygular yaşatır hem de kişinin şiddete eğilimli olduğunu açığa çıkarır (Görsel 4.16).



*Görsel 4.16: Tokalaşırken güç denemesi*

Tokalaşma işlemini kimin başlatacağı ve zamanlama önemlidir. Esas olarak el uzatma işleminin ev sahibinden misafire, yöneticiden memura, yaşça büyük olandan küçüğe, kadından erkeğe doğru gerçekleşmesi gerekir. Ancak insanların duydukları memnuniyet veya özel duygular nedeniyle tokalaşmayı başlatan kişilerin sırası değişebilir. Tokalaşmanın süresi, insanlar arasındaki yakınlığa göre değişebilir. Uygun olan el sıkma işleminin 2-3 saniye içinde bitmesi gerekir. Bu sürenin uzaması taraflar arasındaki yakınlığın ve özlemin fazla olduğunu gösterse de çoğu kez taraflara sıkıntılı anlar yaşatır. Tokalaşma ne boyun eğen ne de üstünlük gösteren bir tarzda olmalıdır. Tokalaşma içtenlikle yapılmalıdır. Ortam uygunsa hafif tebessümle desteklenen tokalaşma daha etkili olur.

**Duruş:** Vücudun göğüs kafesinin bulunduğu kısım o kişinin merkezidir. Jest ve mimikleri kullanırken kişinin merkezinin durumu ve yönü, onu tanımak için birçok ipucu verir. Hatta diğer özelliklerine bakmadan sadece göğüs kısmına yani merkeze bakarak önemli sayılabilecek bilgiye sahip olunabilir. Omuzların dik ve merkezin dengeli durması kendine güven duyan bir insanın görünüşüdür. Merkezin açık olması şeklinde değerlendirilen bu duruş, kişinin yaşamla barışık, kendinden hoşnut, çevresine hoşgörülü olduğu izlenimini verir (Görsel 4.17).



*Görsel 4.17: Göğüs kafesinin kollara kadar olan kısım, kişinin merkezi*

Merkezin kapanması; ellerin yanlara bırakılıp omuzun düşmesi ve başın hafif öne eğilmesi şeklinde tarif edilebilen bir durumdur. Bu duruşa sahip kişiler; öz güvenleri eksik, çekingen, karamsar ve zorluklara karşı direnci olmayan kişiliğe sahiptir. Merkezin çok fazla açılması, baş hafif yana yatık, omuzlar geriye çekilmiş, kollar yanlara açılmış bir duruş biçimidir. Saldırgan ve her an tepki vermeye hazır bir görüntü veren bu kişiler, diğer insanlara karşı çoğu kez hoşgörü ve anlayıştan yoksundur. Kişinin yönünün, konuşulan insana dönük olması onun önemsendiğini ve ona değer verildiğini belirtir.

**Oturuş:** Bacak bacak üstüne atmak, savunmanın bir şekli veya iç gerginliğin işareti olabileceği gibi karşılıklı diyalogda rahatlığın yansıması olarak da düşünülebilir. Geleneksel oturma biçimi de denilebilecek bu oturma tipinde herhangi bir olumsuzluk yoktur. Bir sandalye ya da koltukta uzun süre oturmak gerekiyorsa genelde bu oturma biçimi tercih edilir. Ancak bu oturma biçimine kolların kavuşturulması eklendiği takdirde huzursuzluğun, tedirginliğin başladığı anlamı çıkarılabilir (Görsel 4.18).



*Görsel 4.18: Rahatlığı ifade eden oturma biçimi*

Kişi, 4 rakamını andıran, sol ayağın üzerine sağ ayağın yere paralel olarak yerleştirilmesi biçiminde kendini diğer kişiye oranla daha rahat ve üstün olarak görür. Ancak eller sağ ayağı kavramış vaziyetini alırsa bir meydan okuma söz konusudur ve kişi her an tartışmaya hazır durumdadır (Görsel 4.19, 4.20).



*Görsel 4.19: Dört rakamını andıran oturuş*



*Görsel 4.20: Ayaklardan kavrama ve tepkili oturuş*

Üç veya daha fazla kişiyle otururken bacak bacak üstüne atmanın ayrı bir anlamı vardır. Kişi, gruptan kimle ilgileniyorsa veya kime yakınlık duyuyorsa ayağının yönü özellikle o kişiye dönüktür.

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 yaşıyorsa bu oturma biçimi kendini gösterir.

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

Dik oturan kişiler, çökük oturan kişilere göre yaşama arzusu yüksek, kendine güvenli ve enerjik yapıdadır. Sandalye ya da koltuğa tam olarak oturup arkasına yaslanma şeklindeki oturuş en uygun olanıdır.

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 göstereşi 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 öz güvenlerinin yüksek olduğu düşünülebilir (Görsel 4.21, 4,22).



*Görsel 4.21: Endişeli ve sıkıntılı oturma biçimi*



*Görsel 4.22: Sandalyenin ucuna oturma biçimi*

#### 4.3.4. BEDEN DİLİ İLE İLETİŞİM

İletişimin en anlamlı ve tesirli olanı, beden dili ile verilenidir. Kimi zaman bir bakış, hafif bir dokunuş ya da araya konulan mesafe çok şey ifade eder.

Bedensel mesajların hangi anlamlara geldiğini bilmek, insanlarla kurulacak iletişimde büyük yarar sağlar. Beden dilini bilmekle karşıdakinin duygu ve düşünceleri kolayca anlaşılabilir ve iletişimin seyri yönlendirilebilir.

Bu bölümde "usta öğretici" adayına beden dili ile ilgili bilgiler vererek insanların duygu ve düşüncelerini anlamasını kolaylaştırmak, kendi davranışlarını geliştirmek ve çevresindeki insanlarla daha iyi iletişim kurmasına katkı sağlamak hedeflenmiştir. Ancak unutulmamalıdır ki beden dilini anlamlandırma konusu uzmanlık gerektiren geniş bir konudur. Buradaki temel bilgilerle tüm iş, aile ve sosyal çevrenin beden dilini anlamlandırmaya çalışmak yanlış yorumlamalara sebep verebilir. Usta öğretici adayı iş yerindeki öğrenci ve çalışanların normal durumlarını gözlemlemeli, iletişim esnasında bu normal durumun dışındaki beden dili mesajlarını anlamlandırmaya çalışmakla yetinmelidir. Bu şekilde eğitim sürecindeki iletişime pozitif katkı sağlanmaya çalışılmalıdır.

## ETKİNLİK-1

Öğrenme ile psikoloji arasındaki ilişkiyi, öğrenme sürecini etkileyen bireysel ve çevresel etkenleri araştırınız.

### UYGULAMA FAALİYETİ 1

**Aşağıdaki işlem basamaklarını dikkate alınız.**

1. Verilecek mesajı belirleyiniz.
2. Bedeni, mesaja uygun kullanınız.
3. İşlem basamaklarını yaparken tablodaki önerileri dikkate alınız.

### ÖNERİLER

<b>1. İşlem Basamağı</b>	Mesaj türleri ile ilgili bilgileri okuyunuz. Ne zaman, nerede, kime, nasıl mesaj vereceğinize karar verirken dikkatli olunuz. Doğruluğuna inanmadığınız mesajları vermeyiniz. Doğru zamanda verilmeyen mesaj, amacına ulaşmaz.
<b>2. İşlem Basamağı</b>	Beden dilini kullanırken abartısız ve doğal olunuz. Hissettiğiniz gibi davranınız. İlk izlenim çok önemlidir. Giyiminize ve dış görünüşünüze özen gösteriniz. Temiz, düzenli ve bakımlı olunuz. Duruş ve yönelme biçimlerini arkadaşlarınızla uygulayıp yorumlayınız.