

İLETİŞİM

İLETİŞİMİN TANIMI-	2
ALGILAMA-	8
SAVUNMA-	24
OTURMA BİÇİMLER-	27
DOKUNMA-	29
HALKLA İLİŞKİLERLE İLGİLİ BAZI İLETİŞİM KURAMLARI-	38

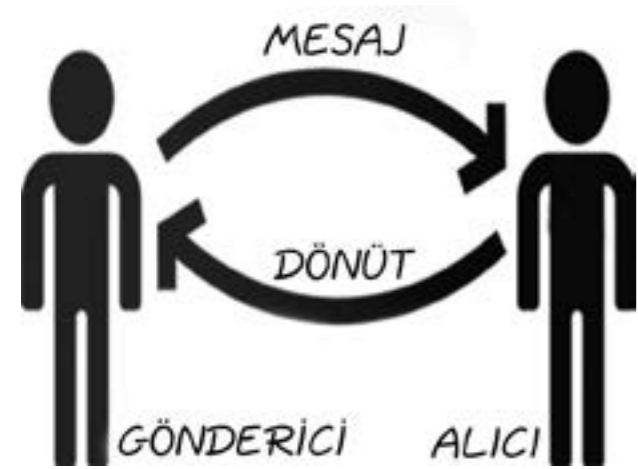
İLETİŞİMİN TANIMI

Düşünce, bilgi ve görüşlerin konuşma, yazı ve resim gibi semboller kullanarak paylaşımı ve aktarımıdır.

- Bireyler arasında ortak simgeler sistemiyle gerçekleştirilen anlam ve bilgi alışverişidir.
- Duygu, düşünce ve bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına anlatılmasıdır.

İletişim Süreci

- İletişim süreci, kaynağın oluşturduğu herhangi bir iletinin (mesajın) uygun bir araçla bir kişi veya bir gruba gönderilmesi işlemidir.



- ⦿ İletişimin gerçekleşmesi için en az iki sisteme ihtiyaç vardır.
- ⦿ İletişimde bilgi alışverişinin iki yönlü olması beklenir.
- ⦿ İletişim sürecinin temel ögeleri kaynak, ileti, kanal, araç ve alıcıdır.

A. Kaynak

Kaynak, iletiyi (mesajı) oluşturan ve bir kanal ile hedef kitleye ulaştıran birimdir.

Kaynakta Olması Gereken Özellikler

- ⦿ Güvenilir olması
- ⦿ alıcı dikkatle dinler
- ⦿ iletiye (mesaja) ilgi artar,
- ⦿ Mesajın benimsenmesi kolaylaşır.

İletinin (mesajın) etki derecesi üzerinde rol oynayan diğer özellikler:

- ⦿ Yaş, cinsiyet, din, ekonomik düzey, eğitim düzeyi ve toplumsal statüdür.
- ⦿ Görünüş, düzgün bir giyim kaynağın kendisine duyduğu güvenin ve alıcıya karşı duyduğu saygının bir göstergesidir.

Empati

İletişimde bulunan kişinin söylediklerini bireysel değerlendirme yapmadan sorunu ve neler duyumsadığını anlamaya yönelik bir çabadır.

B. Kanal

Kanal, kaynakla alıcı arasındaki iletinin aktarılmasını sağlayan yoldur.

C. İleti (Mesaj)

⦿ İleti (mesaj), kaynak ile alıcı arasındaki ilişkiyi sağlayan ögedir. (Harf, rakam, ses, ses tonu, yüz anlatımı, her çeşit görsel, işitsel anlatımlar, bu arada dokunma, kaynağın alıcıya gönderdiği duygu, düşünce ve davranışların kodlanmış halidir.)

İletinin (Mesajın) Özellikleri

- ⦿ Hedef kitlenin dikkatini çekecek biçimde kurgulanmalı ve sunulmalıdır.
- ⦿ Anlamı bozmadan aktarılacak biçimde, kaynağı ve alıcının ortaklaşa sahip oldukları yaşam deneyimlerini anlatan işaretlerle verilmelidir.
- ⦿ Alıcıda ihtiyaç uyandırmalı ve bu ihtiyaçların karşılanıp, giderilebilmesi için önerilerde bulunmalı ve yol gösterici olmalıdır.

D. Alıcı (Hedef)

- ⦿ İletinin (mesajın) ulaşması istenen kişi ya da gruba alıcı denilmektedir.
- ⦿ Verilerin kodlanı p çözümlenmesi kaynak ile alıcı arasındaki bilgi, düşünce, deneyim, tutum, inanç, gereksinim, istek, ilgi, roller, dil yeteneği, algılayış biçimi gibi etkenlere bağlıdır.

E. Geri Bildirim

- ⦿ Geri bildirim iletişim sürecinin son aşamasıdır.
- ⦿ Alıcının iletiye (mesaja) verdiği cevaptır.
- ⦿ Verilmek istenen iletinin anlaşılıp, anlaşılmadığının değerlendirildiği aşamadır.

ALGILAMA

Bireylerin çevrelerindeki bilgileri seçmesi, kavraması, düzenlemesi ve yorumlaması sürecini içerir.

Kişinin geçmiş yaşantısından, gelecekle ilgili beklentilerinden ve o andaki duygu ve düşüncelerinden etkilenen, kişiye özgü bir süreçtir.

Gürültü: İletişim sürecinde değiş- tokuş edilen iletilerde kaynak ve hedef tarafından öngörülmemiş, istenmeyen ve iletişimin kötü işlemesine ya da tümüyle engellenmesine neden olan şeylere denir.

Sözel/Sözlü İletişim

- ⦿ Konuşma dili olarak da adlandırılır.
- ⦿ Gönderici ve alıcı arasındaki konuşmanın her türü, sözlü iletişimdir.

Dinleme Türleri

- ⦿ Görünüşte dinleme
- ⦿ Seçerek dinleme
- ⦿ Saplanmış dinleme
- ⦿ Savunucu dinleme
- ⦿ Tuzak kurucu dinleme
- ⦿ Yüzeysel dinleme
- ⦿ Etkin dinleme

İletişimde sözlü iletişim, "dil ve dil-ötesi" olmak üzere, iki kısma ayrılır. Karşılıklı konuşmaları, hatta mektuplaşmaları, "dil ile iletişim" olarak kabul edebiliriz. Dil ile iletişimde kişiler, ürettikleri bilgileri birbirlerine iletirler.

Dil-ötesi iletişim ise, sesin niteliği ile ilgilidir; ses tonu, sesin hızı, şiddeti, hangi kelimelerin vurgulandığı, duraklamalar ve benzeri özellikler, dil-ötesi iletişim sayılır.

Dil ile iletişimde, kişilerin "ne söyledikleri", dil-ötesi iletişimde ise, "nasıl söyledikleri" önemlidir. Sözlü iletişimde jest ve mimikler, dil ve dil ötesi anlamlar, kişiden kişiye ve kültürden kültüre değişir.

Sözsüz İletişim (Beden Dili)

Karşınızdaki insanla iletişim kurarken, bir mesajı iletirken 3 kanalı kullanırız.

Söz: İçeriği kastediyoruz.

Ses: Tonlama, vurgu, telaffuz.

Beden Dili: Mimikler, vücudun duruşu, bakışlar, mesafeniz, v.s.



Bölgeler ve Hakimiyet Alanları

Batı ve kuzey toplumlarında mesafe, doğu ve güney toplumlarına kıyasla daha uzaktır.

İnsanlar birbirleriyle ilişkilerini esas olarak dört bölgede düzenlerler.

- ⦿ Mahrem alan,
- ⦿ Kişisel alan,
- ⦿ Sosyal alan,
- ⦿ Genel alan.

Jestler ve Mimikler

- ⦿ Diğer kişilere görsel sinyaller gönderen hareketlerdir.
- ⦿ Yüz kaslarının anlatım amaçlı kullanımı mimikleri; baş, el, kol, ayak, bacak ve bedenin kullanımı da jestleri oluşturur.
- ⦿ Jest ve mimikler "esas" ve "ikincil" olarak ayrılır.
- ⦿ Bilinçli olarak anlamlandırıyor olsak da olmasak da, bu jestler bizle ilgili duyguların bir aktarımıdır.

Esas Jestler

- ⦿ Bu jestler yüzün, baş, el, kol, ayak, bacak ve bedeninin, bir konuya açıklık kazandırmak için yaptığı hareketlerdir.
- ⦿ Esas jestler; anlatım jestleri, sosyal jestler ve mimik jestlerdir.



Mutluluk Korku Öfke Hayret Üzüntü Tiksinti

- ⦿ Bu jestler biyolojik kökenli jestlerdir.
- ⦿ Biyolojik kökenli jestlerimiz temel duyguların ifade edilmesine yarar ve esas olarak 6 tanedir.
- ⦿ Anlatım jestleri günlük iletişimimizin en temel işaretlerini taşır.

Sosyal Jestler ve Mimikler:

- ⦿ Bunlar olması gereken ifadeyi yüze yerleştiren jestlerdir.
- ⦿ Durum gereği, olduğumuzdan çok daha mutlu veya hissettiğimizden çok daha üzüntülü olan yüz ifademiz bir sosyal mimiktir.

Mimik Jestler:



Şekil 12: Andrea de joria'nın 1832'de çizdiği Napoliten jestler.

1. Sus
2. Sıkıntı
3. Güzellik
4. Açlık
5. Alay
6. Yorgunluk
7. Delisin
8. Yutturamazsın
9. Samimiyetsizlik
10. Kurnazlık, hile.

- ⦿ Bu jestler taklit ve tanımlama jestleridir.
- ⦿ Bir objeyi veya bir hareketi mümkün olduğu kadar kusursuz olarak taklit etmek amacıyla yapılan jestlerdir.

Yüz İfadeleri ve Baş Hareketleri

Yüz kasları duygusal bir ifadeyi yansıtma açısından esas olarak üç grupta değerlendirilir.

- Alın kasları,
- Göz kapakları ve çevresi kasları,
- Ağız bölgesi, dudaklar ve çene kasları.



Baş Hareketleri

- ⦿ Burada başın yukarıya, aşağıya ve yanlara olan hareketleri söz konusudur.
- ⦿ Bu hareketler insanın iç dünyasının yansıması olan anlatım jestleridir.



Resim 64 ve 65 : Eleştirici dinleme.

- ⦿ Gözlük gibi aksesuarları olanlar, karar verme durumlarında bunları duygu ve düşüncelerini yansıtacak biçimde kullanırlar, Örneğin gözlük kullanan biri karar anında çenesini tutmak yerine gözlük çerçevesinin bir ucunu ağzına sokabilir.

Eller Kollar Parmaklar

- Eller insanın kendini ifadesinde en duyarlı ve etkili organlarıdır. İnsan beyninin düşünüp hayal ettiğini, eller gerçekleştirir.



Ellerin Verdiği Mesajlar

- Konuşmanın tarzını, ritmini, ahengini ellerle belirleriz.
- Bazen anlatmak istenileni tek bir el hareketi ile gerçekleştirdiğimiz olur.
- Ellerin konuşma sırasında temel görevi, konuşmanın en önemli noktalarını vurgulamaktır.

Elin Konumları

Dilenci Konum

Dilenci konum rahatlık, isteme, belki yalvarma (dua eden insanlar, düşünün, ellerini yukarı ters konumda kaldırıp dua eden birisini hiç gördünüz mü?), yani eliniz dilenci konumdayken söylediğiniz bir şey karşınızdakileri rahatsız etmeyecektir; bir otorite hissi uyandırmayacaktır.

Diktatör Konum:

- ⦿ İnsanların beyninde bir anda otoriteyi çağırır.
- ⦿ Herhangi bir tartışmayı durdurmak veya bastırmak isteyen bir başkan, bir arabayı otoriter bir şekilde yavaşlatmak isteyen bir trafik polisi, v.s...



Kullanılan başlıca el hareketleri şunlardır:

- ⦿ Havayı hassas bir şekilde kavrama
- ⦿ Havayı güçlü bir şekilde kavrama
- ⦿ Havaya vurmak
- ⦿ İki elin makas gibi kişiden yana doğru açılması
- ⦿ Elin yumruk olarak kullanılması
- ⦿ Parmağın havaya kalkması
- ⦿ Avuç içinin yukarı bakması
- ⦿ Avuç içinin aşağı bakması
- ⦿ İki elin avuç içlerinin karşıya bakması
- ⦿ İki elin avuç içlerinin kişinin kendi göğsüne bakması
- ⦿ İki elin avuç içinin birbirine bakar şekilde yanda olması

Tehdit Konumu:

Bu ebeveynlerin, büyüklerin, amirlerin, öğretmenlerin, subayların kullandığı, beyinde tehdidi inceden inceye hissettiren korkutucu bir harekettir.



Ellerin Önde Birleşmesi:

Genellikle başın eğilmesi, vücudun küçülmesi ve omuzların düşmesiyle desteklenir. Karşınızdakine genelde "Vur enseme, al ağzımdan ekmeği" havasını verirsiniz.

El Yüzde:

- ⦿ Elin yüzü kapatması genellikle olumsuzluk, endişe, belki yalan ya da şüpheye dair bir ipucudur.
- ⦿ El, yüze hayal kırıklığı durumunda da gider.

- ⦿ Elin çeneyi okşaması bir karar verme sürecini ve yoğunlaşma isteğini anlatır.
- ⦿ Dikkati ve yoğunlaşma isteğini gösteren asıl ipucu, işaret parmağının beyni gösterdiği, elin ise yanağa dayalı olduğu duruştur.
- ⦿ El yanakta ise o an da başka diyarlardasınız anlamı söz konusudur.

Baş Parmağın Verdiği Mesajlar:

- ⦿ Üstünlüğün, egonun ve güvenin ifadesidir.
- ⦿ Sizi dinleyen kişinin eli yanaktayken, başparmağı şakakta değil de çene altındaysa eleştirel bakıyordur, bir rekabet hissi de yaşıyor olabilir.

İnsanın Kendine Teması

- ⦿ İnsanın kendi bedenine temas, gerginliğin yaşandığı durumlarda kişiye rahatlık verir.
- ⦿ Gerginlik yaratan ve kişinin kendisini güvende hissetmediği her durumda insanın yardımına kendi elleri yetişir.

İnsanların kendilerine **en çok** temas ettikleri ve gerginliklerini hafiflettikleri yedi jesti tekrarlarlar:

- Çeneye yaslanmak
- Saçı okşamak

- Yanağa yaslanmak
- Ağza temas etmek
- Şakağa yaslanmak
- Elleri cebe sokmak
- Kollarla bedene sarılmak
- ⦿ İnsanın kendi bedenine temas ederek iç gerginliğini hafifletmeyi amaçlayan bu jestler hem kadınlar, hem de erkekler tarafından yapılır.
- ⦿ Ancak saçları okşamak ve kolları bedene dolamak daha çok kadınlara, şakağa yaslanmak ve elleri cebe sokmak daha çok erkeklere özgü bir jesttir.

Tokalaşma (El Sıkma)

- ⦿ Tokalaşma (el sıkışma) biçimi insanın hem kişiliğini hem de statüsünü belli eden hareketlerdir.

SAVUNMA

Kol Kavuşturmalar

Yabancı olduğumuz bir ortamda özellikle de ayaktaysak, kollarımızı, kavuştururuz ve savunmaya geçeriz.

Kollar Yanda El Belde

- ⦿ Kolların yanda, ellerin ise belde olması genel bir saldırı hazırlığının veya mücadeleye hazır olmanın habercisidir.
- ⦿ İş yerinde ise bu, daha üst noktalara ulaşmayı hedefleyen birisinin duruşudur.

Bacak Bacak Üstüne Atma

- ⦿ Bacak bacak üstüne atma ise, savunmanın diğer bir şeklidir.

- ⦿ Genelde erkeklerin daha az bacak bacak üstüne attığını göreceksiniz.
- ⦿ Bacak bacak üstüne atmak olumsuz ve savunucu bir tutumun ve artmış olan iç gerginliğin işareti olabileceği gibi, karşılıklı ilişkideki incelik ve zarafeti de yansıtabilir.

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 merkezine bakarak önemli sayılabilecek bilgiye sahip olabiliriz.

Gözler

- ⦿ Yüzün ifade edeceği tüm mimiklerin hemen hepsi, gözler tarafından desteklenir.
- ⦿ Gözler, kişinin yaşadığı çoğu duyguyu yansıtır.
- ⦿ Gözlerle bir iletişimi başlatabilir ya da bir iletişimi sonlandırabilirsiniz.
- ⦿ Biriyle konuşurken onun bizi dinleyip dinlemediğini, ilgisini ve içtenliğini gözlerine bakarak anlamamız mümkündür.

- ⦿ Etkili iletişim kurabilmek için, karşımızdakinin gözlerine bakmamız ve bakışlarımızı yüzünün diğer kısımlarında gezdirmemiz oldukça etkili sonuçlar verir.
- ⦿ Kişinin göz bebeklerinin büyümüş olması sizi dikkat ve ilgiyle dinlediğini gösterir.
- ⦿ Heyecan ve dikkatin artmış olması, gözbebeklerinin büyümesine neden olur.



Resim 2.9: Kuyuncu Balaj



Resim 2.10 : Derin Düşünce



Resim 2.11: Şaşkınlık

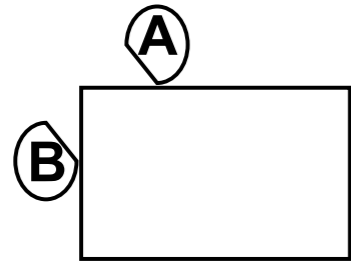


Resim 2.12: Tasarlama

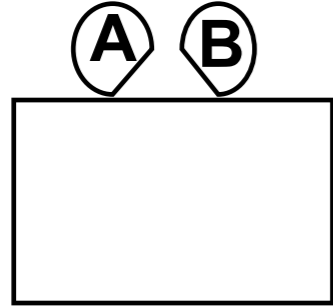
OTURMA BİÇİMLER

İnsanın oturma biçimi, kişilik özellikleri ve iç dünyasıyla ilgili olarak önemli bilgiler taşır.

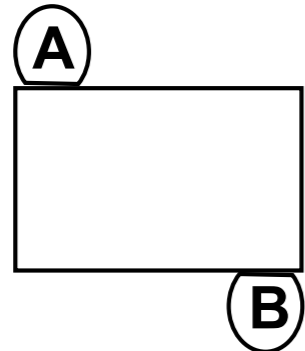
Kaplanan Alan ve Seçilen Yer



Şekil 7: Rekabeti ortadan kaldıran ve işbirliğini artıran oturma düzeni



Şekil 8: İşbirliğini en üst düzeye çıkartan oturma düzeni.



Şekil 9: İlişiyi en alt düzeyde tutmayı amaçlayan oturma düzeni.

Statü Sembolleri

- ⦿ Ayakkabı
- ⦿ Telefon
- ⦿ Çanta
- ⦿ Koltuklar
- ⦿ Zaman Darlığı - Hizmet Fazlalığı
- ⦿ Araba
- ⦿ Ev
- ⦿ Yemek Yeme Davranışı

DOKUNMA

Yalan

- ⦿ Yalan söyleyen birinin belirli bir süre sonra göz temasından kaçtığı, ses tonunda hissedilir ölçüde değişimlerin ortaya çıktığı görülecektir.
- ⦿ Dudaklarda hafif oynamalar, hafiften gülümsemeler, kafa sallamalar, el ve kol hareketlerinde normal dışı değişimler ve gözbebeklerinin küçülmesi bireyi ele verebilecek olgular olarak sıralanabilir.
- ⦿ Beden dilinin yalancıyı ele verdiği diğer durumlar da şöyle sıralanıyor: Yüzde aniden belirip kaybolan şaşkınlık, gücenme, öfke belirten ifadeler. 'Rahatlatici' jestleri fazlasıyla yapmak. Yalan söyleyen kişi yüzüne ya da bedeninin üst kısmına dokunur. Saçlarıyla oynayabilir, kollarını kavuşturabilirler.

Çevrede Olumlu İzlenim Yaratacak Beden Dili Özellikleri

- ⦿ Göz ilişkisi
- ⦿ Yüz ifadesi
- ⦿ Baş hareketleri
- ⦿ Jestler
- ⦿ Postür (Beden duruşu)
- ⦿ Yakınlık
- ⦿ Yöneliş
- ⦿ Bedensel temas
- ⦿ Dış görünüş
- ⦿ Konuşmanın sözel özellikleri

Yüz yüze İlişkilerde (Konuşma) Dikkat Edilmesi Gereken Kurallar

- ⦿ Gereksiz konuşmalardan kaçınmak ve gereksiz yere uzatmamak
- ⦿ Gerekmedikçe kendimizden sıkça söz etmemek
- ⦿ Konuşurken ses tonunu iyi ayarlamak
- ⦿ Jest ve mimik hareketlerinde aşırıya kaçmamak
- ⦿ Dinleyiciye sık sık anlıyor musun? Tamam mı? Bilmem anlatabildim mi? gibi sorular sormamak
- ⦿ Toplulukta konuşurken bu, şu, o kişi gibi sözcükler kullanmamak
- ⦿ Dinleyiciye soru sorma ve konuşma fırsatı vermek
- ⦿ Dinleyicinin anlayacağı bir dil kullanmak
- ⦿ Konuşma konusu ile ilgili gerekirse hazırlık yapmak
- ⦿ Konuşan kişilerin sözlerini kesmemek
- ⦿ Konuşmaları dinleyicinin yüzüne bakarak yapmak
- ⦿ Konuşulan sözcükleri doğru telaffuz etmek
- ⦿ Zamana riayet etmek
- ⦿ Konuşmalarda hitap şekillerine önem vermek

- ⦿ Konuşurken sık sık saate bakmamak
- ⦿ Konuşma sırasında sert ve asık suratlı olmamak

Toplumda Dikkat Edilmesi Gereken Görgü Kuralları:

- ⦿ Hoşgörülü ve iyimser olmak
- ⦿ Olgun bir kişiliğe sahip olmak
- ⦿ Eleştiriyi yerinde ve zamanında yapmak
- ⦿ Kıyafetin yer ve zamanına uygun olmasına özen göstermek
- ⦿ Başkalarını rahatsız edici davranışlardan kaçınmak
- ⦿ Verilen sözü tutmak
- ⦿ Ziyaretin yerine, zamanına ve süresine dikkat etmek
- ⦿ Oturuş ve kalkışlara dikkat etmek
- ⦿ Gerektiğinde özür dilemek
- ⦿ Özel konuşmaları dinlememek
- ⦿ Uygun olmayan el ve söz şakası yapmamak
- ⦿ İletişim araçlarını kurallarına uygun kullanmak

- ⦿ Trafik kurallarına uymak

Giyimde Dikkat Edilmesi Gereken Görgü Kuralları

- ⦿ Cinsiyete uygun kıyafet seçmek
- ⦿ Kıyafet seçerken yaş, fiziki yapı, cinsiyet, meslek vb. hususları dikkate almak
- ⦿ Kıyafetler arasında uyum sağlamak
- ⦿ Sökük, yırtık, ütüsüz elbise ve boyasız ayakkabı giymemek
- ⦿ İş ortamında sade giyinmeye özen göstermek
- ⦿ Yer, zaman ve özellik dikkate alınarak giyinmek
- ⦿ Konuk gitme veya kabul etmede uygun giyinmek
- ⦿ Toplumun kabul etmeyeceği kıyafetleri giymekten kaçınmak
- ⦿ Makyaj kurallarına uymak

Ast – Üst İlişkileri:

- ⦿ Yönetim sürecinde çalışan kişilerin başarılı olması için örgüt içerisindeki iletişim önemlidir.
- ⦿ Kişilerin örgütteki rolleri ne olursa olsun iletişim becerilerini iyi bilmeli ve bunları uygulamaları gerekir.
- ⦿ Özellikle ast üst ilişkilerinde dikkat edilmesi gereken önemli hususlar vardır.
- ⦿ Astlar önce insan olarak kabul edilmelidir.
- ⦿ Özünde insan sevgisi olan her iletişim sürecinin olumlu bir başlangıç sağladığı, sevginin ve iyi niyetin çözemediği hiçbir problemin olmadığı, makamların ve unvanların geçici olduğu ve her yöneticinin bir üstü olduğu unutulmamalıdır.
- ⦿ Astlara sınırsız ve yetersiz bilgi vermek tehlikelidir.
- ⦿ Çünkü güvensizlik yaratır, informal liderler doğurur ve dedikoduları çoğaltır.
- ⦿ Örgüt içerisinde iletişim kanalları çoğaltılarak astların liderlik yetenekleri geliştirilmelidir.
- ⦿ İletişim kanalları astların kararlara katılmasını sağlar, eşgüdümü kolaylaştırır ve iyi bir örgüt iklimi yaratır.

- ⦿ Bürokratik otorite sık sık kullanılmamalı ve sürekli ast oldukları hatırlatılmamalıdır.
- ⦿ Bu davranış bağlılık ve sadakati azaltır ve direnmeyi artırır.
- ⦿ Yöneticilerle etkili bir iletişim kurabilmek için, onların sosyal ve mesleki yaşam felsefesi ile onların önem ve öncelik verdiği konuları bilmek gerekir.
- ⦿ Yöneticileri iyi tanımak, onlara etkili mesajlar vermeyi sağlar, çatışmaya düşmeyi önler ve başarılı olmanın kriterlerini belirler.
- ⦿ Mesaj ve öneriler yöneticilerin dinlemesi için en uygun olduğu zamanda verilmelidir.
- ⦿ Astlar için uygun olan zaman yöneticiler için uygun olmayabilir.
- ⦿ Uygun zaman ve yer seçimi reddedilme ihtimalini azaltır.
- ⦿ Tüm çalışanlar üstlerine bağlı ve kendi düzeyinde başarılı bir ast olduğunu yöneticilerine hissettirmelerinde yarar vardır. Bu davranış yöneticilerin güvenini artırır ve gereksiz kaygılarını azaltır.
- ⦿ Astlar, yöneticilerinden sürekli yakınlıkla çevrede onunla ilgili sözler söylememeli, birdenbire yükselme hevesine kapılmamalı ve böyle bir izlenim bırakmamalıdır.
- ⦿ Sevilen, sayılan ve başarılı kişilerle yakın iletişim kurulmalı ancak diğerleriyle de kötü olunmamalıdır.

- ⦿ Ödüllendirilen iş arkadaşlarının başarılarından haz ve mutluluk duyulmalı ve bu duygular belirtilmelidir.
- ⦿ Aksi halde iş arkadaşının ödüllendirilmesini kutlamayan kişi kıskanç ve başarısız kişi olarak anılır.
- ⦿ İnsanların mutlu ve mutsuz günlerinde yanında olan dostları hiçbir zaman unutulmaz. Bayram, yılbaşı ve doğum günü gibi özel günlerde iş arkadaşları her zaman hatırlanmalıdır.
- ⦿ Nezaket her kapıyı açar ve herkesin hoşuna gider. Çalışma yaşamında kişiyi diğer çalışanlardan ayıran bazı özellikler olmalıdır.
- ⦿ Birey bu özelliklerle fark edilir ve anılır.
- ⦿ Yasal ve yönetsel hak ve sorumluluklar çok iyi bilinmelidir.
- ⦿ Dengeli, sağlıklı, tutarlı ve mutlu bir aile yaşamı oluşturulmalıdır.
- ⦿ İyi bir yaşam biçimi iş ortamında ve çevrede etkili iletişim kurulmasını ve saygınlığı artırır.
- ⦿ Çalışanlar işini sevmeli ve coşku ile yapmalıdır. Sevgi ve coşku en kötü sistemleri bile başarıyla çalıştırır.
- ⦿ Nefret ve karamsarlık en iyi sistemleri bile çalışamaz hale getirir.

İnsanlarla İlişkileri Engelleyen ve Kolaylaştıran Davranışlar

- ⦿ Ellerin kenetlenmesi, kolların kavuşturulması, bacak bacak üstüne atılması ve geriye doğru yaslanarak oturulması ilişkiyi olumsuz yönde etkilerken; kolları kavuşturmadan, bacak bacak üstüne atmadan oturmak ve elleri açarak öne doğru eğilmek açık bir insan olduğunuz izlenimini yaratarak ilişkiyi kolaylaştırır.
- ⦿ Karşıdaki kişinin yüzüne bakmadan ve gözleri kaçırarak konuşmak o kişide kendisine değer verilmediği duygusunu doğuracağı için ilişkiyi zorlaştıracak; karşıdaki kişinin yüzüne bakılması, mümkün olduğu kadar göz teması kurulması ise ilişkiyi olumlu yönde etkileyecektir.
- ⦿ Konuştuğumuz kişinin adını öğrenmemek, ondan adı yerine, sık sık "siz", "hanımefendi" veya "beyefendi" gibi kişisel olmayan bir ifadeyle söz etmek ilişkiyi olumsuz yönde etkiler.
- ⦿ Buna karşılık konuştuğunuz kişinin adını öğrenmeye gayret ederseniz ve unutmamak için ilişkinin başlangıcında kullanırsanız karşınızdaki kişinin size yakınlık hissetmesine yardımcı olursunuz.

HALKLA İLİŞKİLERLE İLGİLİ BAZI İLETİŞİM KURAMLARI

Sihirli Mermi Kuramı

Bu kuram, oluşturulan mesajlar hedef kitleye sunulduğunda hedef kitle bu mesajları sorgulamadan alacaktır anlayışına dayanır. Burada iletişim araçları vasıtasıyla hedef kitlenin düşüncelerinin ve tutumlarının hiçbir dirençle karşılaşmadan etkilenebileceği savunulur.

İki Aşamalı Akış Kuramı

Bu kuram, kitle iletişim araçları yerine kamuoyu liderlerinin (sanatçı, siyasetçi, eğitimci, sporcu...) medyadan aldıkları bilgileri kendi analizleri neticesinde halka sunmaları görüşü üzerinde durur. Çünkü kurama göre, kişisel etkileşim kitle iletişim araçlarından daha etkili bir iletişim yoludur. Kamuoyu liderleri halkla ilişkiler kampanyalarında çok önemli olduğundan bu kuram da halkla ilişkiler uygulamalarında oldukça önemsenir.

Fikir Grupları Kuramı

Bu kuram kamuoyu liderlerinin iletişim sürecine etkisini kabul etmekle birlikte kamuoyu lideri olmayan ancak ilgi alanları ve düşünceleri benzer kişilerin oluşturduğu grupların da iletişim

sürecinde etkili olduğu varsayımına dayanır. Burada, çoğunluk tarafından benimsenen fikirlere diğer insanların daha kolay katıldığı anlayışı hakimdir.

Difüzyon Kuramı

Difüzyon kuramı; bir bilgiye karşı farkındalık oluşturma, dikkati çekme, daha sonra bu bilgiyi diğer insanlarla paylaşma, sonrasında paylaşılan bilgiyi değerlendirme ve en sonda da bu bilgiyi yaşamda uygulama temeline dayanır. Dolayısıyla burada bir fikrin kabul edilme sürecinin; farkındalık, dikkati çekme, paylaşma, değerlendirme ve uygulama basamaklarından oluştuğu söylenebilir.

Gündem Oluşturma Kuramı

Bu kuram, medya aracılığıyla kamunun ne üzerine kafa yoracağı konusunda yönlendirilmesi anlayışına dayanır. Bu kurama göre kitle iletişim araçları vasıtasıyla bireylerin meşgul olacağı konular biçimlendirilir ve bu sayede de bireyin dünya görüşü şekillendirilir. Burada gündem oluşturan haberlerin birçoğunun halkla ilişkilerin çalışma alanına girmesi ve kuramın iletişim kanalı olarak medyayı önemsemesi bu kuramın halkla ilişkilerle ilgisini ortaya koymaktadır.