

ÜNİTE 1

İletişim sürecini oluşturan temel unsurlar şu şekilde sıralanabilir:

- Gönderici (Kaynak)
- İleti (Mesaj)
- Kanal (Araç)
- Alıcı (Hedef)

Gönderici (Kaynak): İletişimi başlatan kişi göndericidir ve iletişim sürecinin başlangıcıdır. Örneğin karşısındaki bir kişiyle ya da toplulukla sözlü veya sözsüz iletişim kurma eylemini gönderici başlatır.

İleti (Mesaj): Göndericinin alıcıya aktardığı sözlü ya da sözsüz tüm bilgilerdir. İleti, iletişim sürecinin merkezini oluşturur. İletişim sürecinde gönderici ile alıcı arasındaki köprüyü oluşturur ve iletişimin başarısını doğrudan etkiler (Aktaran Gökçe, 2006:27). Başarılı bir iletinin taşınması gereken bazı özellikler şu şekilde sıralanabilir:

- İleti açık ve anlaşılır olmalıdır.
- İleti doğru zamanda ve ortamda iletilmelidir.
- İleti için uygun kanal seçilmelidir.
- İletinin anlaşılabilirliğini ve iletimini aksatacak gürültü olamamalıdır.

Kanal (Araç): Gönderici alıcıya iletisini gönderebilmek için iletişim araçlarını kullanmak zorundadır. Bu araçlar ses, beden, yazı, resim, fotoğraf, telefon, televizyon gibi sözlü ya da sözsüz araçlardır

Alıcı (Hedef): Gönderici tarafından iletinin gönderildiği kişi ya da kişiler alıcıdır. Alıcı telefonda konuşulan kişi, bir konser topluluğu ya da kitap okuyan bir kişi olabilir. Alıcının iletişim sürecinde etkin bir rolü vardır. Gönderici tarafından alıcıya gönderilen iletinin doğru algılanabilmesi için, ileti bilgilerinin alıcı tarafından doğru işlenmesi gerekir.

İletişimin Başarısını Etkileyen Temel Unsurlar

İletişimin başarısını etkileyen üç temel öğeden daha söz edilebilir. Bunlar:

- Geri Bildirim (Dönüt)
- Ortam (Bağlam)
- Gürültü

Geri Bildirim (Dönüt): Çeşitli iletişim kanalları aracılığıyla alıcıdan göndericiye gönderilen ileti biçimleridir. Gönderici ile alıcı arasındaki iletişim bağlantısını sağlar ve ileti-şim sürecinin son aşamasıdır.

Ortam (Bağlam): İletişimin olduğu çevre ortam ya da bağlam olarak tanımlanır.

Gürültü: İletişim sürecini olumsuz etkileyen bütün unsurlar gürültü olarak ifade edilir.

İLETİŞİM MODELLERİ

İletişim kavramının bilimsel açıdan anlaşılmasını ve çözümlenmesini amaçlayan sistematik çalışmalardır. Bu çalışmalar iletişim sürecinin üç temel unsuru üzerine yoğunlaşır: Gönderici (Kaynak) Kanal (Araç) Alıcı (Hedef)

Shannon ve Weaver Modeli

Claude Shannon ve Warner Weaverbu iletişim modelini geliştirmişlerdir. “Matematiksel İletişim Modeli” olarak da tanımlanan bu model; iletişim kanallarını daha etkin bir biçimde kullanabilmeyi araştırmak ve elektronik ortamda enformasyon aktarımı sırasında oluşan teknik sorunları ortadan kaldırmayı amaçlamıştır

Osgood ve Schramm Dairesel İletişim Modeli

Osgood ve Schramm Dairesel İletişim Modeli ilk dairesel modeldir. Shannon modelinin düz çizgisel modeline karşılık Osgood ve Schramm modeli daireseldir .

Bu iki model arasında şu farklardan söz edilebilir:

Shannon öncelikle gönderici (verici) ve alıcı arasında araç görevi gören kanallara yönelir.

Osgood ve Schramm ise iletişim sürecindeki aktörlerin davranışlarına yönelir.

Bu dairesel modelde;

İletişim sürecinin bir yerde başlayıp bir yerde bitmediği,

Sürecinin sonsuz olduğu,

Çizgisel iletişim modelinde olduğu gibi gönderici ile alıcı rollerinin sabit olmadığı ve rollerinin sürekli değişerek bir ileti döngüsünün olduğu savunulur.

Lasswell Modeli

Amerikalı bir siyaset bilimci olan Harold D. Lasswell, kitle iletişim süreçlerinin çözümlenmesinde en önemli modellerden birini oluşturmuştur. Lasswell Modeli olarak tanımlanan bu modelde, çizgisel ve sorgulayan bir iletişim modeli anlayışıyla soruna şu şekilde yaklaşır:

Kim (Gönderici) , /e dedi (İleti), Hangi kanalla (Kanal/Araç), Kime (Alıcı), Hangi etkiyle (Etki)

İletişim eyleminin söylem yapısını kapsayan bu yapıda ilk soru olan “kim” sözcüğüyle televizyon, radyo veya gazetede görev yapan iletişimciye gönderme yapılır. “/e dedi” sorusu iletilerle ilgilidir ve bu iletiler, kullanılan tekniği de kapsayarak, medya kanalları aracılığıyla iletilmektedir. “Kime” sorusu da izleyici kapsar ve iletişimcinin kamusuna değinir. “Hangi etkiyle” sorusu ise iletişimin etkilerini içerir

Gerbner’in Genel İletişim Modeli

Annenberg İletişim Fakültesi’nin eski dekanı olan Profesör George Gerbner, genel amaçlı bir iletişim modeli geliştirmek için çalışmıştır. Gerbner iletişimi gerçeklik kavramıyla ilişkilendirir.

Bu modelin en önemli özelliği, farklı özellikleri olan iletişim süreçlerinde farklı biçimlere sokulabilmesidir. Bu modelde, Gerbner iletişim sürecini iki boyuttan oluşan bir süreç olarak görür:

Algı boyutu

Aktarma veya araçlar ve kontrol boyutu

Newcomb ABX Modeli

Temeli bireylerarası ilişkileri kapsar. Model doğrusal bir yapıda değildir ve üç köşelidir

Westley MacLean Modeli

Newcomb ABx modelinin kitle iletişime uyarlanarak geliştirilmiş halidir. Bu uyarlama, kitle iletişimi ile bireylerarası iletişim arasındaki temel farklılıklara dayanır. Bu temel farklılıklar şu şekilde sıralanabilir:

Kitle iletişim sürecinde geri bildirim aracılığıyla etkileme azdır ya da ertelenmektedir.

Kitle iletişim sürecinde yayıncılar çok sayıdadır. Alıcıların tersine, çevredeki objelere kendilerini yöneltmek, çok sayıdaki benzer olaylardan ayıklamalar yapmak zorundadırlar.

ÜNİTE 2

BİREYLERARASI İLETİŞİMİN SÜREÇLERİ

İletişim etkinliği; kaynak- mesaj, kanal, alıcı gibi ögeler aracılığı ile kurulan sosyal bir etkileşim çerçevesinde gerçekleşmektedir. İletişim genel boyutta ele alınırsa, kişinin kendisiyle iletişimi, bireylerarası iletişim, grup ve kitle iletişimi olmak üzere dört ana başlık altında ifade edilebilir. Kaynağını ve hedefini insanların oluşturduğu iletişime “bireylerarası iletişim” adı verilir. Karşılıklı iletişimde bulunan kişiler, bilgi/sembol üreterek, bunları birbirlerine aktararak ve yorum layarak iletişimi sürdürürler. Bireylerarası iletişim, belirli bir mekan ve zamanda bireyler arasında gerçekleşen ilişki ve etkileşimi olarak da tanımlanabilir. Bireylerarası iletişim de, iletişim sürecinin temel ögeleri olan; kaynak, mesaj, araç, alıcı ve geri bildirim ilişkisinden bağımsız olarak düşünülemez.

BİREYLERARASI İLETİŞİM SÜRECİNİN TEMEL ÖGELER

Bir iletişimin bireylerarası iletişim olarak tanımlanabilmesi için;

- Bireyler belirli bir mekan ve yakınlık çerçevesinde yüz yüze ilişki içerisinde olmalıdır.
- Bireylerarasında karşılıklı olarak iki yönlü bir mesaj alışverişi gerçekleşmelidir.
- Bireylerarasındaki mesajlar, sözlü, sözsüz ya da yazılı nitelikte olması gerekmektedir. Bireylerarası iletişim sözlü ve sözsüz iletişim olarak iki sınıfa ayrılır.

SÖZLÜ İLETİŞİM:

İletişim içerisinde bireylerin birbirlerine sözcükler yoluyla iletildiği mesajlar sözlü mesaj olarak tanımlanmaktadır. Bireysel iletişim süreci içerisinde dil bireylerin neyi söylediklerini, dil ötesi iletişim ise bunu nasıl söylediklerine karşılık gelmektedir.

Dil: İnsanların bireysel iletişim sürecinde duygu ve düşüncelerini semboller, kelimeler yolu ile aktarma ve anlamlandırma biçimine denir.

Dil Ötesi: Dil ötesi iletişim, sözcüklerin kullanımından çok kullanılan sesin niteliğiyle ilgili özellikleri tanımlar. Ses tonu, sesin hızı, şiddeti, kelime vurgusu ve duraklamalar gibi özellikler dil ötesi iletişim olarak ifade edilmektedir.

Sözsüz İletişim

Bireylerarasında gerçekleşen iletişimin sözcüklere dayalı olmadan gerçekleşen ses tonu, vücut dili, duruş, bakış, jest ve mimikler gibi unsurları sözsüz mesajlar olarak nitelendirilmektedir. Bir bireyin başka bir bireye karşı duyduğu öfkeyi ses tonu ve yüz ifadesinden anlayabiliriz.

Bedensel Temas ve Mesafe

İnsanlar bireylerarası iletişim süreçleri içinde bedenlerinin diğer insanlara olan konumları neticesinde sessiz olarak iletişime geçmekte ve karşı tarafa mesaj iletmektedirler.

Yüz ve Beden Hareketleri

Bireyler ilişki içerisinde buldukları diğer kişiler ile çeşitli göz teması, yüz ifadeleri, do- kunma, kafa işaretleri, el ve kol duruşu, bacak hareketleri, beden yönelimi ve oturma bi- çimleri gibi yollarla sözsüz olarak iletişimsel mesajlar iletmektedir.

Mekan Kullanımı

Bireyler, kendi çevreleriyle kurdukları mekânsal ilişkiler ve boş alanlar çerçevesinde diğer bireylerle iletişimde bulunurlar.

Araç Kullanımı

Bireyler çevrelerindeki çeşitli araçların kullanımını, belirli kıyafetler ve takılar gibi obje ler yoluyla diğer bireylere birtakım mesajlar iletirler.

BİREYLERARASI İLETİŞİM SÜRECİNİN ÖZELLİKLERİ

İnsanın toplumsal yaşamda, ilk ve en yoğun olarak kullandığı iletişim türü bireylerarası iletişimidir. Bireylerarası iletişim, iki ya da daha fazla kişi arasında gerçekleşebilir.

Bireylerarası iletişim sürecinin gerçekleşmesini sağla- yan pek çok özellik bulunmaktadır. Bu özellikleri şu şekilde sıralayabiliriz:

- Bireylerarası iletişimde en az iki insan vardır.
- Tek yönlü değil, çift yönlü ve karşılıklıdır.
- Bireylerarası iletişim yüz yüze ya da teknoloKi ile aracılanmış olabilir.
- Bireyler iletişimi kendi adlarına gerçekleştirirler.
- İletiler sözlü ve sözsüz niteliktedir.
- Bireylerarası iletişim bir süreçtir.
- Bireylerarası iletişim süreci örtülü ya da açık bir amaç doğrultusunda gerçekleşir.
- Bireylerarası iletişim bilginin, duygunun, düşüncenin, yaşantının paylaşımıdır.
- Bireylerarası iletişim hem psikoloKik hem de sosyal/kültürel bir olgu ve süreçtir.
- Bireylerarası iletişimde taraflar arasında belirli bir zaman ve mekan birliği bulunmaktadır

Bireylerarası iletişimin gerçekleşmesi açısından bir diğer önemli nokta, sürece ka- tılanların “kendi adlarına” iletişim kurmalarıdır. Herhangi bir kurum, ya da toplumsal konum adına bireylerin birbirleri ile gerçekleştirdiği iletişim bireylerarası iletişim kapsamında değil, sosyal, örgütsel iletişim kapsamında değerlendirilmelidir.

Bireylerarası iletişim tek yönlü değil karşılıklı bir etkileşim süreci şeklinde gerçekleşmektedir.

BİREYLERARASI İLETİŞİM SÜRECİNDE ÖNEMLİ UNSURLAR

Dinleme

Bireylerarası iletişim sürecinin sağlıklı olarak işlemesi için, sözlü ve sözsüz mesajların et- kinliği ile birlikte düşünce, tutum ve davranışların anlaşılmasında ve paylaşımın gerçek- leştirilmesinde dinleme önemli bir kavramdır

Aktif Dinleme

Bireylerarası iletişimin sağlıklı olarak gerçekleşmesinin temelidir. Aktif dinleme, dinleyicinin de konuşmacıya sözlü ya da sözsüz ifadelerle katkı sağlaması anlamına gelir.

Pasif Dinleme

Pasif dinleme bireylerarası iletişim sürecinde dinleyicinin karşı tarafa sözlü ya da sözsüz mesajlar yoluyla katkıda bulunmadan dinlemesine karşılık gelmektedir.

Benlik

Birey doğumundan itibaren kendi öz benliğinin toplumsal çevre tarafından kabul edilmesini ister. İçinde bulunduğu çevreden dışlanma korkusu yaşayan birey, öz benliğini savunmak ve korumak için çeşitli uyum maskeleri (benlikleri) kullanır.

Empati

Empati bir bireyin, kendisini karşısındakinin yerine koyarak onun duygu ve düşüncelerini anlamaya çalışma çabasıdır. Bireylerarası iletişim sürecinde çift yönlü empatik bir anlayış kurmanın faydalarını şu şekilde sıralayabiliriz:

- Kişileri hayatlarının her cephesinde birbirlerine yakınlaştırır.
- Kişilerin birbirlerine güvenmesini sağlar.
- İletişimi kolaylaştırma hatta cazip kılma özelliğini taşır.
- Kişilerin kendiliklerinin önem arz ettiğini gösterdiği gibi aynı zamanda onların önemli olduklarını hissettirir.
- Katılımcı bireylerin her iki tarafına da çeşitli maddi ve manevi fayda sağlar.
- Bireylere paylaşma, yardımlaşma, dostluk, hoşgörü, sevgi, saygı, sorumluluk gibi pozitif duygular kazandırır.
- Bireylerin daha büyük ekip ve organize çalışma yaparak sosyalleşmesini sağlar

Tutumlar

Tutum, bireylerin, belirli psikolojik objelere ilişkin düşüncelerini, duygularını ve davranışlarını, düzenli bir şekilde oluşturan eğilimleri niteler. Buna göre tutumlar, duygu, düşünce ve davranış olmak üzere üç boyuta sahiptir.

Benmerkezcilik

Ben merkezlik iletişim süreci içinde bireylerin algısal, bilişsel ve duygusal açıdan kendilerini karşılarındaki bireyin yerine koyamayıp onları anlama çabası içine girmemeleri noktasında ortaya çıkmaktadır. Bireylerarası iletişim sürecinde ben merkezci olarak hareket eden bireyin karşısındakini anlaması ve onunla empati kurması beklenemez.

Kendini Açma

Bireyin kendini açması, kişinin kendi hakkındaki bilgileri diğer birey/bireylerle paylaşma amacı ile iletişim kurmasını ifade eder.

Çatışma

Bireylerarası iletişim sürecinde çatışma, bir tarafın davranış, söz ve tutumlarının diğerinin gereksinimleriyle uyumsuzluk göstermesi, ters düşmesi ya da engellemesi sonucunda ortaya çıkan anlaşmazlığı ifade etmektedir.

BİREYLERARASI İLETİŞİM SÜRECİNİN İŞLEYİŞİ

Bireylerarası iletişim süreci kaynak ve alıcı arasında gerçekleşir. İletişim sürecinin işleyişi kaynak ile başlar. Bireysel iletişim sürecinde birey hem kaynak hem de alıcıdır. Kaynak mesajı alıcıya gönderen bireydir. Bireylerarası iletişim yüz yüze gerçekleştiriliyor ise iletişimin gerçekleştiği kanal; insanın konuşma, görme ve duyma organlarıdır.

Kaynak

Bireylerarası iletişim sürecinin temel ögesi kaynaktır. İletişim sürecinin gerçekleşmesi için bilgi, duygu ve düşüncelerini iletmek isteyen bir kaynağın olması zorunludur. Bireylerarası iletişimde etkili bir iletişim gerçekleştirilmesi kaynağın, iletişim becerisine, tutumuna, konuya ilişkin deneyim ve bilgisi ile toplumsal, kültürel etkenlere bağlı olarak değişir. Doğru bir iletişim sürecinde kaynağın mesajı kodlarken dikkat edilmesi gerekenleri şu şekilde sıralayabiliriz;

- Kullanılan semboller (sözlü, yazılı, görsel) alıcı için anlaşılır olmalıdır.
- Soyut ifade ve sembollerden çok somut olanlar kullanılmalıdır.
- Semboller, alıcının aşına olduğu anlamlarda kullanılmalıdır.
- Alıcının anlaması zor olabilecek semboller açıklanmalıdır

MESAJ

Mesaj, kaynağın alıcıya iletmek istediği bilgi, duygu ve düşüncelerini sözlü ya da görsel simgelerle kodlamasına karşılık gelmektedir. Simge iletişimin en temel yapısal ögesidir. İletişim sistemi içerisinde kullanılan simgeler temelde ikiye ayrılır. Bunlar göze hitap eden görsel simgeler ve kulağa hitap eden işitsel simgelerdir. Kodlama, alıcıya gönderilecek anlamların uygun simgeler kullanılarak bir iletiye dö- nüştürülmesi olarak açıklanabilir. Kodlama, iletişim kanalına uygun alıcının anlamlan- dırabileceği simgeler kullanılarak oluşturulur. Mesajın kodlanması, kaynağın bilgi biri- kimine ve bu bilgi birikimi etkili bir şekilde aktarabilecek iletişim becerilerine sahip olup olmadığına bağlı olarak da değişecektir. Sağlıklı bir iletişim sürecinin gerçekleşmesi için mesajın taşınması gereken özellikleri şu şekilde sıralanabilir:

- Mesaj iletişim süreci içerisinde hedeflenen amacın özüne ve biçimine uygun simgeler kullanılarak oluşturulmalıdır.
- Mesaj iletişim sürecinde kullanılacak kanal ile uyumlu olmalıdır.
- Mesaj, alıcı tarafından anlaşılabilir özellikte, açık ve kesin olmalıdır.
- Mesaj doğru zamanda iletilmelidir.

Kanal

Kanal, iletişim süreci içerisinde kaynak tarafından kodlanan mesajın alıcıya hangi yolla iletildiğine karşılık gelir. Kanal, kaynak tarafından kodlanan mesajın alıcıya ulaştırılması için kullanılan yol, araç ve yöntemlerin tümünü kapsar. Doğal araçlar; iletişimi gerçekleştirmek için gerekli olan doğal öğelerdir. İnsanın be- deni; göz, kulak, el gibi organları ve insanın kendisi dışındaki diğer doğa (hava, yer, ateş, güvercin vb.) varlıklarını kapsar. Yapay araçları ise iletişimi üretmek, iletmek için gerekli teknolojik (kalem, matbaa, telefon, bilgisayar vb.) araçların tümüdür. Bireylerarası iletişimde seçilecek olan kanalın eş zamanlı olarak farklı kodlamalara uyumlu olması sağlıklı, etkili bir iletişimin gerçekleştirilebilmesini ve mesajın etkinliğini arttıracaktır. Bireylerarası iletişim sürecinde seçilecek olan kanalların özellikleri şöyle sı- ralanabilir:

- Seçilecek olan kanal(lar), iletişimin amacına uygun olmalıdır.
- Seçilecek olan kanal(lar), alıcının özellikleri ile uyumlu olmalıdır.
- Seçilecek olan kanal(lar), mesajın doğrudan ve düzenli olarak iletebilmesine, geri bildirim için uygun olmalıdır ve kontrol edilebilir olmalıdır.
- Kanal(lar) seçilirken oluşabilecek iletişim kazaları, istem dışı mesaj gönderme gibi durumlar dikkate alınmalıdır.
- Kanal seçiminde, zaman- mekan sınırlılıkları ve ekonomik faktörler dikkate alınmalıdır.

Alicı

Bireylerarası iletişim sürecinin gerçekleşmesi için en az iki kişi gereklidir. Bunlardan biri kaynak diğeri ise alıcıdır. Alıcı, kaynak tarafından kodlanarak gönderilen mesajları alan kişidir. Alıcı, kaynak tarafından gönderilen mesajı algıladığında önce- likle mesajı “filtre” eder. Sağlıklı bir iletişimin oluşması için kaynağın mesaja yüklediği anlam ile ve alıcının anlamlandır- ması, yorumlaması arasında bir tutarlılık olmalıdır. Bireylerarası iletişimin etkin bir şekilde kurulabilmesi için alıcının taşıması gereken özellikleri ise şu şekilde sıralayabiliriz:

- Alıcı, mesajı algılamak, çözümlmek için etkin bir dinleyici konumunda bulunmalı ve dikkatini, ilgisini kaynağa yöneltmelidir.
- Alıcı, dinleme sırasında önyargılı olmamalı, stereotip ve genellemelerden uzak durmalıdır.
- Alıcı, kaynakla empati kurmalı, iletiyi anlamak, çözmek ve anlamak konusunda çaba göstermelidir.
- Alıcı, dinleme eylemi sırasında sabırlı olmalı ve kaynağın mesajı doğru ifade edebilmesine imkan sağlamalıdır.

Üçüncü nesil mobil iletişim teknolojisi, 3G olarak adlandırılır. 3G teknolojisi mobil kullanıcılara görüntülü arama ve kablosuz veri aktarımı hizmeti sağlar. 3G teknolojisi ile mobil kullanıcılar GSM’den farklı olarak yeni bir frekans bandından ve daha fazla bant genişliğinden faydalanarak multimedia uygulamalarını kullanabilirler.

İletişim kanalları genel olarak bireylerarası ve kitle iletişimi olarak iki ana başlık altında toplanabilir. Bireylerarası iletişim kanalları, gönderici ile alıcının yüz yüze gelmesi durumunda kullanılan kanallardır. Kitle iletişim kanalları ise gönderici tarafından şifrelenen mesajın, televizyon, radyo, gazete, genelge ve örgüt içi bültenler gibi kitle iletişim araçları ile gönderilmesidir.

Baskı dilinde aynı metni herhangi bir değişiklik olmaksızın çoğaltmak amacıyla sabit bağlanmış matbaa satırı anlamına gelen stereotip kavramı, sosyal bilimlerde alanında kalıplaşmış yargıları ifade etmektedir.

Stereotip, sabitlemiş bir dünya görüşü çerçevesinde bireyin diğerleri hakkında hüküm vermesinde etkili olan fikirler, ideolojiler ve beklentilere karşılık gelmektedir.

Geri Bildirim

Bireylerarası iletişim sürecinde geri bildirim kaynak, alıcı arasındaki döngüyü ve iletişim sürecindeki konumlarının değişimini sağlayan öğedir. Geri bildirim, alıcının kaynağın mesajına verdiği yanıtıdır. Ancak etkin bir geri bildirim şu özellikleri içerir:

- Kaynağa yardımcı olmayı amaçlar,
- Mesajın tam bir karşılığdır,

- Zamanlaması doğrudur,
- Kaynağın hedeflediği amaca ulaşmasını sağlayacak kadar açık ve kesindir,
- Yapıcıdır

Etkin olmayan bir geri bildirim ise,

- Mesajın anlamını özel olarak içermez, geneldir,
- Mesajın anlamı ile doğrudan ilgili değildir,
- Zamanlama itibariyle hatalıdır,
- Kişiyi ve kişiliği vurgular,
- Anlaşılmayacak şekilde kodlanır,
- Bilgi içermez, yorum ağırlıklıdır
- Olumlu geri bildirim bireylerarası iletişim sürecinde şu anlamları ifade etmektedir:
- Mesaj alıcı tarafından algılanmış, alınmıştır.
- Mesaj alıcı tarafından doğru bir şekilde çözümlenmiş, anlamlandırılmıştır.
- Alıcı, kaynak rolünde geri bildirim hazırdır.

Çevre

Bireylerarası iletişim sürecinin gerçekleştiği fiziksel, psikolojik ve sosyal (kültürel) bağ- lam çevre olarak nitelendirilir . Fiziksel çevre, iletişimin gerçekleşti- ği somut mekana karşılık gelir. Psikolojik çevre, hem bireylerarası iletişim sürecine katılanların iç dünyasını hem de iletişim gerçekleştiği anda, var olan psikolojik atmosferi tanımlar

BİREYLERARASI İLETİŞİM AĞLARI

Sıklıkla kullanılan iletişim ağları; tekerlek, zincir, Y, çember ve yıldız tipi iletişim ağları- dır. İletişim ağları arasındaki asıl farklılık ağ türlerinin merkezîyetçi yapıda olup olmama derecelerinden kaynaklanmaktadır. İletişim ağlarının önemi hız, doğruluk, moral, lider- lik, örgüt, esneklik, istikrar ve kararlılık gibi potansiyel etkilerinin altında yatmaktadır ve çalışmalara göre iletişim ağlarının etkililiği durumsal faktörlere bağlı olarak değişebilmektedir.

Tekerlek Ağı: Geleneksel örgüt ve yapılanmalarda sıklıkla görülen, alt ve üst kademe ilişkilerinin belirgin olduğu merkezi iletişim ağıdır. Bu iletişim ağında bilgi akışı toplu- luğunun merkezindeki kişi yoluyla gerçekleşir ve diğer bireyler birbirleriyle iletişim kur- mamaktadırlar

Zincir Ağı: Tekerlek ağı iletişim sürecinden sonra bir diğer merkezîyetçi özelliğe sahip iletişim ağıdır. Bu iletişim ağında bilgi akışı kademeli olarak alt kademeden bir üst kademeye doğru ilerlemektedir. Bireyler yalnızca kendi üstü ya da altıyla iletişim halindedirler.

Y Tipi Ağı: İki üyenin zincirin dışında ayrıcalıklı bir konumda olması dışında zincir ağıyla benzerlik taşıyan bir ağ yapısıdır. Y tipi iletişim ağında da bireylerarası iletişim bir alt kademeden bir üst kademeye doğru gerçekleşir. ;incir akışının dışında kalan iki birey diğer bireylerden bilgi alır ve onlara bilgi gönderir.

Çember Ağı: Bu iletişim ağı merkezi olmayan bir yapıdadır. Çember şeklindeki ağ yapısı, her bireye iki yöne doğru iletişim ve bilgi akışını gerçekleştirme olanağını sunar. Bu iletişim ağında her birey karar verici ko- numda ve diğerleriyle aynı kısıtlamalara sahiptir. Sıklıkla resmi olmayan iletişim grupları ve eşit seviyedeki bireylerarasında kurulan bir iletişim ağ modelidir.

Yıldız Türü İletişim Ağı: Serbest iletişim modeli olarak da adlandırılan bu iletişim ağı

çember türü iletişim ağının bir tür uzantısı niteliğindedir. Çemberdeki her bireyin birbiriyle etkileşimde bulunması yıldız türü iletişim ağını ortaya çıkarır. Bu ağ yapısında her birey istediği bireyle özgürce iletişim kurabilmektedir. Merkezi bir konum olmadığı için bireyler açısından herhangi bir iletişim kısıtlaması bulunmamaktadır

BİREYLERARASI İLETİŞİM SÜRECİNİN AŞAMALARI

Başlangıç Aşaması

Bireylerin birbirleriyle çeşitli ortam ve kanallar aracılığıyla bir araya geldikleri zamansal açıdan çok kısa bir döneme karşılık gelmektedir. Bu dönemde bireyler birbirleriyle ilgili olarak olumlu izlenimler edinmeye çalışır.

Deneme Aşaması

Belirli bir mekan ya da teknolojik bir araç dolayısıyla bir araya gelen bireyler bu aşamada birbirlerine soru sorarak tanımaya çalışırlar. Bireylerin soru sorarak başlattıkları iletişim süreci, aldıkları geri bildirim yoluyla iletişimin sürüp sürmeyeceğine karar vermeleriyle son bulur. Pek çok iletişim süreci ve ilişki bu aşama içerisinde son bulur ya da devam eder.

Yoğunlaşma Aşaması

Bireyler deneme aşamasında iletişimin sürmesine karar verdikleri bireyler ile bu aşama içerisinde daha yoğun ilişki kurarlar. Bu aşamadaki iletişim daha az resmidir.

Bütünleşme Aşaması

Bireyler yoğunlaşma aşaması içerisinde anlaşma sağladıkları bireyler ile daha sık görüşür ve başka bir ifadeyle “ayrılmaz ikili” konumuna gelirler. Sosyal aktivite ve iletişim süreçlerini çoğunlukla bir ikili olarak beraber meydana getirirler.

Zincirleme, Kenetlenme Aşaması

Bireylerarası iletişim süreçlerinin en yoğun olarak yaşandığı aşamadır. Bu aşamaya gelen bireyler bazen yasal bazen de toplumsal olarak önemli konulara karşılık gelen anlaşmalar yaparlar. Bu anlaşmalar toplumsal açıdan evlilik, kan kardeşi, en iyi arkadaş vb. olarak saygı gösterilen türdedir. Pek az ilişki bu aşamaya kadar ulaşabilmektedir

ÜNİTE 3

Bireylerarası İletişimde

Dinleme ve Konuşma

BİREYLERARASI İLETİŞİMDE DİNLEME SÜRECİ

- ❖ M.Ö. 412-323 yıllarında yaşamış ünlü filozof Diyojen'e atfedilen “Daha az konuşup daha çok dinleyelim diye bir ağzımız; ama, iki kulağımız var.” sözünü hemen herkes duymuştur. Peki, insanları dinliyor muyuz? Onların sözlerini anlamak için, gerçekten çaba gösteriyor muyuz?
- ❖ Dinlemek ise etkin bir süreçtir. Karmaşık bir niteliğe sahip olan dinleme, odaklanılmayı gerektiren hem düşünsel hem de duygusal bir süreçtir (Allen, 1995: 3). Dinleme,

çevredekivarlıklara, olaylara, farklı kavramlarla durumlara ilişkin iletileri anlamlandırma sürecinin temel edimlerinden biridir. Dinlemek; iletişimde bulunulanların sesine, sözcük seçimine, tonlamasına, hızına ve beden diline karşı duyarlı olunmasını gerektirir

- ❖ Dinleme süreci, iletiyi anlamak için art arda gelerek birbirini tamamlayan eylemler bütünüdür. Söz konusu eylemler, seslerin kulağa ulaşması, işitme; seslere dikkatle yönelerek onları ileti olarak seçme, dikkat etme; anlamlandırılan iletiyi yorumlama, anlamlandırma; iletiye ilişkin belli bir iz oluşturma, anımsama; son olarak da iletiyi cevaplandırma, tepki verme olarak sıralanabilir. Her dinlemede ilk üç aşama (işitme, dikkat etme, anlamlandırma) birbirini izler.
- ❖ Alınan iletiyle ilgili yorumlama, soru sorma, cevap verme kısaca, geri bildirimde bulunmak için bir çaba harcanan dinleme, etkindinlemedir.
- ❖ Konuşmadan, karşıdakinin sözlerini bitirmesine izin vererek dinlemek, etkin dinlemenin ön koşuludur.
- ❖ Etkin dinleme;
 - iletişim becerilerinin geliştirmesini,
 - konuşanın sadece sözcüklerini duymayı değil, sözcüklerin derin anlamına ulaşılmasını,
 - iletişim boyunca doğal, önyargısız ve iletişim odaklı olunmasını,
 - dış etkenlere karşı, dikkatin dağılmamasını,
 - konuşmacıyla dinleyicinin birbirlerini anlamasını sağlayarak iletişimin etkisini artırır.

Bireylerarası İletişimde Dinleme Becerileri

1- Beden dilini kullanma, Etkin dinlemede, beden dilini kullanır- ken yapılması gerekenler kadar, yapılmaması gerekenler de vardır. Öncelikle yapmacık ya da ilgi dağıtan davranışlardan kaçınılmalıdır.

2- Özetleme: Kurulan iletişim sonucunda, ortak bir anlayışın gelişebildiğinin belirtisi, iletinin aynı anlama gelen farklı cümlelerle özetlenebilmesidir.

3-Netleştirme: İletinin içeriğini anlamakla kalmayarak iletinin taşıdığı olası yan anlamları da ortaya çıkarabilecek açıklayıcı karşı- lıklar verebilmek, netleştirmenin en temel yoludur.

Netleştirmenin ilkeleri: Söz Kesme, Az konuş çok dinle, Anlaşılanların doğruluğunu denetle, Yanlışları düzelt, Belirsizlikleri gider.

4- Yargılamadan uzak durma: Kuşkusuz dinleyici, iletinin yanında ya da karşısında düşünceler taşıyabilir; karşındaysa, olabildiğince yargılamadan dinlemeye çalışmalıdır.

5-Olumlu yaklaşma: Etkin dinleme, kişinin kendisine konuşanla ya da iletiyle ilgili olumlu sorular yönelterek olumlu düşünceler geliştirmesini sağlayabilir.

6- Sorumluluk alma: İletişimde, konuşan kadar dinleyen de sorumludur. Bu nedenle, etkin dinleme için sorumluluk alınmalıdır.

BİREYLERARASI İLETİŞİMDE KONUŞMA SÜRECİ

Konuşma için, öncelikle fizyolojik özelliklerin tam olması gerekir. Unutulmamalıdır ki konuşma eyleminden söz edilebilmesi için, en az iki kişi gereklidir.

Her konuşmaya özgü farklı kurallar getirilebilirse de etkili ve doğru konuşmanın bile-şenleri şu başlıklar altında sıralanabilir: Ses tonu, Vurgu, Konuşma hızı, Sesin yoğunluğu, Sesletim (telaffuz): Sesletim, bir sözcüğün, genel olarak onaylandığı ya da anlaşıldığı söyleme biçimidir.

Her konuşmanın gelişimi farklıdır. Yine de sıradan bir konuşma şu aşamalardan geçer:

Hoşbeş etmek: Diğer deyişle, havadan sudan konuşmak. Genelde, karşılıklı konuşmaların başlangıç aşamasıdır.

Bilgi edinmek: Kişiler meslekleri, aileleri, yaşadıkları yer gibi, birbirleri hakkında bilgiler edinir.

Ayrıntıları öğrenmek: konuşmanın ilerleyen aşamalarında siyaset, yaşama bakış gibi çeşitli konular hakkındaki görüş alışverişi gerçekleşir.

Bireysel izlenimleri paylaşmak: Güven oluşmuşsa artık, herkese açıklanamayacak duygular, deneyimler paylaşılır.

Sürekli görüşmek: Güven duygusuyla paylaşılan ortak konuların desteğiyle artık, bireyler konuşmak için tekrar görüşmek isterler.

Bireylerarası İletişimde Konuşma Becerileri

Konuşmaya başlamak için şu noktalara dikkat etmek yararlı olacaktır: Kendiniz olun, Rahat davranın, Yılmayın

Doğru bir konuşma, iletişim kazasına neden olmayacak net bir sözlü iletişim kurulmasını sağlarken; etkili bir konuşma, dinleyiciler üzerinde ilgi çekici, çarpıcı, unutulmaz izler bırakır.

Soru Sormak

Soru sormak, iletişime sürerlik kazandırmanın temel yollarından biridir. Konuşmalarda;

- örnek verilmesi,
- konunun pekiştirilmesi,
- anlatılanların özetlenmesi,
- konunun netleştirilmesi,
- eksikliklerin tamamlanması

için sorular yöneltilebilir.

Soru Türleri: Soru cümleleri, verilen cevaplar açısından açık sorular ile kapalı sorular olmak üzere öncelikle iki türdür. Cevabı 'evet' ya da 'hayır' gibi tek sözcükle cevaplanabilecek sorular kapalı sorulardır. Açık sorular ise, kişiye birçok farklı açıdan cevap verilmesini sağlar.

Bu soruların yanında, dört ayrı soru türü sıralayan kaynaklar da bulunmaktadır. Bu soru türleri şunlardır:

- 1- Açıklama/Netleştirme Soruları: Konuşmacının sözlerini ayrıntılandırmasını sağlar.
- 2- Yansıtma Soruları: Konuşmacının sözlerini aynı anlama gelen farklı cümlelerle yeniden anlatılmasını sağlar.
- 3- Yorumlama Soruları: Varsayımsal durumlar düşünülerek kurulan soru cümleleridir. Karşıdakinin bakış açısının öğrenilmesini sağlar

- 4- Hedef Sorular: Doğrudan belli bir kişiye yöneltilen sorulardır. Açık ya da kapalı soru olabilir. Seçilen kişiden ayrıntılı bilgi istenir. Bu soru cümlelerinin başında hedefteki kişinin adı söylenilerek dikkatinin çekilmesi sağlanır

ÜNİTE 4

Bireylerarası İletişimde Davranış Biçimleri

DAVRANIŞ KAVRAMI VE KAPSAMI

İletişim, iki birey arasında ilişki kurulmasını sağlayan psikososyal bir süreçtir.

PSİKOLOJİK KAVRAMLAR VE DAVRANIŞ

Psikoloji, davranışları, davranışların nasıl oluştuğunu ve zihinsel süreçleri inceleyen bir bilim dalıdır. Zihinsel süreçler, düşünme, hatırlama, hissetme gibi içsel olgulara işaret ederken, davranış ise bireyinyaptığı ve diğer bireyler tarafından gözlenebilir tüm eylemlerdir.

Davranışın ortaya çıkması için onu ortaya çıkarıcı bir faktöre yani tetikleyiciye ihtiyaç vardır. Bu tetikleyici dışsal bir faktör olabileceği gibi içsel bir faktör de olabilir.

İçsel faktörlere ise, bireyin stresli ya da depresyonda olması nedeniyle çevresindeki herkese (dışarıdan olumsuz bir tetikleyici olmamasına rağmen) bağırıp çağırması, ağlaması ya da sözlü iletişim kurmayı reddetmesi, suskun durma davranışını göstermesini örnek verebiliriz.

Güdü ve Davranış İlişkisi

Davranışın gerçekleşmesi ve bireyden bireye farklılaşmasında güdü kavramı önemli bir yer tutmaktadır. Güdü, bireyi bir amaç için harekete geçiren itici güçtür. Yani bireyin istekleri, arzuları, dürtüleri (açlık, susuzluk gibi fizyolojik güdüler) ve ilgilerini kapsar. Bireyin fizyolojik ihtiyaçlarının yanısıra davranışlarına neden olan sosyal güdüleri de vardır. Örneğin güvenlik, statü, başarılı olma ihtiyacı gibi.

Duygu ve Davranış İlişkisi

Duygu, duyduğumuz, duyumsadığımız, her şey; özellikle de tüm tutkularımızın; hafif veya ortalama şiddetteki heyecanlarımızın; aşk, sevgi gibi özel durumlarımızın ve içgüdüsel eğilimlerimizin genel adıdır. Bir diğer tanım da, içinde bulunulan ortamın algılanmasıyla ortaya çıkan, sinir sistemini harekete geçiren, bilinçte, bedende ve davranışta kendini gösteren süreçtir.

Öğrenme ve Davranış İlişkisi

Öğrenme, bilginin bellekte düzenli ve anlamlı bir şekilde kodlanarak depolanması sonucu gerçekleşir. Ancak bilgiyi bellekte tutmak; öğrenme değildir. Öğrenme, davranışta meydana gelen kalıcı bir değişiklik olduğunda gerçekleşir. Bu değişiklik iyiye doğru olabileceği gibi kötüye doğru da olabilir. Öğrenme, tekrarlar ya da yaşam deneyimleri sonucu meydana gelir. Öğrenme, psikolojik bir olgudur.

Algı ve Davranış İlişkisi

Algı, duyu organlarıyla elde edilen verilerin sentezidir. Algılamak duyumsal bir bilgilendirme yani herhangi bir olayı, nesneyi, ilişkiyi görmek, dokunmak, duymak, tatmak, koklamak ve hissetmektir.

Tutumlar ve Davranış İlişkisi

Tutum, gözlenebilen bir davranış değildir ancak davranışa hazırlayıcı bir eğilimdir. Tutum gözle görülmez; fakat gözle görülebilen bazı tepkilere ve davranışlara yol açtığından, bu davranışların gözlenmesi ya da birey tarafından açıklanması sonucu bu tutumun var olduğu öne sürülebilir. Tutumların bilişsel, duyuşsal ve davranışsal olmak üzere üç oluşturuçu ögesi vardır ve bu ögeler arasında genellikle örgütlenme, dolayısıyla da iç tutarlılık olduğu varsayılmaktadır. Tutumlar, bireyin diğer bireye yönelik; düşünce bilgi ve inançları (bilişsel öge), olumlu ya da olumsuz duygusal tepkileri ya da nötr olma durumu (duyuşsal öge) ve ona karşı nasıl bir tavır ortaya koyacağını ve nasıl davranış geliştireceğini (davranışsal öge) belirler. Tutumlara doğuştan sahip olunmaz, sonradan kazanılırlar.

Kişilik ve Davranış İlişkisi

Kişilik bireyin fiziksel ve sosyal çevreyle ilişki kurma biçimini şekillendiren, bireyi diğerlerinden ayıran, kendine özgü duygu, düşünce ve davranış kalıplarıdır. Kişilik yapımız, davranışlarımızın temel taşlarından biridir diyebiliriz.

BİREYLERARASI İLETİŞİM VE DAVRANIŞ

Bireylerarası iletişimde iletiler sözlü olabileceği gibi sözsüz (beden dili) de verilebilir.

Sözlü İletişim

Sözlü iletişim bireylerarası iletişimin temelidir; sese, konuşmaya ve dinlemeye dayalı bir iletişim türüdür. Sözel mesajların iletilme biçimi, iletişim sürecini etkiler.

Sözsüz İletiler

Bireylerarası iletişimde kullanılan sözcüklerle iletinin %7'si, bu sözcükleri nasıl kullandığımızla (ses tonu, yüksekliği vb.) iletinin %38'i, sözsüz iletiler de %55'i iletir. Oranlardan da görüldüğü üzere sözsüz iletişim son derece önemlidir. Sözsüz iletişim pek çok yolla gerçekleştirilebilir:

1. Dış görünüm (giyim kuşam, makyaj, saç modeli, parfüm vb.)
2. Beden dili (el, göz, yüz hareketleri, gülümseme vb.)
3. Duruş mesafesi (bireylere yakın ya da uzak durma)
4. Fiziki dokunma (tokalaşma, ellerini tutma vb.)
5. Fiziksel tepkiler (kahkaha atma, esneme vb.)

Sözsüz iletiler, bireyin gerçek duygu ve tutumları hakkında daha çok bilgi verebilir.

Bireylerarasındaki mesafeler de bir ileti özelliği taşır.

Özel Alan, sadece birinci derecede yakınların girebildiği bir alandır. Birini yanaklarından öpmek özel alana girmektir.

Kişisel Alan, 45 santimetrelilik mesafeden başlar 120 santimetreye kadar çıkar. İşyerlerinde, davetlerde birbirini tanıyan bireyler bu uzaklıkta durur.

Sosyal Alan, 120 santimetreden 350 santimetreye kadar ulaşan bir alandır. Öğretmen ve öğrenci velisi arasında, aynı odadaki beraberliklerde vb.

Kamusal Alan: Otobüs durakları, tren istasyonları, büyük otellerin lobileri gibi bir toplulukta birbirini tanımayan insanların yer aldığı mekânlarda olur. Araya konan mesafe en az 2,5 metredir.

İletişimde Davranış Kavramı

Çocukluk çağından itibaren öğrenilmeye başlayan bu beceriler şu şekilde gruplandırılmaktadır.

- 1 İletişimi başlatma ve sürdürme becerileri (dinleme, konuşmayı başlatma, teşekkür etme, soru sorma, vb.)
- 2 Grupla işbirliği yapabilme becerileri (grupta iş bölümüne uyma, izin isteme, pay- laşma vb.)
- 3 Duygulara yönelik beceriler (kendi duygularını anlama, duygularını ifade etme vb.)
- 4 Saldırgan davranışlarla başa çıkmaya yönelik beceriler (olumsuz davranışlarla başa çıkma vb.)
- 5 Stres durumlarıyla başa çıkmaya yönelik beceriler (başarısız olduğunda başa çıkma, grup baskısıyla başa çıkma vb.)
- 6 Plan yapma ve problem çözme becerileri (ne yapacağına karar verme, amaç oluş- turma vb.)

BİREYLERARASI İLETİŞİMDE DAVRANIŞ BİÇİMLERİ

Bireylerarası ilişkiler çerçevesinde davranış biçimleri iki temel boyuta göre sınıflandırılabilir. Bu boyutlar,

1. *Dolaylı* ifadeye karşılık, *doğrudan* ifade,
2. *Zorlayıcı* ifadeye karşılık, *zorlayıcı olmayan* ifadedir.

Bu iki değerlendirme boyutuna göre başlıca dört davranış biçimi olduğu söylenebilir. Bunlar, saldırgan, pasif saldırgan, pasif ve atılgan davranıştır. Bu davranış biçimleri Şekil 4.1’de şematize edilmiştir.

Pasif Davranış Pasif davranış, literatürde çekingen ya da boyun eğici davranış olarak da adlandırılmaktadır. Bireyin kendi haklarından vazgeçmesi, diğer bir ifadeyle bireyin kendi haklarını elde etmekten kaçınmasıdır. Bu davranış biçimini sergileyenler çatışmadan kaçınarak ya da kabullenici olarak diğerlerinin isteklerine boyun eğerek, kendilerini güvenmez ve değersiz hissederler. Pasif davranış kaybet-kazan ilkesini benimser ve başkalarının kazanmasını teşvik ederken kaybetmeye göz yumarlar. Pasif davranış özellikleri, kültürümüzde sıklıkla saygı kavramıyla karıştırılmaktadır. Bu bireyler, farklı düşüncelerini özgürce ifade edemezler. Aynı şekilde bu bireyler liderlik davranışı gösteremezler, kolayca girişimde bulunamazlar, sorumluluk almaktan ve deği- şikliklerden kaçınırlar.

Pasif Saldırgan Davranış

Bu davranış biçimi genellikle saldırganlığın, örtük ya da dolaylı olarak ifade edilmesini anlatır ve manipülatif olarak da adlandırılır. Manipülatif davranan birey, başkalarının haklarına saygı duyar gibi davranıp aslında saygı duymaz ve bireylerin kendilerini suçlu hissetmelerine neden olur. Duygu, düşünce ve isteklerini dolaylı yollardan iletir, imalı konuşur. Birey böyle davranarak karşısındakine “Ben önemli değilim, sen de önemli değilsin, önemli olan çıkar” mesajını vermektedir. *Pasif Saldırgan Davranış Gösteren Bireyler Karşı Tarafın Davranışlarını Kontrol Eder ve Yönlendirir.*

Saldırgan Davranış

Saldırgan davranış, bu dört davranış biçimi içerisinde bireylerarası iletişimde en olumsuz olanıdır. Diğer bireylerin haklarını gözardı eden ya da onların haklarına zarar veren, belli ölçüde tehditkar bir davranış biçimidir. Bu davranış biçimi diğer bireyin duygularını gö-

zitmeksizin kazanmayı hedefler. Saldırgan davranışa eşlik eden sözel ve sözel olmayan özellikler, yüksek tonda ve ağzı bozuk (argo, küfür vb) bir konuşma, diğerlerinin sözünü kesme, düşmanca göz teması ya da dik dik bakmadır.

Atılğan Davranış

Atılğanlık, başkalarını küçük görmeden, onların haklarını yadsımadan bireylerin ken- di haklarını koruyabilmeleri için geliştirilen bireylerarası davranışlar, ilişkiler biçimi ola- rak tanımlanmaktadır. Atılğan davranışta temel mesaj şudur: “Düşündüğüm şey budur. Hissettiğim şey budur. Durumu şöyle görmekteyim.” Bu iletiler bireyin düşüncelerini, hislerini, bakış açısını üstünlük kurmaya çalışmadan, karşısındakini aşağılamadan ya da küçük düşürmeden ifade eder. Güvenlik itaati değil, saygıyı içerir. Atılğan davranışın işaret ettiği iki tür saygı söz konusudur. Bunlar bireyin haklarını savunan kendine saygı ile diğer bireylerin haklarına gösterilen saygıdır. İtaat ise saygıdan farklıdır ve karşısındaki bireyin yaşça daha büyük, daha güçlü, tecrübeli ya da bilgili olma- sından dolayı gösterilen saygılı davranışa işaret etmektedir. Atılğanlık, bireylerarası iletişimde sağlıklı, temel bir yaklaşımdır. Atılğan davranış gösteren birey hem kendine hem de başkalarına saygı duyar ve değer verir. Yapılan araştırmalar doğrultusunda, atılğanlığın kabul edilebilirlik düzeyinin kül- türle iç içe olduğu görülmektedir. *Atılğan Davranış Biçiminin Özellikleri:* Atılğan davranış biçimini diğer davranış biçim- lerinden ayıran, birtakım özellikler vardır Bunlar:

Göz teması: Atılğan birey iletişim halindeyken göz teması kurar, bu da içtenliği ifade eder, karşısındaki bireye saygı duyulduğu anlamına gelir ve söylenenleri daha etkili kılar.

Yüz ifadesi: Bu davranış biçiminde iletilen mesajın etkili olması için iletenin yüz ifadesinin de ona uygun olması gerekmektedir.

El ve vücut hareketleri: Kurulmak istenen iletişimin amacına ya da anlatılmak iste- nen konuya uygun el ve vücut hareketleriyle konuşmayı desteklemek, mesaja açıklık ve sıcaklık katabilmektedir.

Ses tonu (iniş, çıkış, yükseklik): Atılğan birey için iyi ayarlanmış bir ses tonu hem ikna edici hem de ürkütücülükten uzaktır.

Vücut duruşu: Bu davranış biçiminde, bireyle iletişim halindeyken doğrudan doğruya karşı tarafın yüzüne bakılması, dik oturulması, konuyla ilgilenildiğini ortaya koyar.

Zamanlama: Atılğan birey sözel ifadelendirmede duraksamaz ve tereddüt etmez, diğer bireyin tepkisinin etkili olmasını engeller.

İçerik: Dürüst ve samimi ifade tarzının ön plana çıktığı atılğan eylemlerde, içerik çok daha geri planda kalmaktadır.

Ayrıca, atılğan bireyin konuşmaları akıcı ve açıktır, anahtar cümleleri içerir, söylen- mek isteneni ima etmeden, direkt/ doğrudan söyler.

Atılğan Olmanın Önündeki Engeller: Birçok bireyin kendilerine ve karşısındaki bi- reylere değer vermek suretiyle sağlıklı bireylerarası ilişkiler kurmasını engelleyen, atılğan davranışlar sergilemelerini güçleştiren bazı engeller vardır. Bu engellerden bazıları, birçok bireyin atılğan davranmaya hakkı olduğuna inanmaması, atılğan davranmaktan korkması ve endişe duyması ile kendini etkili olarak ifade etme becerisinden yoksun olması şeklinde sıralanabilir.

