

# KİŞİLERARASI İLETİŞİM



## İÇİNDEKİLER

- Kişilerarası İletişim Türleri
- Kişilerarası İletişimi Etkileyen Faktörler
- Kişilerarası İletişim ve Çatışma
- İnternet ve Kişilerarası İletişim



## HEDEFLER

- Bu üniteyi çalıştıktan sonra;
  - Kişilerarası iletişim kavramını tanımlayabilecek,
  - Kişilerarası iletişim türlerini sıralayabilecek,
  - Kişilerarası iletişimin işlevlerini anlayabilecek,
  - Kişilerarası iletişim sürecinde çıkabilecek olası çatışma nedenleri ve bu çatışmaları çözme stratejileri hakkında bilgi sahibi olabilecek,
  - Değişen teknolojiyle birlikte kişilerarası iletişimin geçirdiği dönüşüm sürecini açıklayabileceksiniz.

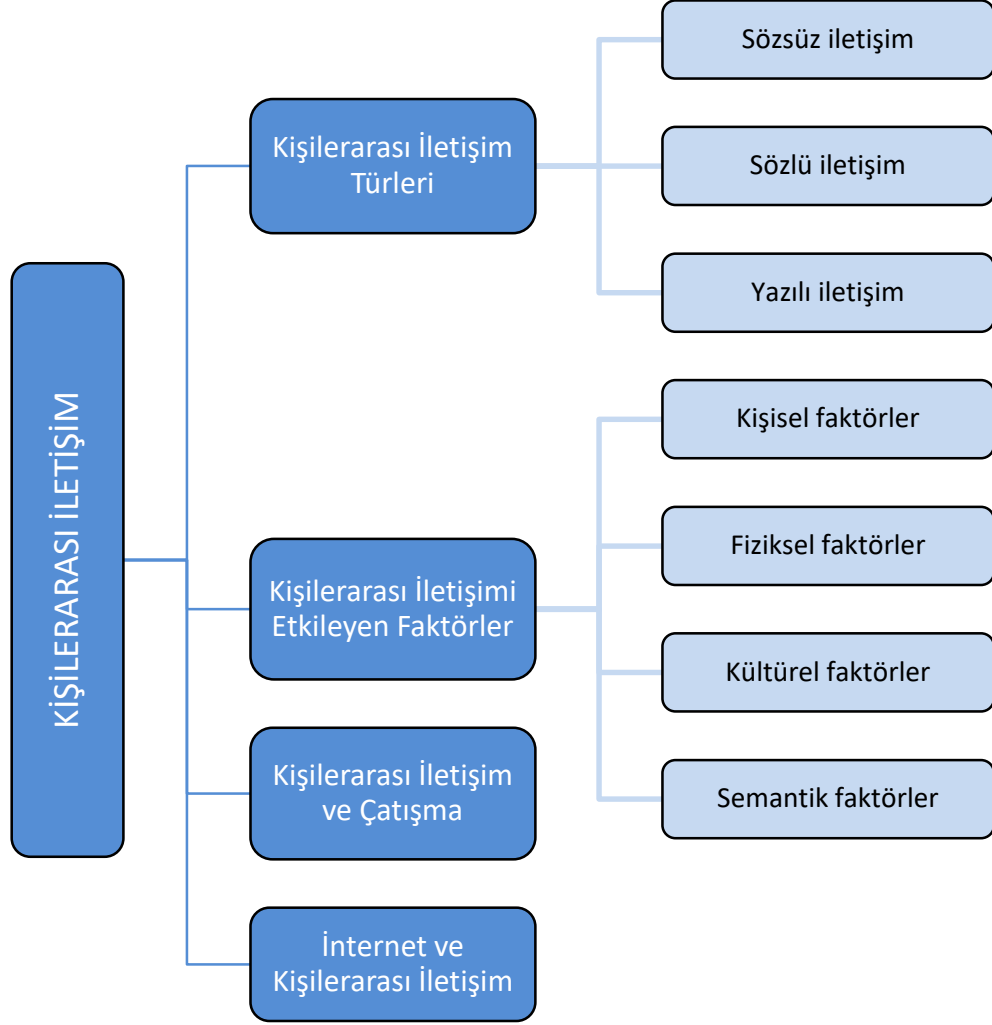


**Atatürk Üniversitesi**  
Açıköğretim Fakültesi

## İLETİŞİME GİRİŞ

**Dr. Öğr. Üyesi Duygu  
ÖZSOY**

# ÜNİTE 5



## GİRİŞ



Bir iletişimin kişilerarası iletişim olarak kabul edilebilmesi için çift taraflı olması gerekmektedir.

*Kişilerarası iletişim en az iki kişi arasında gerçekleşen, yazılı, sözlü veya sözsüz kanalların kullanıldığı, çift yönlü yani karşılıklı bir mesaj aktarım sürecidir.*

Bu süreç yüz yüze iletişim şeklinde gerçekleşebileceği gibi günümüz iletişim teknolojilerinin sunduğu imkânlar sayesinde aracılendirilmiş iletişim şeklinde de gerçekleşebilir. Geçmişte yalnızca sözlü ve sözsüz iletişim türleri kişilerarası iletişim kabul edilirken günümüzde özellikle internetin yaygınlık kazanmasıyla birlikte yazılı iletişimin de kişilerarası iletişim kurma türlerinden biri olduğu kabul edilmektedir.

Kişilerarası iletişimin temel unsurları; kaynak, mesaj, kanal, alıcı ve geri bildirimdir. İletişim sürecinde kaynak, iletmek istediği mesajı semboller aracılığıyla kodlayarak alıcıya gönderir. Mesaj, anlamı taşıyan semboller sistemidir, sözlü, sözsüz veya yazılı olabilir. Mesaj, kaynaktan alıcıya kanal aracılığıyla iletilir. Alıcı, mesajı kendi bilişsel süzgecinden geçirerek kodaçımına uğratar ve mesaja anlam yükler. Kodlama, kaynağın iletmek istediği duygu, düşünce, anlamın alıcı tarafından anlaşılabilir, algılanabilir simgeler sistemine yani kodlara dönüştürülmesi sürecidir. Mesajın alıcıya ulaştıktan sonra alıcı tarafından yorumlanarak anlam üretilmesi süreci ise kodaçımı olarak adlandırılır. Kaynak ve alıcı arasındaki iletişimin başarılı olarak kabul edilebilmesi için mesajın kodlama ve kodaçımı sürecinde yaklaşık anlamlara sahip olması gereklidir. Mesaja alıcı tarafından anlam yüklendikten sonra alıcının kaynağa ilettiği cevap geribildirimdir. Geribildirim, kişilerarası iletişimde elzemdir. Çünkü bir iletişimin kişilerarası iletişim olarak kabul edilebilmesi için çift taraflı olması gerekmektedir.

Bu temel unsurlar, kitle iletişimi, kültürlerarası iletişim, örgütsel iletişim, kişilerarası iletişim gibi farklı iletişim türlerinin tümünde ortak olmakla birlikte, bu unsurların nitelikleri kurulan iletişimin türüne özgü farklılıklar taşır. Örneğin, bir mesajı televizyon aracılığıyla geniş izleyicilere ulaştırmak için kullanılan yöntemle yüz yüze iletişimde karşımızdaki kişiye aktarmak için kullanılan yöntem aynı olamaz. Bu nedenle, iletişimin temel unsurları, iletişimin başarılı olma koşulları, iletişim sürecinde yaşanan çatışma ve kriz, bu problemlerin üstesinden gelme yöntemleri vb. konular, ele alınan iletişim türüne göre, bu türün kendine özgü olduğu göz önünde bulundurularak incelenmelidir.

## KİŞİLERARASI İLETİŞİM TÜRLERİ

*İletişim, sözsüz ve sözlü iletişim olmak üzere temel olarak iki kategoriye ayrılmaktadır.* Sözsüz iletişim, kişilerin sözsüz davranışları aracılığıyla karşı tarafa mesaj ilettikleri iletişim türüdür. Sözlü iletişim ise insanların duygu ve düşüncelerini dil aracılığıyla birbirlerine ilettikleri iletişim biçimidir.

### Sözsüz İletişim

*Kişiler sadece sözleriyle değil beden dilleriyle, giyim tarzlarıyla, kullanmayı tercih ettikleri ürünlerle, duruş ve hareketleriyle yani pek çok sözsüz iletişim unsurunu kullanarak da iletişim kurar.* Dinçer'e [7] göre; sözsüz iletişim, "duyguları



Kişilerarası iletişimde sözsüz iletişim önemli bir rol üstlenir.

ve düşünceleri (özellikle de duyguları) ifade etmede başvuru, konuşulan ve yazılan kelimelerin dışında kalan tüm vücut hareketlerini, susma eylemini ve sesin tonu, tınısı, hızı vb. vokal temelli özellikleri, seçilen aksesuarları ve bunların model ve renklerini, mekânı kullanış ve kişilerarası ilişkilerde iletişim partnerleri ile arada tutulan mesafeye ilişkin tüm uygulamaları, fiziksel özelliklerden, müzik, renk ve kokuların duygular üzerindeki etkilerini, zamanı kullanış ve algılayış biçimlerinden, dokunarak kurulan iletişime kadar geniş bir yelpazedeki insan eylemlerini içeren, birçok alt dalı olan ve disiplinler arası incelenmesi gereken bir iletişim biçimidir.”

Yukarıdaki tanımdan da anlaşılacağı gibi *sözsüz iletişim bilinçli bir şekilde veya farkında olmayarak kurulabilir*. İletişim kurmamak imkânsızdır. Çünkü aynı ortamı paylaştığımız bir kişi bizimle sözlü olarak hiçbir paylaşımda bulunmasa dahi örneğin el hareketlerinden bu kişinin sıkıldığını, yüzünün kızarmasından utandığını, nefes alış verişinin hızlanmasından heyecanlandığını anlayabiliriz.

### Sözsüz iletişimin işlevleri

Kişilerarası iletişimde sözsüz iletişim pek çok işlevi yerine getirir. Gürüz ve Eğinli’ye [2] göre bu işlevler; *tamamlama, tekrarlama, vurgulama, çelişme/çift anlamlılık, yerine geçmek, ilişkileri tanımlama, düzenleme, izlenim oluşturma, kişinin kendi hakkında hissettikleri, kişinin karşısındaki kişi hakkında hissettikleri, karşısındaki kişinin sizinle ilgili hissettikleri, karşıdaki kişinin kendisi hakkında hissettikleri* olarak sıralanabilir. *Tamamlama işlevinde* sözsüz iletişim sözlü iletişim ile aktarılan mesajı pekiştirebilir, güçlendirebilir, ayrıntıları ortaya koyabilir ve bu sayede sözel mesajları destekleyerek mesajın anlaşılmasına destek olur. *Tekrarlama işlevinde* hoşça kal derken el sallanması örneğinde olduğu gibi sözlü mesajın tekrarlanması sayesinde mesajın daha iyi anlaşılması sağlanır. *Vurgulama işlevinde* bir dokunuşla gösterilen sevgi ifadesi örneğinde olduğu gibi söz ile iletilen anlamın sözsüz olarak altı çizilir. *Kimi durumlarda ise sözlü ve sözsüz mesaj birbirini desteklemek yerine birbiriyle çelişen anlamlar üretebilir. Çelişme/çift anlamlılık işlevinde* sinirli olmadığını söyleyen bir kişinin yüzünün kıpkırmızı olması örneğinde olduğu gibi bazen sözün aktardığı ile sözsüz mesajların aktardığı anlamlar çelişebilir. *Sözsüz mesajlar, kimi zaman da sözlü mesajların yerine geçer*. Evet demek yerine başı öne doğru sallama sözsüz iletişimin yerine geçme işlevine örnek gösterilebilir. Kişilerin birbirleriyle iletişim kurarken kullandıkları ses tonu, giyim tarzları, birbirlerine olan fiziki mesafeleri vb. öğeler kişilerarasındaki ilişkinin niteliğini anlamamıza yardımcı olur. Bu sözsüz iletişimin *ilişkileri tanımlama işlevidir*. Konuşmanın sonunda ses tonunun iyice düşürülerek sona gelindiğinin vurgulanması, buyurun oturun derken elin oturulacak yeri göstermesi örneklerinde görüldüğü üzere sözsüz iletişim *düzenleme işlevi* görebilir. Kişilerarası iletişimde kişiler kendilerine ilişkin izlenim oluşturmak ve başkaları hakkında izlenim elde edebilmek için sözlü iletişim unsurları kadar sözsüz iletişim unsurlarını da kullanırlar [2].

Kartarı [6] ise sözsüz iletişimin işlevlerini;

- Bireylerin duyguları ve tutumlarıyla ilgili mesajlar göndermek,
- Sözlü mesajları işlemek, genişletmek,

- İletişim sürecinde zamanı yönetmek ve katılanlar arasında söz sırasını belirlemek olarak özetlemiştir.

### Sözsüz iletişim türleri

*Sözsüz iletişim türleri; fiziksel görünüş, yüz ve bakışlar, beden hareketleri ve jestler, dokunma, mekân kullanımı, zaman kullanımı, paradil olarak sıralanabilir.*



Beden, günümüzde anlamın önemli taşıyıcılarından biridir.

**Fiziksel görünüş:** Kişilerin fiziksel görünüşleri yani kiloları, boyları, ten renkleri vb. özellikleri, hem kişilerarası iletişimin başlangıcında ilk izlenimin oluşması açısından hem de iletişimin sürdürülmesi evresinde önemlidir. Örneğin bir siyahi, teninin renginden dolayı ayrımcılığa uğrayabilir, iletişimin başlangıç evresinde ön yargılı bakışlara maruz kalabilir.

**Dış görünüş** ise kişinin giyim tarzı, saç modeli, kullandığı aksesuarlar aracılığıyla kendine oluşturduğu imajdır. Fiziksel görünüşün yanı sıra dış görünüş de kişilerarası iletişim sürecinde önemli bir rol oynar. Özellikle günümüz tüketim toplumunda hem fiziksel görünüş hem de dış görünüş oldukça önemli bir hâle gelmiştir. Moda endüstrisi ve medya, insanlara ideal güzellik, ideal beden, ideal giyim-kuşam anlayışları dayatmaktadır. Örneğin, ev dekorasyon programları ideal bir evin nasıl olması gerektiğini gösterir. Benzer şekilde moda programları, tarz yarışmaları ideal bir giyim tarzı dayatır. Bu tür programlar dış görünüşün kişiliğin çok önemli bir parçası olduğu mesajını aktarır. Bunun sonucunda, kişilerarası iletişimde kişilerin birbirlerine karşı olan tutumlarının belirlenmesinde fiziksel ve dış görünüşün önemi giderek artmaya başlamıştır. Kişilerin dış görünüşleri onların kişilik özelliklerinin bir aynası olarak kabul edilmektedir. Kişilerin giyim tarzından, tercih ettikleri saç rengi ve modelinden, parfüm kokularının türünden, kilolu veya atletik oluşlarından hareketle o kişinin yaşam tarzına, hayata bakış açısına, sınıfsal konumuna dair pek çok ipucu elde edilebilir. Dolayısıyla fiziksel ve dış görünüş sözsüz iletişimin önemli bir parçasıdır. Günümüz dünyasında beden, başlı başına çok fazla mesaj taşıyıcısı konumundadır.

**Yüz ve bakışlar:** Kişi hiç konuşmasa dahi yüzü ve bakışları aracılığıyla karşısındaki kişiye, isteyerek veya istemeyerek duygu, anlam ve mesaj iletebilir. Örneğin; utanç, kızgınlık gibi durumlarda yüz kızarır, gülen bir yüz olumlu bir izlenim bırakır. Kaş, göz, ağız, yüz hareketleri duygu ve düşüncelerin anlatımına katkı sunar. Bir kişinin mimiklerine bakarak bir şeyden iğrendiğini, içinde bulunduğu durumdan hoşnut olduğunu, kinaye yaptığını anlayabiliriz. Bu örneklerin bize gösterdiği gibi yüz aracılığıyla kişilerarası iletişimde karşılıklı anlam alışverişinde bulunulabilir.

Benzer şekilde göz ve bakışlar aracılığıyla da kişilerarası iletişim gerçekleşir. Ters ters bakma, gözünü dikerek bakma, gözünü kaçırma durumları duygu, düşünce, hiyerarşik konum, statü vb. hakkında bize bilgi verir. Örneğin öğretmen, öğrencisine kızgın olduğunu bakışlarıyla hissettirebilir. Bu durumda öğrencisine gözlerini açarak, dik dik bakar. Ancak öğrenci, öğretmenine kızgın olsa da böyle bir bakışı öğretmenine yönelmez. Bu örnekten de anlaşılacağı üzere, bakışlar, kişinin hiyerarşik konumdaki yerini bile anlayabileceğimiz güçlü mesajlar iletebilir.

**Beden hareketleri ve jestler:** Beden hareketleri ve jestler de sözsüz iletişimde mesajın taşıyıcılarıdır. Örneğin, amirin ve alt kademedeki çalışan personelinin konuşması gözlemlendiğinde ast ve üstün kullandıkları beden hareketleri ve jestlerin farklılaştığı görülebilir. Hiyerarşinin avantajlı tarafında bulunan kişiler daha güçlü veya daha sert beden hareketleri kullanabilirken dezavantajlı tarafında bulunanlar beden hareketlerini daha fazla disipline etme ihtiyacı hissedebilirler. Bir anne çocuğuna sinirlendiği zaman ona parmak sallayabilir ama aynı beden hareketini çocuğun annesine yapması hoş karşılanmaz.

**Dokunma:** Sözsüz iletişimin önemli unsurlarından biridir. Dokunan ve dokunulan kişiye bağlı olarak dokunma fiili, kişilerarasındaki ilişkinin niteliğine ve hiyerarşik konumlanışa dair önemli mesajlar içerir. Örneğin, sırta yapılan dokunma hareketi duruma göre; dostça bir destek, motivasyon yöntemi, şefkat gibi farklı anlamlara gelebilir.



İletişim esnasında kişilerin aralarında bıraktıkları fiziksel mesafenin gerektiğinden az veya fazla olması sorun oluşturabilir.

**Mekân kullanımı:** Sözsüz iletişimde mekân hem iletişim kuran kişilerin aralarındaki fiziksel mesafeye hem de mekânın politikliğine işaret eder. Mekânın fiziksel kullanımında, iletişim kurulan kişiyle olan ilişkinin niteliğine göre fiziksel bir mesafe belirlenir. Bu mesafenin gerektiğinden az veya gerektiğinden fazla olması kişilerarası iletişimi olumsuz etkileyebilir. İletişim esnasında kişilerin aralarında bıraktıkları fiziksel mesafe, alan olarak adlandırılır. Bu alanlar ilişkinin türüne göre belirlenir. Temelde dört alandan bahsedilir: Özel alan, kişisel alan, sosyal alan, genel alan [10]. **Özel alan**, yakın ilişkilerin yaşandığı, kişinin en samimi olduğu insanlarla paylaştığı mekânsal mesafeyi kapsar. **Kişisel alan**, günlük yaşamda aile dışı ilişkilerin sürdürüldüğü iş arkadaşlığı ve birebir ilişkilerin gerçekleştiği alandır. **Sosyal alan**, ailevi ve kişisel olmayan günlük ilişkilerin yaşandığı alandır. **Genel alan** ise bölgesel bağımsızlık sınırlarının başladığı alandır [10]. Örneğin, iş arkadaşınız ile konuşurken aile üyelerinizle konuşurken bıraktığınız mesafeden daha geniş bir mesafe bırakma ihtiyacı hissedersiniz. Toplumsal olarak genel kabul gören bu mesafelerin ihlali iletişim krizlerine neden olabilir.

Mekân, sadece fiziksel mesafenin belirlenmesiyle değil mekânın niteliğiyle de kişilerarası iletişim sürecine katılır. Mekânın mimari yapısı, dekorasyonu, içinde tercih edilen eşyaların malzeme kalitesi vb. pek çok özellik sözsüz iletişim unsuru olarak işlev görür. Mekân; statünün, sınıfsal konumun, toplumsal cinsiyetin taşıyıcısıdır. Örneğin; pembe boyalı bir odaya girdiğiniz zaman o mekânın küçük bir kız çocuğuna ait olduğu tahminini yürütebilirsiniz. Pahalı mobilyalarla döşeli, lüks bir eve gittiğiniz zaman ev sahiplerinin üst sınıf mensubu olduğunu kolaylıkla anlayabilirsiniz. Dolayısıyla mekân sınıfsal aidiyet hakkında mesajlar iletir. Benzer şekilde bir mekânın nasıl dekore edildiği mekânda yaşayan kişilerin yaşam tarzları, modern mi geleneksel mi oldukları vb. hakkında fikir verir. Mekân aracılığıyla iletilen bu tür sözsüz mesajlar, kişilerarası iletişim sürecinde oldukça önemli etkiye sahiptirler.

**Zaman kullanımı:** Zamanın kullanımı, kişilerarası ilişkilerde ilişkinin niteliğine ve kültüre göre değişiklik gösterir. Zaman, sözsüz iletişimin bir parçasıdır. Kişilerin zamanı nasıl kullandıklarına bakarak sosyal konumlarına, ilişkinin hiyerarşisine,

iletişim kuran kişilerin mensup oldukları kültüre dair anlam üretilebilir. Kentli ve çalışan insanlar için zaman, iyi planlanması, tasarruf edilmesi gereken, lineer bir çizgiyken köy hayatında güneşin doğuşu ve batışı arasında geçen, döngüsel bir periyod olarak algılanabilir. Dolayısıyla zaman kavramının algılanışı kültüre göre değişiklik arz eder.

Zamanın nasıl kullanıldığı kişilerarası iletişimde önemli bir konudur. Örneğin işyerindeki toplantıya on dakika geç gitmek önemli bir soruna neden olabilecekken arkadaş randevusuna benzer süre geç kalmak hoş karşılanabilir. Yöneticinin mesaiye geç kalması ile daha alt kademede çalışan bir personelin geç kalmasına verilen tepki değişik olacaktır.



Zamanın algılanışı  
kültürden kültüre göre  
değişir.



Örnek

- Türk gibi başla, Alman gibi sürdür, İngiliz gibi bitir atasözünün işaret ettiği gibi, zamanı kullanma ve zamanı örgütlenme biçimi kültürden kültüre göre değişiklik gösterebilir.

**Paradil:** İletişimin sesli ama sözsüz unsurudur. Sözcüklerin tonlaması, vurgusu, kelimeler arasında verilen sessiz esler, konuşma esnasında kullanılan ıhhh, immm gibi anlamsız sesler paradil olarak tanımlanır. Örneğin, konuşma esnasında kullanılan imm, eee gibi sesler konuşmacının kararsızlığını, konuya hâkim olmadığını veya heyecanlandığını bize belli eder. Ahh sesini duyduğumuz zaman kişinin canının yandığını anlayabiliriz. Dolayısıyla paradil, sözsüz iletişimin önemli bir parçasıdır ve kişilerarası iletişimde mesaj aktarımı sağlar.



Bireysel Etkinlik

- Gündelik hayatınızda paradili nasıl kullandığınız ve bu sayede ne tür mesajlar ilettiğiniz hakkında düşününüz.

## Sözlü İletişim

*Sözlü iletişim, dil kullanılarak yani karşılıklı konuşarak gerçekleşen iletişimdir. Sözlü iletişim, kişilerarası iletişimin en önemli kısmıdır. Çünkü insanlar, iletişimlerinin önemli bir kısmını dil aracılığıyla ve konuşarak gerçekleştirirler.*

“Sözlü iletişim biçimleri, iletişim sürecine katılan bireylerin kendi düşünce ve duygularını nasıl belirttiklerini, kendilerini sözlü olarak nasıl ifade ettiklerini, dili nasıl kullandıklarını ve sözcükleri ne kadar sözlük anlamında kullandıklarını açıklayarak tanımlamaya çalışır” [6].

Gürüz ve Eğinli [2] sözlü iletişimde etkinliği engelleyen faktörleri şöyle sıralar ve açıklar:

- Genelleme
- Kutuplaşma
- Statik Değerlendirme
- Soyut Dil
- Anlam çıkarma
- Rastgele seçme

*Genelleme*; erkek değil mi? örneğinde olduğu gibi, özellikle olumsuz durumların veya özelliklerin ifade edildiği zamanlarda, kişilerin genel kategorilere dâhil edilerek değerlendirildiği ifadelerdir. *Kutuplaşma*, anlamların aşırı uçlarda kullanımı ile yanlış düşüncelerin oluşmasını, yanıltmaları ifade eder. *Statik değerlendirme*, sözlü ifadelerin bağlamından kopuk değerlendirildiği durumlarda yaşanan iletişim problemine işaret eder. Kişi ya da olaylar hakkında kullanılan ifadeler, içinde bulunulan zamanı ifade eder, başka koşullarda aynı anlama gelmeyebilir. Belirli bir koşulda geçerli olan sözel ifadelerin başka koşullarda kullanılması iletişimde olumsuzluklara yol açabilir. *İletişimde soyut bir dilin kullanılması*, kelimelerdeki belirsizlik nedeniyle iletişimde bazı zorlukların ortaya çıkmasına neden olabilir. *Anlam çıkarma*, delil ya da varsayımlardan elde edilen sonuç veya hükümlerdir. Kişilerarası iletişimde, kişilerin kullandıkları ifadelerden çıkarımların yapılarak yorumlanması yanlış anlaşılmalara neden olabilir. *Sözel iletişimde, kişilerin karşısındaki kişinin özelliklerini dikkate almaksızın rastgele seçtiği kelimeler ve ifadeler* de iletişimi olumsuz yönde etkileyebilir [2].

Sözlü iletişimin iki temel bileşeni konuşma ve dinlemedir. Giriş bölümünde belirtildiği gibi *kaynak ve alıcı arasındaki iletişimin başarılı olarak kabul edilebilmesi için mesajın kodlama ve kodaçımı sürecinde yaklaşık anlamlara sahip olması gereklidir*. Mesaja yüklenen anlamın farklı olmasına neden olan pek çok sebep vardır. *Kaynak ve alıcının kültürel, duygusal, bilişsel, fiziksel vb. farklılıkları mesaja yükledikleri anlamın da farklılaşmasına neden olabilir*. Bununla birlikte etkin bir dinleme etkin bir iletişim için önemli bir ilk adımdır. Kocayörük'ün [8] belirttiği gibi etkin dinleme;

- Konuşmacının ne kadar doğru anlaşıldığının kontrol edilmesine yardım eder. Konuşmacıya algıları doğrulama, açıklama ya da düzeltme fırsatı verir.
- Bireylerin sıcak ilişkiler geliştirmesine yardım eder.
- Konuşmacının kendini daha fazla açarak konuşmaya devam etmesini sağlayacağından, yaşadıklarına ilişkin derinlemesine bir farkındalık geliştirmesine yardımcı olur.
- Etkin dinlemeyle konuşmacının duygularının kabul edildiği mesajı iletilir.
- Etkin dinleme bireylerin gerçek sorunu anlamalarına ve var olan sorunları çözmelerine yardım edebilir [8].





Bireysel Etkinlik

- Genellemelerin neden olduğu iletişim krizlerine örnek vererek bu tür krizlerin yaşanmasını engellemek için yapılabilecekleri tartışınız.

## Yazılı İletişim

Yazının icadı, insanlık tarihinin önemli dönüm noktalarından biridir. Matbaanın icadıysa yazılı metinlerin çok sayıda kopyalanıp çoğaltılmasına olanak sunmuş, insanlık tarihini geri dönülmez biçimde değiştirmiştir.

Yazılı iletişimin sözlü iletişime kıyasla hem avantajlı hem dezavantajlı tarafları vardır. Yazılı iletişim, sözlü iletişim gibi anlık değildir. Alıcının yazılı mesajı okuması, anlamlandırması zaman alır. Sözlü iletişime kıyasla geri bildirimin görece daha az ve daha yavaş olduğu bir iletişim biçimidir. Fizyolojik ve fiziksel bir engeli olmadığı müddetçe her insan sözlü iletişim kurabilir ancak yazılı iletişim kurabilmek için temel düzeyde de olsa okuryazarlık gereklidir.

Bununla birlikte yazılı mesaj alıcıya mesajı kendi temposuyla okuma ve anlamlandırma süresi sunar. Anlaşılmayan yerlerde başa dönüp tekrar tekrar okuma şansı vardır. Söz uçar yazı kalır ifadesinin de özetlediği gibi yazı mesajın kalıcı olmasını sağlar. Yazılı mesaj insanların duygu, düşünce, bilgilerini kuşaktan kuşağa aktarmalarını kolaylaştırır.



Bireysel Etkinlik

- Günümüz iletişim teknolojilerini kullanarak yürüttüğünüz yazılı kişilerarası iletişim kurma biçimleriniz, sözlü kişilerarası iletişim kurma biçimlerinizle ne gibi farklılıklar ve benzerlikler taşıyor? Konu üzerine bir liste hazırlayınız.

## KİŞİLERARASI İLETİŞİMİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

### Kişisel Faktörler

*Kişilerarası iletişimde iletişime katılan kişilerin fizyolojik, fiziksel, psikolojik, sosyo-demografik özellikleri ile kişilik özellikleri ve bu özelliklerin farklılaşması iletişim sürecinin önemli belirleyenleri arasındadır.* Örneğin, kişinin işitme kaybının olması durumunda yaşanan fizyolojik sorun iletişim sürecini özellikle başlangıç evresinde etkileyebilir. Kişi, söylenenleri duymayabilir, eksik veya yanlış duyabilir. Kişilerin fizyolojik sorunları fark edildiğinde iletişim süreci bu duruma göre organize edilmelidir.

Daha önceki bölümlerde bahsedildiği gibi *fiziksel özellikler de iletişim sürecini olumlu veya olumsuz yönde etkileyebilir*. Özellikle iletişimin başlangıç evresinde kişilerin fiziksel ve fizyolojik özellikleri ön yargıların, kalıp düşüncelerin devreye girmesini kolaylaştırabilir.

İletişim, psikolojiyle de ilişkili bir süreçtir. Kişilerarası iletişimde kişilerin psikolojileri, duygu ve beklentileri ve bunlardaki farklılaşma iletişim sürecini etkiler. Fiziksel, fizyolojik, psikolojik, toplumsal, ekonomik öğeler farklı etkilerde bulunarak kişilerin kişiliklerinin oluşmasını sağlar. *Farklı kişilik özellikleri kurulan iletişimin niteliğini etkiler*. Örneğin çekingen, konuşkan olmayan kişinin iletişim sürecine yaklaşımı ile daha girişken ve konuşkan kişinin bu sürece yaklaşımı arasında fark olacaktır.



Önyargılardan, kalıp düşüncelerden uzaklaşmak kişilerarası iletişimin etkinliği, artırır.

*Yaş, cinsiyet, meslek, eğitim durumu, etnik köken, dini inanç kişilerin sosyo-demografik özellikleri olarak sıralanabilir ve bu özellikler iletişim sürecini etkiler*. Örneğin, farklı yaş gruplarından insanlar kimi zaman iletişim kurarken birbirlerini anlamakta zorluk yaşayabilirler. Dil, yaşayan bir varlıktır. Kimi kelimeler eskirken kimi kelimeler ise dile eklenir. Farklı kuşakların kullandıkları kelime hazinesi farklı olabildiği için iletişim kuran taraflar anlam gücünü yaşayabilirler. Benzer şekilde iletişim kurma tarzları yaşa göre değişiklik gösterebilir. Bu nedenle daha yaşlı insanlar gençleri iletişim sürecinde saygısız olmakla suçlayabilirler. Cinsiyet kişilerarası iletişimi etkileyen bir başka kişisel faktördür. Örneğin, sadece kadınların veya sadece erkeklerin olduğu bir ortamda konuşulan konular, konuşmanın üslubu, tercih edilen sözcükler farklı cinsiyetlerin bir arada bulunduğu ortamlara göre genellikle farklılık gösterir. Kişiler aynı etnik kökeni paylaştıkları insanları kendilerine daha yakın hissedebilirler ya da etnik kökenleri nedeniyle iletişim sürecinde ayrımcılığa uğrayabilirler.

## Fiziksel Faktörler

*Kişilerarası iletişimde, iletişimin gerçekleştiği fiziksel ve sosyal çevre iletişim sürecini etkileyen bir başka faktördür*. İletişim kurulan ortamın aydınlık/karanlık, geniş/dar, gürültülü/sakin, sıcak/soğuk olması iletişimde farklılık oluşturabilir. Örneğin, iletişim kurulan ortamın gürültülü olması dikkati toplamayı ve duymayı engelleyeceği için bu süreci olumsuz etkileyebilir. Benzer şekilde *iletişim ortamının sosyal niteliği de iletişim sürecini etkiler*. Okul ortamındaki iletişim ile sıcak ev ortamında kurulan iletişimin aynı olması beklenemez. Çünkü her fiziksel çevre kendine özgü davranış kalıplarına ve kurallara sahiptir.

## Kültürel Faktörler

*Her insan bir kültürün içine doğar ve o kültürün özelliklerini öğrenerek büyür. Kullandığımız dilden, düşünme, hissetme biçimimize, duygu ve düşüncelerimizi nasıl ifade ettiğimize kadar gündelik yaşam pratiklerimizin tümü kültür tarafından şekillenir*. Bununla birlikte kültürle, doğduğumuz günden itibaren tanışmaya başladığımız için kültürel özellikleri çoğu kez doğal kabul ederiz oysa kültür öğrenilmiştir. Bu nedenle *kişilerarası iletişim, yalnızca iki ve daha fazla kişiyle kurduğumuz bireysel bir etkinlik olarak görülemez. Bütün iletişim pratikleri*



Her fiziksel çevre, kendine özgü kuralları ve davranış kalıplarını dayatır.

**kültürle şekillenir.** Örneğin ağırlıklı olarak psikolojik süreçlerle ilişkilendirilerek tartışılan duygular dahi büyük ölçüde kültürel ve sosyal süreçlerle ilişkilidir.

Illouz [4], duyguların kültür ve toplumla olan ilişkisini göstermek için aynı cümlelerin farklı bağlamlarda dile getirilmesinin bizde farklı duygular bırakmasına dair bir örnek verir. Biri size “yine geç kaldın” dediği zaman utanç, öfke veya suçluluk hissedebilirsiniz. Patronun kişinin geç kalmasıyla ilgili yaptığı yorum muhtemelen kişiyi utandırabilecekken, iş arkadaşlarının benzer yorumu öfkelendirebilir ancak geç kaldığı yönünde kişiye sitem eden okulda onu bekleyen çocuğusa, bu durum muhtemelen suçluluk duygusunu ortaya çıkaracaktır. Bu örnek bize, duyguların kişiyle ve kişinin kültürel olarak konumlanmış başkalarıyla arasındaki ilişkisiyle ilgili olduğunu gösterir. Bu nedenle, “toplumsal öncesi ya da kültürel öncesi olmak şöyle dursun, duygular ayrılmaz biçimde birbirleriyle iç içe geçmiş kültürel anlamlar ve sosyal ilişkilerdir” [4].

Kültürel faktörler; kişilerarası iletişimde, kodlama ve kodaçımı sürecinde, mesajın iletileceği kanalın seçiminde, neyin nasıl söyleneceğinin belirlenmesinde etkilidirler. *Dolayısıyla kültürel farklılıklar ne kadar fazlaysa iletişim sürecinde çatışma ile karşılaşma ihtimali de o kadar artma potansiyeli taşıyacaktır.* Kültürün doğal değil öğrenilmiş değerler sistemi olduğunu fark etmek iletişim çatışmalarını engellemek için önemlidir.



Bireysel Etkinlik

- Duygularınızın kültürel unsurlar tarafından şekillendirildiği durumlara örnek veriniz.

## Semantik Faktörler

Sözcüklerden, cümlelerden çıkarılan anlam ve alıcı ile kaynağın mesaja mümkün olduğunca aynı anlamı yüklemesi etkin iletişim için oldukça önemlidir. *Kişilerarası iletişimde sorun yaşamamak için iletişim kurulan kişinin anlayabileceği dilde konuşmak önemlidir.* Örneğin, otomobilinizi götürdüğünüz serviste teknik ekibin aracınızın arızasına ilişkin teknik terimler kullanarak size yapacağı açıklama sizin için anlaşılır olmayabilir. Bu nedenle *kişilerarası iletişimde mümkün olduğunca her iki tarafında anlayabileceği söz ve sembollerin kullanılıyor olduğuna dikkat etmek gerekir.*

## İletişimin Süresi

Modern dünya için zaman, yönetilmesi gereken bir unsurdur. Zamanın etkin kullanılması başarı için gereklidir. *Kişilerarası iletişim süreci için de zaman oldukça belirleyici bir etmendir.*

Daha önce belirtildiği gibi kişilerarası iletişimin en önemli türü sözlü iletişimdir. Gündelik hayatta iletişiminizin büyük kısmını konuşarak

gerçekleştiririz. Konuşma kadar önemli bir başka unsur ise dinlemedir. Karşılıklı konuşma ve dinleme için gerekli sürenin ayrılması, bu sürenin etkin bir şekilde kullanılması kişilerarası iletişimin etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için zorunludur.

## KİŞİLERARASI İLETİŞİM VE ÇATIŞMA

*Kişilerarası iletişimde, iletişim kuran kişilerin kültürel, sosyal, fiziksel, duygusal, düşünsel vb. farklılıkları nedeniyle zaman zaman çatışmalar yaşanabilir. Kişilerarası iletişimde anlaşmazlıklara neden olan etmenlere iletişim bozucu engeller adı verilir. Orta [9] bu iletişim bozucu engelleri şöyle sınıflandırır ve açıklar:*

- İletişim bozucu kişisel engeller
- İletişimin bozucu kanal engelleri
- İletişimin bozucu psikolojik engelleri
- İletişimin bozucu teknik engelleri
- İletişimin bozucu fiziksel uzaklık engelleri
- İletişimin bozucu zaman baskısı engelleri
- İletişimin bozucu engellerinden olan kesintiler



Çatışma, iletişimi hem olumlu hem de olumsuz etkileyebilir.

*Kişisel engeller; iletiyi reddetmek, olumsuz geri bildirimde bulunmak, mesajı alıcının anlamayacağı sözcükler kullanarak iletmek, konuşulan konuya yabancı olmak, kişilerin fizyolojik ya da psikolojik olumsuz durumları gibi faktörler olarak sıralanabilir. İletişim bozucu engeller bazen mesajın iletildiği kanaldaki teknik, fiziksel vb. problemlerden kaynaklanabilir. Psikolojik engeller arasında, iletinin alıcının düşüncelerine uygun olmadığı için reddedilmesi, kaynağın ilettiği mesajın alıcı tarafından istenmiyor oluşu, dikkat dağınıklığı gibi nedenler sıralanabilir. İletişim bazen teknik problemler nedeniyle aksayabilir. İletişim kuran kişiler arasındaki fiziksel mesafe de iletişim bozucu engele dönüşebilir. Örneğin, kişilerarası iletişimin telefon aracılığıyla kurulduğu durumlarda karşımızdaki kişinin yüzünü, jest ve mimiklerini görememek iletişimde sorunlara yol açabilir. İletişim kurarken hızlı konuşmak, zamanın yetersiz oluşu, zamanı doğru kullanamamak gibi zaman baskısına bağlı engeller de iletişim sürecini sekteye uğratabilir. İletişim esnasında çalan telefon, konuşma arasına giren üçüncü bir kişi, dışarıdan gelen bir gürültü iletişim esnasında dikkati dağıtıp mesajın anlaşılmasını engelleyebileceği için bu tür kesintiler de iletişim bozucu engel olarak değerlendirilmektedir [9].*

*Kişilerarası iletişim çatışmaları hem olumlu hem de olumsuz etkilere yol açabilir. Kişilerde birbirlerine karşı negatif duyguların oluşması, çatışma sürecinin kişilerin enerjilerini tüketerek verimliliklerini düşürmesi, çatışma sonucunda kişinin kendini yeni ilişkilere kapatması kişilerarası iletişimde çatışmanın olumsuz etkileri olarak görülürken tarafların çatışmayı bitirme yönünde sergiledikleri isteklilik ve bunun sonucunda çatışmayı bitirecek çözüm önerilerinin üretilmesi ise çatışmanın olumlu etkileri olarak değerlendirilebilir [3]. İlişkilerde yaşanan çatışmalar kişilerin ilişkilere uzaktan bakmasına imkân verir, tarafların çatışmayı bitirmek için gösterdikleri çaba birbirlerine verdikleri kıymeti ortaya koyar, kişiler bu süreçte*

birbirlerine karşılıklı düşüncelerini ifade ederler ve böylelikle ihtiyaçlarının, beklentilerinin bilinmesini sağlarlar [3].

*Çatışmaların çözümüne iki temel tutum içinde yaklaşılabılır [8].*

- **Kazan/ Kaybet Yaklaşımı (Kazan/Kaybet):** İki kişiden biri varılan sonuçtan memnun kalmaz. Bu yöntem karşılıklı ilişkilerde güvensizliği beraberinde getirir.
- **Kaybeden Yok Yaklaşımı (Kazan/ Kazan):** Bir çatışma konusu ortaya çıktığı zaman, taraflardan her biri kendi isteğinin yapılmasına olanak verecek bir çözümde ısrar etmek yerine, iki tarafı birden tatmin edecek bir çözüm yolu bulmaya çalışırlar.

Mevcut çatışmalara çözüm üretebilmek için, çatışmanın niteliğine uygun bir yöntem geliştirmek gereklidir. Öncelikle mevcut çatışmanın teşhisi yapılmalıdır. Daha sonra çatışma nedenleri ve kökenleri araştırılmalı, çatışmayı çözecek alternatifler belirlenmeli ve çatışmayı oluşturan nedenlerin ortadan kalkıp kalkmadığı gözlemlenmelidir [5].



Bireysel Etkinlik

- Çatışmaların kişilerarası iletişiminize olumlu etkiler sağladığı durumlara örnekler vererek çatışmaların pozitif boyutlarını tartışınız.

## İNTERNET VE KİŞİLERARASI İLETİŞİM

*Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygınlaşması ve gündelik hayatımızın vazgeçilmez bir parçası haline gelmesiyle birlikte kişilerarası iletişim de bu süreçten etkilenmiştir. İnternet erişiminin ucuzlaması, televizyondan telefona pek çok cihazın internete bağlanabilir nitelik kazanması, akıllı telefon kullanımının yaygınlaşması kişilerarası iletişimin yaygın bir şekilde internet vasıtasıyla da sürdürülebilmesine zemin oluşturmuştur.*

Türkiye İstatistik Kurumunun 2016 yılı Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması sonuçlarına göre; Türkiye genelinde yaklaşık on hanenin sekizinde internet erişiminin olduğu saptanmıştır. Hanelerin %96.9'unda yani neredeyse tamamına yakınında ise cep telefonu veya akıllı telefonun bulunduğu belirlenmiştir.

Aynı araştırma sonuçlarına göre, *internet kullanan bireylerin internet kullanım amaçları arasında sosyal medya ilk sırada yer almaktadır.* İnternet; online gazete, haber, dergi okumak, video paylaşım sitelerinden video izlemek, sağlıkla ilgili bilgi aramak, mal ve hizmetler hakkında bilgi aramak, e-devlet hizmetlerinden faydalanmak gibi pek çok farklı amaç için kullanılmaktadır. Bununla *birlikte internet kullanan insanların çok büyük bir kısmı interneti öncelikle sosyal medya üzerinde profil oluşturmak, mesaj göndermek ve fotoğraf vb. içerik*



Kişilerarası iletişim, çağın koşullarına göre değişen dinamik bir süreçtir.

*paylaşmak için kullanmaktadır. Araştırma sonuçlarının da ortaya koyduğu gibi Türkiye’de internetten, daha çok, sosyal ilişkiler kurmak ve var olan sosyal ilişkileri sürdürmek için yararlanılmaktadır. Bu nedenle, geçmişte kişilerarası iletişim kişilerin yüz yüze, sözlü ve sözsüz iletişim türlerini kullanarak kurdukları bir iletişim biçimi olarak kabul edilirken, günümüzde yazılı iletişim de kişilerarası iletişimin bir parçası haline gelmiştir.* Ancak kişilerarası iletişimin yazılı hale gelmesi çatışma olasılığının artmasına da neden olabilmektedir. Örneğin kişiler, birbirleriyle anlık mesajlaşma uygulamaları aracılığıyla yazışırken, yüz, jest, mimikler, ses tonu vb. unsurları göremedikleri için yazılanları yanlış anlayabilirler. Dolayısıyla bu tür iletişimde emojiye sıklıkla başvurulur.



Emojiler, yazılı olarak kurulan kişilerarası iletişimde sözsüz iletişimin işlevlerini yerine getirir.

Pek çok farklı kuramsal yaklaşım, kişilerarası iletişimin yüz yüze kurulan bir iletişim tarzı olması nedeniyle doyurucu ve zengin olduğu konusunda aynı fikirdedir. Yüz yüze iletişimde mimik, jest, giyim gibi toplumsal göndergelerin varlığı iletişimi hızlandırıp kolaylaştırmakta ve kişilerin iletişim üzerindeki denetim gücünü artırmaktadır [1]. Bununla birlikte pek çok kişi, iletişimin yaygın bir şekilde internet aracılığıyla gerçekleşmesinin kişilerarası iletişime zarar verdiği konusunda kaygı duyar. Örneğin aileler, çocuklarının internette geçirdiği zamanın, onları gerçek sosyal hayattan uzaklaştırarak asosyalleştirdiği konusunda endişe yaşar. Kimi kuramsal yaklaşımlar da internet aracılığıyla kurulan iletişime benzer eleştiriler getirir. Diğer yandan internetin kişilerarası iletişimi güçlendirdiğine ilişkin yaklaşımlar da mevcuttur. *İnternet sosyal ilişkileri sekteye uğratmaktan çok sosyal ilişkilerin kurulma ve sürdürülme biçimini bazı değişikliklere uğratır.* Örneğin, çocuklar her geçen gün internette, oyun sitelerinde, sosyal ağlarda daha fazla vakit geçirmektedirler. Ancak genellikle sosyal ağlarda okul arkadaşları gibi gündelik hayatta yüz yüze iletişim kurdukları arkadaşlarıyla daha fazla zaman geçirirler ya da çevrimiçi oyunları gerçek hayattaki arkadaşlarıyla da oynarlar.

İnternetin kişilerarası iletişime yeni bir boyut eklediği söylenebilir. Hem var olan ilişkilerin sürdürülmesini sağlarken hem de yeni ilişkilerin kurulmasına olanak verir. İnternet, kişilerarası iletişimin zamana ve mekâna olan bağımlılığını dönüşüme uğratır. Örneğin, kişi Türkiye’den görüntülü arama yaparak Almanya’da yaşayan arkadaşıyla sohbet edebilir. Böylece hem yüz yüze kişilerarası iletişim kurabilir hem de mekân engelini aşmış olur.



#### Bireysel Etkinlik

- İnternet kullanımının kişilerarası iletişiminize yönelik olumlu ve olumsuz yanlarını tartışınız.
- Kişilerarası iletişimi olumlu ve olumsuz etkileyen faktörleri göz önünde bulundurarak iletişim çatışmalarını engelleyecek yöntemler hakkında beyin fırtınası yapınız.
- Kişilerarası iletişimin dinamik doğasını dikkate alarak insanların değişen iletişim biçimleri karşısındaki endişelerini eleştirel yaklaşımla değerlendiriniz.



## Özet

• Kişilerarası iletişim, en az iki kişinin karşılıklı etkileşime girdikleri süreçtir. Kişilerarası iletişimin temel unsurları; kaynak, mesaj, kanal, alıcı ve geribildirimdir. Kaynak, mesajın göndericisidir. Mesaj, anlamı taşıyan semboller sistemidir. Alıcı, mesajın gönderildiği taraftır. Mesaja alıcı tarafından anlam yüklendikten sonra alıcının kaynağa ilettiği cevap geribildirimdir. Kişilerarası iletişim, sözlü ve sözsüz iletişim olmak üzere temelde ikiye ayrılır. Sözlü iletişim duygu ve düşüncelerin dil aracılığıyla, konuşarak karşı tarafa aktarılmasıdır. Kişilerarası iletişimin en önemli unsuru sözlü iletişimdir. Mesajların büyük bir oranı sözlü iletişim vasıtasıyla alıcıya aktarılır. Özellikle günümüz modern dünyasının karmaşık ilişki ağları göz önünde bulundurulduğunda sözlü iletişimin neden en büyük paya sahip olduğu anlaşılabilir. Sözsüz iletişim ise duygu ve düşüncelerin dilsel unsurlar dışında beden dili, giyim tarzı, jestler, mimikler vb. pek çok unsur kullanılarak karşı tarafa aktarılma sürecidir.

### • Kişilerarası İletişimi Etkileyen Faktörler

• Kişisel, fiziksel, kültürel, semantik faktörler ve iletişim süresi kişilerarası iletişimi etkileyen faktörlerdir. Başarılı bir iletişim için bu faktörlerin göz önünde bulundurulması gerekmektedir. Kişisel faktörler, kişilerin fizyolojik, fiziksel, psikolojik, sosyodemografik özellikleri ve kişilik özelliklerini kapsar. Bu özelliklerin farklılaşması iletişim sürecini olumlu veya olumsuz yönde etkiler. Fiziksel faktörler ise iletişimin gerçekleştiği fiziksel ve sosyal çevreyle ilişkilidir ve bu çevre de iletişim sürecini etkiler. Her insan bir kültürün içinde doğar. Kültür; duygularımızın, düşüncelerimizin, davranış kalıplarımızın oluşmasında önemlidir. Bütün iletişim pratikleri kültürle şekillenir. Bu nedenle kişilerarası iletişimi de kültür şekillendirir. Semantik faktörler kişilerarası iletişimi etkileyen diğer önemli unsurlar arasındadır. Alıcı ve kaynağın mesaja mümkün olduğunca aynı anlamı yüklemesi etkin iletişim için oldukça önemlidir. Kişilerarası iletişimde zaman da oldukça belirleyici bir etmendir. Kişilerarası iletişimde kişilerin birbirilerini anlamak için gerekli süreyi ayırması ve bu süreyi etkili kullanması oldukça önemlidir.

### • Kişilerarası İletişim ve Çatışma

• Kişilerarası iletişimde, iletişim kuran kişilerin kültürel, sosyal, fiziksel, duygusal, düşünsel vb. farklılıkları nedeniyle zaman zaman çatışmalar yaşanabilir. Çatışma mutlak olarak olumsuz bir durum gibi algılanmamalıdır. İletişim çatışmalarının negatif etkileri olabileceği gibi pozitif etkileri de olabilir. Kişilerde birbirlerine karşı negatif duyguların oluşması, çatışma sürecinin kişilerin verimliliklerini düşürmesi, çatışma sonucunda kişinin kendini yeni ilişkilere kapatması kişilerarası iletişimde çatışmanın olumsuz etkilerine örnek olarak gösterilebilir. Tarafların çatışmayı bitirmek için gösterdikleri çaba, bu süreçte birbirlerini anlamaya odaklanmaları, yaşadıkları soruna ilişkin çözüm önerileri geliştirmeleri ise çatışma sürecinin olumlu yanlarına örnek olarak gösterilebilir.

• Kişilerarası iletişim statik değil dinamik bir süreçtir. Değişen koşullar iletişim kurma ve iletişimi sürdürme biçimlerimizi de etkiler. Değişen iletişim teknolojilerinin de bu değişimde önemli bir payı vardır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygınlaşması ve gündelik hayatımızın vazgeçilmez bir parçası haline gelmesiyle birlikte kişilerarası iletişim de bu süreçten etkilenmiştir. Taraflar artık teknoloji aracılığıyla da kişilerarası iletişim kurmaktadır.



## DEĞERLENDİRME SORULARI

1. Aşağıdakilerden hangisi kişiler arası iletişimin özelliklerinden biri değildir?
  - a) Karşılıklı etkileşime dayanması
  - b) En az iki kişi arasında gerçekleşmesi
  - c) Niteliklerinin çağın ihtiyaçlarına göre değişmesi
  - d) Geri bildirimin önemli bir unsur olmaması
  - e) Hem sözlü hem sözsüz iletişim unsurlarını kapsamaması
- I. Tamamlama  
II. Tekrarlama  
III. Düzenleme  
IV. Denetleme  
V. Yerine geçirme
2. Yukarıdakilerden hangisi ya da hangileri sözsüz iletişimin işlevleri arasında yer alır?
  - a) I, II ve III
  - b) Yalnızca I
  - c) III ve IV
  - d) I, II, III ve V
  - e) I, III, IV ve V
3. Bir ebeveynin çocuğunu önemli bir sınava gönderirken “başarılı olacağından eminim” deyip, çocuğunun omuzuna dokunması sözsüz iletişimin hangi işlevine örnek olarak gösterilebilir?
  - a) Vurgulama
  - b) Düzenleme
  - c) Yerine geçme
  - d) İlişkileri tanımlama
  - e) Çelişme
4. Yakın ilişkilerin yaşandığı, kişinin en samimi olduğu insanlarla paylaştığı mekânsal mesafe aşağıdakilerden hangisidir?
  - a) Kamusal alan
  - b) Özel alan
  - c) Sosyal alan
  - d) Genel alan
  - e) Kişisel alan
5. Aşağıdakilerden hangisi paradilin özelliklerinden biri değildir?
  - a) İletişimin sesli ama sözsüz unsurudur.
  - b) Anlamsız seslerdir.
  - c) Mesaj aktarım işlevi üstlenmez.
  - d) Gündelik iletişimde sık kullanılır.
  - e) Kelimeler arasında verilen esler bu gruptadır.



6. “Kadınların evden zamanında çıkmaları imkânsız” ifadesi sözlü iletişimde etkinliği engelleyen hangi faktöre örnek olarak gösterilebilir?
- Genelleme
  - Rastgele seçme
  - Anlam çıkarma
  - Soyut dil
  - Kutuplaşma
- I. Gürültü  
II. Ortamın ısısı  
III. Aydınlatma  
IV. Kullanılan dil
7. Yukarıdakilerden hangisi ya da hangileri kültürlerarası iletişimi etkileyen fiziksel faktörler arasında yer alır?
- Yalnız I
  - I, II ve IV
  - I, II ve III
  - II ve III
  - II, III ve IV
8. Doktorun hastasına hastalığını açıklarken tıbbi terimler kullanması ve bunun sonucunda hastanın anlam üretememesi kişilerarası iletişimi etkileyen hangi faktöre örnek olarak gösterilebilir?
- Kişisel
  - Fiziksel
  - Kültürel
  - Semantik
  - Bilişsel
9. Aşağıdakilerden hangisi duygulara ilişkin doğru bir önerme değildir?
- Toplumsal öncesidir.
  - Kültürel faktörler duygularla doğrudan ilişkilidir.
  - Psikolojik boyutu vardır.
  - Benzer olaylar farklı bağlamlarda farklı duygular ortaya çıkarabilir.
  - Kişilerarası iletişimin önemli bir unsurudur.
10. Aşağıdakilerden hangisi kişilerarası iletişimde iletişim bozucu engellerden biri değildir?
- Fiziksel uzaklık
  - Zaman baskısı
  - Kesintiler
  - Gürültü
  - Dil

**Cevap Anahtarı**

1.d, 2.d, 3.a, 4.b, 5.c, 6.a, 7.c, 8.d, 9.a, 10.e

## YARARLANILAN KAYNAKLAR

- [1] Aygün, S. C. (2007). Terapötik kişilerarası iletişimde yeni bir açılım: E- Terapi. M. Binark (Ed.), *Yeni medya çalışmaları* içinde (s. 346- 380). Ankara: Dipnot Yayınları.
- [2] Gürüz, D., Temel Eğinli A. (2008). *Kişilerarası iletişim bilgiler- etkiler- engeller* (1. Baskı). İstanbul: Nobel Yayın Dağıtım.
- [3] Gürüz, D., Temel Eğinli A. (2008a). *İletişim becerileri anlamak- anlatmak- anlaşmak* (1. Baskı). İstanbul: Nobel Yayın Dağıtım.
- [4] Illouz, E. (2011). *Soğuk yakınlıklar duygusal kapitalizmin şekillenmesi* (1. Baskı). İstanbul: İletişim Yayınları.
- [5] Karayel, E. (1996). *Kurum kültürünün oluşturulmasında kişilerarası iletişimin rolü*. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- [6] Kartarı, A. (2006). *Farklılıklarla yaşamak kültürlerarası iletişim* (2. Baskı). Ankara: Ürün Yayınları.
- [7] Ker Dinçer, M. (2012). *İletişimin kalbi sözsüz iletişim becerileri* (1. Baskı). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- [8] Kocayörük, E. (2011). *Etkili iletişim becerileri* (1. Baskı). İstanbul: Kriter Yayınevi.
- [9] Orta, A.Z. (2009). *Etkili iletişim sürecinde kişilerarası iletişim becerileri ve yaratıcı drama uygulama örneği*. İstanbul Kültür Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- [10] Tayfun, R. (2010). *Etkili iletişim ve beden dili* (3. Baskı). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.