

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

GAZETECİLİK

İLETİŞİM SÜRECİ VE TÜRLERİ
90KG00013

Ankara, 2011

- Bu modül, mesleki ve teknik eğitim okul / kurumlarında uygulanan Çerçeve Öğretim Programlarında yer alan yeterlikleri kazandırmaya yönelik olarak öğrencilere rehberlik etmek amacıyla hazırlanmış bireysel öğrenme materyalidir.
- Milli Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.
- **PARA İLE SATILAMAZ.**

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR	iii
GİRİŞ	1
ÖĞRENME FAALİYETİ- 1	2
1. İLETİŞİM	2
1.1. Neden İletişim Kurarız.....	3
1.2. İletişimin Özellikleri	5
1.3. İletişimin Fonksiyonları	6
1.4. İletişim Sürecinin Unsurları	7
1.4.1. Kaynak (Gönderici)	9
1.4.2. Mesaj	11
1.4.3. Kodlama - Kod Açma	14
1.4.4. Kanal.....	16
1.4.5. Alıcı (Hedef).....	17
1.4.6. Algılama ve Değerlendirme.....	18
1.4.7. Geri Bildirim (Feed-Back).....	19
1.5. İletişim Sürecinin İşleyişi.....	21
1.5.1. Tek Yönlü İletişim.....	21
1.5.2. İki Yönlü İletişim.....	22
UYGULAMA FAALİYETİ	24
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	26
ÖĞRENME FAALİYETİ- 2	28
2. İLETİŞİM TÜRLERİ VE İLETİŞİMİ ENGELLEYEN UNSURLAR.....	28
2.1. İletişim Türleri	28
2.1.1. Sözlü İletişim	29
2.1.2. Sözsüz İletişim.....	30
2.1.3. Yazılı İletişim	32
2.2. İletişim Şekilleri.....	32
2.2.1. Kişinin Kendisi ile İletişimi.....	32
2.2.2. Kişiler Arası İletişim.....	33
2.2.3. Grup İletişimi.....	35
2.2.4. Örgütsel İletişim	36
2.2.5. Kitle İletişimi	38
2.3. Farklı Ortamlarda İletişim.....	39
2.3.1. Okulda İletişim	39
2.3.2. İş Hayatında İletişim.....	40
2.4. İletişim Engelleri.....	42
2.4.1. İletişimin Yapıcı Engelleri.....	43
2.4.2. İletişimin Bozucu Engelleri	43
2.4.3. İletişimin Kişisel Engelleri	43
2.4.4. İletişimin Kanal Engelleri.....	46
2.4.5. İletişimin Psikolojik Engelleri	46
2.4.6. İletişimin Teknik Engelleri	47
2.4.7. Fiziksel Uzaklık	47
2.4.8. Zaman Baskısı	47
2.4.9. Kesintiler	47

2.5. İletişim Engellerini Aşma Yolları	48
2.5.1. İletişimin Kişisel ve Çevresel Engellerini Aşmak	48
2.5.2. Empatik İletişim	48
2.5.3. GÜDÜLEYİCİ İletişim	49
2.5.4. Etkin İletişim	49
2.5.5. İkna Edici İletişim.....	50
UYGULAMA FAALİYETİ	52
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	55
MODÜL DEĞERLENDİRME	57
CEVAP ANAHTARLARI	60
KAYNAKÇA	62

AÇIKLAMALAR

KOD	90KG00020
ALAN	Gazetecilik
DAL/MESLEK	Ortak Alan
MODÜLÜN ADI	İletişim Süreci ve Türleri
MODÜLÜN TANIMI	İletişim süreci ve iletişim türleri hakkında temel bilgilerin verildiği öğretim materyalidir.
SÜRE	40/24
YETERLİK	İletişim sürecini incelemek ve iletişim türlerini kullanmak
MODÜLÜN AMACI	Genel Amaç: Gerekli ortam sağlandığında iletişimin unsurlarını şemaya eksiksiz olarak yerleştirebilecek ve amacına uygun iletişim türünü seçerek kullanabileceksiniz. Amaçlar: <ol style="list-style-type: none">1. İletişim şemasını tam ve eksiksiz bir şekilde çizebileceksiniz.2. Amacınıza uygun iletişim türünü seçerek kullanabileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Ortam Tam donanımlı gazetecilik ve iletişim laboratuvarı, sınıf ortamı. Donanım Projeksiyon cihazı, yerel, bölgesel, ulusal ve uluslararası gazeteler, TV, Radyo İnternet.
ÖLÇME VE DEĞERLERDİRME	Modülün içinde yer alan her faaliyetten sonra, verilen ölçme araçları ile kazandığı bilgi ve becerileri ölçerek kendi kendinizi değerlendireceksiniz. Öğretmeniniz modül sonunda size ölçme aracı uygulayarak modül uygulamaları ile kazandığınız bilgi ve becerileri ölçerek değerlendirecektir.

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

İnsanlar, tarihin her döneminde olduğu gibi bundan sonra da varlıklarını sürdürmek, haberleşmek, paylaşmak, etkilemek, yönlendirmek, mutlu olmak gibi amaçlarla iletişim kurmaya devam edeceklerdir. Değişen tek şey iletişimin yöntem ve teknikleri olacaktır.

Sosyal bir varlık olan insanın konuşması ve düşünmesiyle diğer tüm canlılardan ayrıldığı bir gerçektir. Bir diğer gerçek de insanların toplu halde yaşama ihtiyacı duymasıdır. Toplu halde yaşama isteği ise diğer insanlarla ve doğayla ilişki kurmayı gerektirmektedir. Bu bağlamda bireyin yaşamını anlamlı hale getirebilmesi ancak ve ancak kendini doğayla ve diğer bireylerle ilişki içerisinde görmesiyle mümkün olmaktadır. Bu ilişkiyi sağlamanın tek yolu ise iletişimdir.

İletişim yaşamı kolaylaştırmaktır. Bireyleri konuşma ve tartışma becerisine sahip olmayan bir toplumda kısa sürede sorunların çözümü yerine sürtüşme ve tartışma ortaya çıkar. Bu nedenle demokratik toplumlarda bireylerin, diğer kişilerin fikirlerine karşı hoşgörülü olması geleneği yerleşmiştir.

Teknolojik gelişmelerin de etkisiyle bilgi akışının inanılmaz boyutlara ulaştığı “İletişim Çağı” adı da verilen yaşadığımız dönemde özel ve mesleki yaşamda başarılı olmanın yolu insanın kendisiyle ve diğer insanlarla sağlıklı iletişim kurabilmesinden geçmektedir. Ancak bunu yapabilmek için her şeyden önce iletişimin ne olduğunu ve etkili iletişim kurabilmek için hangi durumlarda hangi yöntemlerin kullanılması gerektiğini bilmemiz gerekmektedir. İşte bu modül, sizlere bu bilgi ve becerileri kazandırmayı hedeflemektedir.

ÖĞRENME FAALİYETİ- 1

AMAÇ

İletişim sürecini tanıyacak ve bu süreci oluşturan unsurların şemasını tam ve eksiksiz bir şekilde çizebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- İlkel toplumlarda insanların iletişim kurma yollarını araştırınız.
- Farklı kanallar kullanılarak gerçekleştirilen iletişim süreçlerine örnekler bulunuz.
- Tek yönlü ve iki yönlü iletişim sürecinin gerçekleştiği örnek iletişim olaylarını araştırarak sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

1. İLETİŞİM

İletişim “communis” kelimesinden türetilmiştir. “Commun” ortak anlamına gelir. Bu nedenle iletişim kurulabilmesi için ortak anlamlı sembollerin ve kavramların bulunmasına ihtiyaç vardır. Günümüzde batı dillerindeki “communication” sözcüğünün karşılığı olan iletişim kavramının girmediği alan ve saha hemen hemen kalmadığı gibi, günlük yaşantımızın da vazgeçilmez bir parçası olmuştur. Yaşamın özü ile iç içe geçmiş, iletişime net bir tanım yapmak gerçekten zordur. İletişim yüzlerce tanımlama şekli olduğu yazılı kaynakların taranmasıyla ortaya çıkmıştır.

İletişim ile ilgili tanımlardan bazıları aşağıda sıralanmıştır.

Günlük konuşma ve kelimelerin dar anlamda enformasyonların aktarımıdır. (Aranguren 1967)

Bilgi alış verişidir.(Neuburger 1970)

Vericiden alıcıya aktarılan bilgi veya haber sürecidir.(Coenenberg 1966)

Bilgilerin aktarılması, uyarı- tepki, canlı varlıklar arasında anlam aktarımı anlamına gelmektedir.

İletişim, bir kişiden diğerine anlamların aktarılmasıdır.

İletişim, tutum, bilgi, düşünce, duygu ve davranışların “kaynak”tan “hedef’e doğru aktarılmasıdır.

İletişim, bir kişiden veya gruptan, bir başka kişi veya gruba bilgilerin aktarılmasıdır.

İletişim, insanların duygu, düşünce, inanç, tutum ve davranışlarını sözlü, yazılı ve sözsüz olarak iletilmesidir.

İletişim, kaynaktan hedefe bilgi ve anlamların aktarılmasıdır.

İletişim, semboller yoluyla anlamların iletilmesidir.

İletişim, bir kişiden diğer kişi veya kişilere “bilgi” veya “anlam” aktarımı sürecidir.

İletişim bilginin, fikirlerin, duyguların, becerilerin vb.nin simgeler kullanılarak iletilmesidir.

İletişim bir anlam arama çabasıdır.

İletişim esas olarak simgeler aracılığıyla bir kişiden ya da gruptan diğerine bilginin, fikirlerin veya duyguların iletimidir.

İletişim, mesajlar aracılığıyla gerçekleşen toplumsal etkileşimdir.

İletişim, kişilerin kendini ifade edebilme ve kendilerini dinletme gereksinimleri sonucu ortaya çıkar.

İletişim, mesaj, gönderici ve mesajı alan olmak üzere, üç önemli unsuru olan ve bilgi, duygu, görüntü veya sesin iletilmesi ve işlenmesi sürecidir.

Anlamak ve anlaşılmasıdır.

Doğru yapıldığında mutlulukların, olumlu duyguların ve heyecanların kaynağıdır.

Bu tanımlar doğrultusunda iletişim için şunları söyleyebiliriz.

İletişim,

- Toplumun temelini oluşturan bir sistem,
- Örgütsel ve yönetsel yapının düzenli işleyişini sağlayan bir araç,
- Bireysel davranışları görüntüleyen ve etkileyen bir teknik,
- Sosyal süreçler bakımından zorunlu bir bilim,
- Sosyal uyum için gerekli bir sanattır.

1.1. Neden İletişim Kurarız?

Bir sosyal yapı içerisinde iletişime ihtiyaç göstermeyen hiçbir iş yoktur. Çünkü iletişim, insanların birbirini anlamaları için gerekli olan bir köprüdür.

İnsan ister tek başına, ister toplumla birlikte yaşasın, iletişim kurarak amaçlarına ulaşır. İnsanda iletişim kurma ihtiyacı, çevreyi etkileme isteğinden kaynaklanır. Bu nedenle iletişim, ister bilgiyi yaymak, ister eğitmek, ister eğlendirmek ya da yalnızca anlatmak için olsun, asıl amaç, bilgi verme ve karşısındakini etkilemektir.

İnsan yaşamını iletişim kurarak sürdürür. Yaşam bir bakıma iletişim kurma serüvenidir. Normal zihinsel fonksiyonlara sahip bir insan, iletişim kurmadan yaşayamaz. İletişim, insanın bireysel ve sosyal yaşamının vazgeçilmez unsurudur. İnsan, günlük yaşamında diğer insanlarla, kurumlarla, kuruluşlarla, gruplarla veya kendisiyle iletişim kurarak yaşar.

İletişim, insanın kendini bir insan olarak gerçekleştirmesi ve sosyal süreçlere girmesi bakımından önemlidir. İletişim sayesinde insanlar zihinlerindeki kavram ve fikirleri açığa vurma, onları paylaşma ve değerlendirme olanağına sahip olurlar. Başkalarını etkileme ve onlardan etkilenme, yararlanma, yararlı olma ve başarı gösterme iletişim sayesinde olur. İnsanlar arasında var olan ilişkilerin sürmesi ve yeni ilişkilerin kurulması iletişimle gerçekleşir.

İletişim şüphesiz insanlar ve diğer tüm sosyal sistemler için önemlidir. Ancak, iletişim özellikle bugün her zamankinden daha büyük bir öneme sahiptir. Günümüzde iletişimin öneminin artmasının nedeni, iletişimin bugün bir güç kaynağı olan bilgi iletiminin temel aracı olmasıdır. Yaygın bir tanımla içinde bulunduğumuz çağ “enformasyon çağı” olarak nitelendirilmektedir. Çağımıza adını veren bilginin bir değer olarak ortaya çıkması ve iletilmesi, iletişim sayesinde mümkün olabilmektedir.

İletişim, insanın kendini sosyal bir varlık olarak ifade etmesi için zorunludur. İnsan, çevresi ile iletişim kurarak yaşar. Onun her davranışı, konuşması, susması, duruşu ve oturuş biçimi, kendini ifade etmesidir; yani çevresine mesaj iletmesidir. İletişim, bilgi üretme, iletme ve algılama sürecidir. İletişim kurmakta asıl amaç, anlaşılabilir mesajların gönderilmesi ve karşı tarafın tutum ve davranışlarında değişiklik yapılmasıdır.



Şekil 1.1. İletişim vazgeçilmez bir unsurdur.

Sessizliği ve yalnızlığı seçen insan, vucut diliyle, çevresine mesaj iletmeye çalışır; yani insanlar sessiz kaldığı zamanlarda bile, ya vucut diliyle dışa doğru, ya da i muhasebe ile ie doğru kendisiyle iletişim kurar. Kendisi ile iletişim kurduğu zaman duygu ve dışuncelerini değerlendirir, etkileşim içine girer, kendine mesaj gönderir, onları yorumlar ve geri bildirimde bulunarak inanç, tutum ve davranışlarında değerikliğe gider. Bu süreç, insanın iletişim kurmadan yapamayacağını gösterir.

Her insan iletişimi farklı şekilde algılar ve yorumlar. Bir mesajı almak ve yorumlamak, ya da göndermek, kişisel birikimimiz tarafından etkilenir. İnsanoğlunun tüm başarılarının arkasında en temel faktör, iletişim yeteneğidir. Bu yetenek ona soyut dışnebilme, daha ilkel bir yaşamı daha uygar bir yaşama dönüştürebilme olanağını sağlamıştır.

1.2. İletişimin zellikleri

İletişim zerine yapılan çalışmalar, iletişimin üç temel özelliğinin olduğunu göstermektedir.

- İletişim etkinliğinin insanları gerektirmesi. İletişim ancak insanların birbirlerini anlama ihtiyaçları sayesinde kurulabilir.
- İletişim, paylaşmayı gerekli kılar; yani iletişimde gönderici ve alıcı, mesajın ortak bir anlamı üzerinde anlaşmalıdır.
- İletişim semboliktir. Semboller, jestler, mimikler, sesler, harfler, rakamlar ve sözcüklerdir.

Alıcı ve gönderici mesaja aynı anlamı verdikleri zaman, tam olarak iletişim ortaya çıkar.

Sosyal etkileşim aracı olan iletişim, aynı zamanda insan ihtiyaçlarının doğurduğu, hatta insanın temel faaliyetlerinden biridir. İletişim olgusunun bazı temel özellikleri vardır. Bu zellikleri şu şekilde sıralayabiliriz.

- İletişim insan davranışlarının bir ürünüdür.
- İletişim dinamik bir olgudur. Kültürel yapıdaki değerime paralel olarak iletişim değerir. Zamanla bazı kavramlar ve kelimeler yerini yenilerine terk eder.
- İletişim belirli kalıplara bağlıdır. İletişim kalıpları, genel kültürel yapıya bağlı olarak gruplarca oluşturulur ve kişilerin kabul etmeleri oranında süreklilik kazanır. İletişimde kullanılan sözler, özel işaretler, bir bölgenin haritasına benzer. Bir bölgenin haritası o bölgenin tüm özelliklerini vermez ama belirgin özelliklerini yansıtır. İletişimde kullanılan deyimlerin, kelimelerin, işaretlerin bazen değerik anlamları vardır. İletişim kalıpları insanların anlaşması yani mesajın etkili olması için gereklidir. İletişim kalıbı iyi düzenlenirse, işaretler, kısaltmalar anlamlı hale gelir. Mesajın etkisi artar.

1.3. İletişimin Fonksiyonları

İletişim, kaynaktan hedefe bilgi transferidir. Buna göre iletişim kurmanın dört temel fonksiyonu vardır. Bilgi, motivasyon, kontrol ve heyecanlandırma fonksiyonudur.

İletişimin her hangi bir sosyal sistem içindeki temel fonksiyonları da şu şekilde sıralanabilir.

Enformasyon: Kişisel, çevresel, yerel, ulusal ve uluslararası koşulları anlamak, bilinçli tepki göstermek ve doğru sonuçlara ulaşmak için gerekli olan haber, veri, bilgi, mesaj, fikir ve yorumların toplanması, depolanması, işlenmesi ve yayılmasıdır.

Sosyalizasyon: Kişilerin içinde yaşadıkları toplumun etkin üyeleri olarak, faaliyet göstermelerini sağlayıp: toplumsal bağlılığı ve bilinci besleyecek genel bilgi birikimini oluşturmak ve böylelikle, toplumsal yaşama aktif bir şekilde katılmalarına izin vermek.

Motivasyon: Her toplumun ve topluluğun yakın ve uzak hedeflerini oluşturmak, kişisel tercihlerin teşviki, kişisel ve toplumsal etkilerini geliştirmek, herkesçe kabul gören hedeflere ulaşmaya yardımcı olmak.

Tartışma: Karşılıklı fikir birliğini ve alışverişini kolaylaştırmak ve kamuoyunu ilgilendiren konularda farklı görüşleri netleştirmek için gerekli ortamı oluşturmak, genel kabul gören tüm yerel, ulusal ve uluslararası konularda daha geniş kamuoyu ilgisi ve katılımı sağlamaktır.

Eğitim: Yaşamın tüm aşamalarında entelektüel gelişme, kişilik oluşumu, kişisel yetenek ve kapasitenin gelişimi için bilgi aktarmak.

Kültürel Gelişme: Kültürel mirası korumak amacıyla, kültürel ve sanatsal ürünlerin yayımlanması, bireyin ufkunun genişletilmesi, hayal gücünün, estetik gereksinimlerinin ve yaratıcılığının canlandırılması yoluyla, kültürel gelişimin sağlanması.

Eğlence: Kişisel veya toplu olarak eğlenme amacıyla işaret, sembol, ses, görüntü aracılığıyla tiyatro, dans, sanat, edebiyat, müzik, spor vb. aktivitelerin yaygınlaştırılmasını sağlamak.

Entegrasyon: Tüm insanların, grupların ve ulusların birbirini tanıma ve anlamlarını sağlamak, kendileri dışındakilerin yaşam koşullarını, görüşlerini ve isteklerini değerlendirebilmek için gereksinim duydukları farklı mesajlara ulaşmalarını sağlamak.

Bireyler arası iletişimin sayılan fonksiyonlarının yanında örgüt içi iletişimin de önemli fonksiyonları vardır. Örgüt içi iletişim fonksiyonlarını şu şekilde sıralamak mümkündür.

- Bilgi Sağlama
- İkna Etme ve Etkileme
- Emredici ve Öğretici İletişim

➤ Birleştirme İşlevi

İletişim, insanın sosyal bir varlık olarak yaşamasının temel koşullarından biridir. İletişim aynı zamanda, toplumsal bir işleve de sahiptir. İnsanlar ve örgütler arasında enformasyon dağılımını ve değişimini sağlar. Toplumun en doğal hakkı olan haber alma, bilgilendirme işlevi, iletişim ve kitle iletişim araçları sayesinde gerçekleşir. İletişim, bilgilendirme dışında duygu ve düşünceleri bildirme, eğitime ve öğretme, sorunları çözme ve kaygıları azaltma, bireysel ve dolayısıyla toplumsal gelişim sağlama, ödüllendirme, toplumsal statü kazandırma gibi, birçok işlevi yerine getirir.

İletişimin günümüzde, uluslararası alanda enformasyon gücünü dünyaya ileten ve bildiren bir işlevi vardır. İletişim, uluslararası arenada siyasi, ekonomik, toplumsal bir güç kazanmanın en etkili yoludur. Bugün gelişmişliğin ölçütü olarak, enformasyon üretimi kullanılmaktadır. Bir toplum ne kadar fazla enformasyon üretiyorsa, o oranda gelişmiş, güçlü ve saygın bir toplum sayılır. Enformasyonu pazarlamanın tek yolu vardır; o da tüm dünyayla iletişim kurmak.

İletişimin Bireysel ve Toplumsal Fonksiyonları	
Bireysel Fonksiyonlar	Toplumsal Fonksiyonlar
Enformasyon toplar ve dağıtır	Toplumun bilgilendirir
Duygu ve düşünceler paylaşılır	Öğrenme sürecini destekler
Karar destek sistemi sağlar	Kültürel yakınlaşma sağlar
Toplumsal statü kazandırır	Kültürel aktarma sağlar
Birey kendini gerçekleştirir	Toplumsal yakınlaşma sağlar
Temsil yeteneği kazandırır	Toplumun motive eder
Sosyalleşme sürecine katkı sağlar	Toplumun yönlendirir.

Şekil 1.2. İletişimin bireysel ve toplumsal fonksiyonları

1.4. İletişim Sürecinin Unsurları

İletişim kaynak ile hedef arasında kurulur. Kaynak ile hedef arasındaki iletişim, “iletişim kanalı” ile sağlanır. Mesaj kanaldan gererek hedefe ulaşır; bunun için kanal iletişime uygun olmalıdır. Kaynak birey veya grup olabileceği gibi; organizasyon veya kitle de olabilir.

İletişim süreci üç temel aşamada ortaya çıkar.

- İletişimin kaynağı veya gönderici
- Mesaj
- Alıcı

Kaynak bir yayın spikeri, bir dergi için röportajcı veya hastasını tedavi eden bir doktor olabilir. Mesajın alıcısı ise, bir dinleyici, bir izleyici veya bir okuyucudur. Mesaj, gönderici ve alıcı olmak üzere her iki taraf açısından anlam içeren işaret ve sembollerdir.

İletişimin yapılmış olan tanımları göz önünde bulundurulduğunda, onun bir süreç olduğu anlaşılır. İletişimin bir süreç olması bir yönüyle gönderilen mesajın geri bildirim halinde kaynağa iletilmesi ve bunun bu şekilde devam etmesidir. Süreç bir kaynağın istenen bir etkiyi yaratabilmek için, alıcıya iletmek üzere, ileti üretmesi şeklinde tanımlanır.

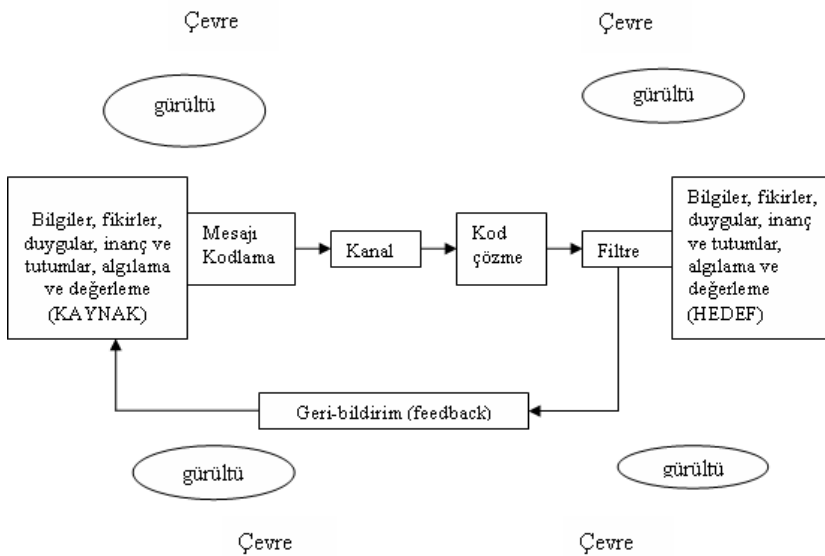


Şekil 1.3.İletişimin temel unsurları

İletişim her zaman en az üç temel unsurdan oluşur. İletişim, sürece, kanal ve geri bildirim katılmasıyla tamamlanır.

İletişimin tanımları incelendiğinde, iletişimin bir mesajı anlaşılır bir biçimde alıcıya gönderme işlemi olduğu görülür. Aşağıdaki şekilde de görüldüğü gibi iletişim, kaynağın mesajı düzenleyip (kodlama), onu ne şekilde göndermeyi düşünmeyi düşünmesiyle başlar. Alıcının öncelikle gönderilen mesajı algılayacak, başka bir deyişle kodlanan mesajı çözümleyecek yetenekte olması gerekir. Alıcı, kaynağın gönderdiği mesajı çözümler ve bir düşünce haline dönüştürebilir ve geri-bildirimde bulunabilirse, iletişim süreci tamamlanmış olur.

İletişim, birkaç adımı gerektiren bir süreçtir. Süreç göndericinin düşünceleri, duyguları veya görüşleri kodlamasıyla ve hedefe göndermesiyle başlar. İletişim süreci, bir mesajı herhangi bir kanalla gönderen gönderici veya kaynak, gönderilen mesaj veya ileti ve mesajı alan hedef veya alıcı olmak üzere üç temel unsurdan oluşur. Bu unsurlardan birisi eksik olursa iletişim kurulamaz. Örneğin, gönderici mesajı gönderebilir, ancak alıcı onu duymaz veya algılayamaz ise, iletişim gerçekleşmez.



Şekil 1.4. Temel iletişim süreci

Yukarıdaki şekilde de görüldüğü gibi, iletişim ikincil unsurları ile birlikte, yedi unsurdan oluşan bir süreçtir. Bu unsurlar sırasıyla: 1) Gönderici (kaynak), 2) Gönderici ve alıcının algılama ve değerlendirme biçimi (kod), 3) Mesaj, 4) Kanal (iletişim aracı) 5) Alıcı veya hedef (mesajın iletilmek istendiği taraf) 6) Geri besleme (feed-back), 7) Gürültü (mesajın iletilmesini engelleyen her tür bozucu çevresel faktörler) dır.

İletişim süreci, kaynağın bir mesajı anlaşılır biçimde kodlayarak, alıcıya göndermesiyle başlar. İletişim sürecinde kaynak iletmek istediği mesajı, önce hedef tarafından algılanabilir ve anlaşılabilir işaretlere dönüştürür; yani kodlar. Kodladığı mesajı bir araç (sözel ve görsel) veya kanal aracılığıyla gönderir. Mesajı alan hedef, gönderilen mesajın kodunu açar, onu algılar; yani yorumlar ve bu yorumuna göre tepkisini kodlayıp geri gönderir (geri-bildirim). Kaynak, hedefin tepkisine göre, kendi amacının, karşısındakinin algılamasıyla aynı olup olmadığını kontrol etme imkânına sahip olur. İletişimin etkinliğini, iletişim sürecinin etkinliği belirler.

İletişim sürecinin işleyişi **gönderici (kaynak)** ile başlar. Kaynak, mesajın kodlayıcısıdır. Bireysel iletişimde birey hem kaynak, hem de hedeftir. Gönderici, mesajı hedefe gönderen şahıstır. **Algılama ve değerlendirme** dediğimiz ikinci aşamada, kişiler kendilerine ulaşan mesajları değerlendirir; kısaca, onları "filtre" eder. Bir başka deyimle kodlarını çözer. İletişim sürecinin üçüncü unsurunu mesaj oluşturur. Mesajlar, göndericinin fikir, düşünce ve arzularını belirten sembollerdir. Tam iletişim ancak, mesaja gönderici ve alıcının aynı anlamı vermesi ile kurulabilir.

İletişim sürecinin dördüncü unsurunu, **iletisim kanalı** oluşturur. İletişim kanalı, mesajın göndericiden alıcıya doğru aktığı yolu ifade eder. Örneğin sözlü ve yüz yüze iletişimde, mesaj atmosfer yoluyla alıcıya ulaşır. Telefon görüşmelerinde ise kanal, telefon hatlarıdır. İletişim sürecinin önemli bir unsuru da **çevresel faktörlerdir**. Çevre faktörleri, mesajın iletişim kanalı içinden akışını etkileyen koşulları ifade eder. Örneğin, **gürültü** bir çevre koşuludur. Aynı şekilde, hava şartlarının radyo dalgaları üzerindeki etkisi de, bir başka çevre koşuludur.

Alıcı (hedef), iletişim sürecinin en önemli diğer unsurudur. İletişim gönderici ve alıcı arasında kurulur. Hedef, mesajı alan kişidir. Alıcının, mesajı taşıyan sembolleri algılaması ve geri bildirimde bulunması ile iletişim süreci tamamlanır. İletişim sürecinin son aşamasını **geri-bildirim** oluşturur. Geri-bildirim, alıcının, göndericinin mesajına cevabıdır. Bu cevap sayesinde, gönderici mesajının anlaşılıp anlaşılmadığını öğrenir.

1.4.1. Kaynak (Gönderici)

İletişimin tam olarak gerçekleşebilmesi için, üç temel faktörün bulunması gerekir. İletişimin temel faktörleri denilen bu üç faktör, kaynak, alıcı ve mesajdır. Bu üç faktör olmadan iletişim sağlanamayacağı gibi, gerçekleşen iletişim olgusunun etkinliği de, söz konusu olan üç faktörün taşıyacağı özelliklere bağlıdır.

Gönderici, mesajın kaynağı, iletişimin başlatıcısıdır. Gönderici, iletişimi başlatan veya iletiyi gönderendir. Gönderici olmadan iletişim kurulamaz. İletişimde en önemli sorumluluk göndericiye aittir; çünkü iletişim sürecini başlatan ve mesajı kodlayarak gönderen odur. İletişim ilk önce göndericinin zihnindeki düşüncelerle ortaya çıkar.

Kaynak, sahip olduğu tecrube ve bilgilere göre, bir mesaj oluşturur; yani mesajı iletmeden önce onu "kod"lar. Bir duşunceyi formüle eder ve mesaj halinde kanalı kullanarak alıcıya gönderir.

Kişiler arası iletişim, **gönderici** ve **alıcı** olmak üzere en az iki kişiyi gerektirir. Kişiler arası iletişimin alıcısı ikiden fazla olabileceği gibi, göndericisi de, ikiden fazla olabilir. Kişiler arası iletişim, insanlar arasında veri değişimini kapsar. İletişimin başarılı bir şekilde gerçekleşmesinin koşullarından biri, göndericinin uygunluğudur. Gönderici mesajını, alıcının zihinsel algı yeteneğine göre kodlamalıdır. Alıcının algılayamayacağı bir mesaj, onun açısından sadece bir gurultudur.

Bir iletişim ilişkisinin başlaması için öncelikle kaynağa ihtiyaç vardır. unku kaynak beklediği bir davranışı gerçekleştirmek üzere, alıcı veya alıcılara mesaj iletecektir. Bu nedenle iletişim, kaynağın mesajı göndermeye başlaması ile ortaya çıkar. Kaynak, mesajı iletken kişi veya mesajın çıkış noktası olarak tamamlanabilir. İyi bir iletişim için kaynağın taşıması gereken özellikleri kısaca şu şekilde belirtebiliriz:

Kaynak bilgili olmalıdır. Kaynak göndereceği mesaj konusunda bilgili olmalıdır. Kaynak, bilgisi oranında kodlama, mesajı gönderme gücüne sahiptir. Bilgi, mesajın kodlanma biçimini belirlediği gibi, içeriğini, alıcıdan beklenecek olan davranışı da etkiler. Kaynak göndereceği mesajın oluşturacağı davranış hakkında, mesajın nedeni konusunda ve mesajın kodlarının etkisi konusunda bilgili olmalıdır. Kaynağın bilgili olması iletişimin sürekliliğini de etkiler. Eğer kaynak gerekli bilgiye sahip olursa, alıcının istediği bilgileri sağlayabilir, aksi takdirde, kaynak bir aktarıcı olmaktan öteye geçemez.

İletişim her zaman yüz yüze kurulmaz; bir aracı ile de iletişim kurulabilir. Aracı, bir rapor veya kitap olabilir. Bu durumda asıl kaynak şuşhesiz rapor veya kitabın yazarıdır. Kaynak böyle bir aracıyı kullanırken ne olude bilgili ise ve bilgisini ne olude açık biçimde ortaya koyabiliyor ise, iletişim o olude etkin olacaktır.

Kaynak kodlama özelliğine sahip olmalıdır. Kaynak, alıcıya göndereceği mesajın nasıl kodlanacağını, sözlerin ve işaretlerin anlamının ne olduğunu bilmelidir. Yanlış veya yetersiz biçimde kodlanan bir mesaj, etkin olmayacağı gibi, istenilenin dışında bir davranış da yaratabilir. Kaynağın kodlama özelliği, alıcı ile kültür bağı kurmuş olmasına da bağlıdır. Eğer kaynak alıcıyla benzer kültür düzleminde ise, mesajı daha kolay kodlayabilecektir. Özellikle jest ve mimiklere dayalı iletişimde kültürel yakınlık ve kaynağın kültürel kodlamaları bilmesi, daha önemli olacaktır.

Kaynak düzlem ve rolüne uygun davranmalıdır. Kaynak bulunduğu düzleme uygun davranmalı, göndereceği mesaj ile statusu ve rolü arasında ilişki olmalıdır. Kaynağın, davranışın gerçekleştirdiği statü ve role uygun düşmeyen bir mesajı göndermesi halinde, mesaj ya alıcılarca işleme konmaz ya da olumsuz etkileşime neden olur. Ayrıca kaynak bir davranışa neden olmak üzere mesaj gönderiyorsa, bu davranış bulunduğu rol davranışı ile ilişkili olmalı ve alıcıların da söz konusu rol düzlemi ile bağı olmalıdır.

Kaynak tanınmalıdır. Etkin bir iletişimin sağlanması için, alıcılar kaynağı tanımak isterler. Alıcı aldığı mesajı değerlendirirken, kaynağın özelliğine göre değerlendirir. Kaynak, alıcı tarafından ne ölçüde tanınıyorsa ve bu tanıma ne ölçüde olumlu ise, gerçekleşen iletişim o ölçüde etkin olur. Tanınmayan veya olumsuz tanınan kaynağın gönderdiği mesajlar, alıcılar üzerinde olumlu etki oluşturmaz.

Etkin ve tam bir iletişimin kurulabilmesi için kaynağın ses, yüz, beden, sözcükler gibi sembolleri etkin biçimde kullanması gerekir. Ayrıca kaynak; kitap, fotoğraf, çizim, plan, harita, yerleşim planı gibi "temsil eden iletişim araçlarını" etkili bir şekilde kullanabilmelidir. Özellikle dili ilk anlamları ve alt anlamlarıyla etkili bir şekilde kullanabilmelidir. Kaynağın ilettiği mesajın etkili olabilmesi için, mesajları ileten telefon, radyo, televizyon, film, yazılı basın gibi mekanik kanalların (kitle iletişim araçları) etkin kullanımı gerekir. İletişim etkinliğinde, kaynağın iletişim becerisi kadar, mesajın iletildiği aracın da önemi büyüktür. Etkin iletişim araçları, mesaj iletiminde herhangi bir kesintiye veya kopukluğa neden olmadan mesajın iletimini sağlar.

1.4.2. Mesaj

Mesaj, alıcı için bir uyaran olarak işlev gören bir sinyal ya da sinyaller birleşimidir. Mesaj teriminin birçok anlamı vardır. Örneğin mesaj, herhangi bir yerde bir biçimde açığa vurulan bir dizi sözcük, ya da imgeyi ifade eder. Mesaj, göndericinin fikirlerinin ve isteklerinin sembollere dönüşmüş halidir. Sembollerin tek başlarına bir anlamı yoktur. Sembollere, anlamları gönderici ve alıcı yükler. Eğer, alıcının verdiği ve göndericinin algıladığı anlamlar birbirlerine uygun ise, "tam iletişim" söz konusu olur. Etkin bir iletişimin gerçekleşmesi için, önce iletişimin tam olması gerekir. Bunun için göndericinin sembollerini, alıcının tanıması gerekir, aksi takdirde alıcı sembolleri tanıyamaz ve iletişim gerçekleşmez.

İletişim, kaynağın gönderdiği mesajın, alıcı tarafından algılanmasıdır. İletişimin görünür yönü genellikle mesajdır; çünkü mesajın alıcıları ve iletişimin izleyicileri, öncelikle mesajı, mesajın anlamını, amacını ve etkisini algılamak durumundadırlar. Bu nedenle, iletişimin ilk algılanan yönü olan mesajın, iletişim türünü ve etkinliğini belirlemede önemli bir payı vardır.

Düşünce, duyu ya da bilginin kaynak tarafından kodlanmış biçimi olarak tanımlanan mesaj, bir duygu veya düşünceyi aktarmayı isteyen kaynağın ürettiği sözel, görsel ve işitsel simgelerden oluşan somut bir üründür. Mesaj, göndericinin alıcıya gönderdiği veri iletileridir. Mesaj bir konuşma ise, duyulan bir mesaj, yazılı sözcükler ise, okunan bir mesaj, jest ise, görülen ve hissedilen bir mesajdır. Mesaj özel anlamı olan kodlanmış sembollerdir. Mesajı gönderen kişi, gönderdiği mesaja özel bir anlam verir. Orijinal mesaj ve algılanan mesaj arasında fark ne kadar büyürse, kişiler arası iletişim o kadar zayıflar; mesajın anlamında o ölçüde sapma olur. Etkin bir iletişim için, gönderici ve alıcı, aynı anlamı paylaşmalıdırlar.

Bir mesaj bilgi içerir. Genellikle insanlar arasında konuşma ve yazma ile ilişkili, çeşitli işaretler mesaj olarak düşünülür. Bu işaretler, sözlü veya sözsüz olabilir. Jestlerle, göz kırpmakla, kaş çatmakla insanlar sözsüz olarak mesajlarını iletirler.

İnsanlar yazılı ve sözlü olarak da mesaj iletirler. Mesaj, göndericinin düşünce ve isteğinin sembollere dönüşmüş halidir.

Mesajın etkin iletişimi sağlayabilmesi, başka bir deyimle, hedefin olumlu geri bildirimde bulunmasını sağlayabilmesi için, taşınması gereken bazı şartlar vardır. Bu şartlar şunlardır:

- Hedefin, bilgi, düşünce ve deneyimlerine uygunluk,
- Hedefin tutum, inanç ve değer yargılarına uygunluk,
- Hedefin ihtiyaç, istek ve amaçlarına uygunluk,
- Hedefin ilgi alanlarına uygunluk,
- Hedefin toplum içindeki rollerine ve konumuna uygunluk göstermelidir.

Gönderici, alıcıya ulaştırmak istediği mesajı, semboller aracılığıyla iletir. Sembolleri alan alıcı da, bu sembollere kendi kişiliğine, kültürel yapısına ve bilgi birikimine göre bir anlam verir. İletişimde mesajın dili ve içeriği büyük bir önem taşır.

Mesajın Taşınması Gereken Özellikler

Mesajın taşınması gereken özelliklerden en önemlisi, kullanılan dildir. Mesajda kullanılan dil, alıcı ve hedef tarafından kolayca anlaşılabilen ortak, açık, net ve kesin bir nitelik taşınmalıdır. Mesajın içeriği ise, yanlış yoruma yer bırakmayacak derecede açık anlam ve düşüncelerden oluşmalıdır. Mesajın doğru anlaşılabilmesi, mesaj içeriğinin alıcı tarafından algılanabilmesine ve yorumlanabilmesine bağlıdır. Bunun için gönderici mesajı kodlarken, alıcının onu algılama yeteneğini göz önünde bulundurmalıdır.

Mesajın özelliğine göre iletişim çeşitlenir. Söz konusu olan çeşitliliğe göre mesajın taşınması gereken özellikler vardır. Burada önce genel olarak mesajların taşınması gereken özellikleri belirtip, daha sonra mesaj türlerine göre etkinliği sağlayacak özellikler üzerinde durmak yararlı olacaktır.

Mesajın Genel Özellikleri

İletişim türünü belirlemede etken olan mesajlar, en genel şekliyle "sözel" ve "sözel olmayan" mesajlar olarak iki gruba ayrılır. Her iki gruptaki mesajların taşınması gereken özellikleri şu şekilde sıralayabiliriz.

Mesaj anlaşılır olmalıdır. Anlaşılabilirlik, hem şekil, hem de içerik açısından olmalıdır.

Mesaj açık olmalıdır. Açıklık, özellikle istenilen ve beğenilen davranış açısından önemlidir. Kaynak, gönderdiği mesajla, alıcıdan ne istediğini belirtmelidir.

Mesaj doğru zamanda iletilmelidir. Her iletişim etkinliğinin bir yeri ve zamanı vardır veya iletişim, mesajın içeriğine uygun zamanda etkin olur.

Mesaj uygun kanalı izlemelidir. İletişimin gerçekleştiği ortamda düzenlenmiş olan, bir iletişim ağı vardır. Mesaj bu yolu izleyerek alıcıya gitmeli, gerekiyorsa vardığı her noktada istenilen biçimde tamamlanmalı ve alıcıya ulaşmalıdır.

Mesaj, kaynak ve alıcı arasında kalmalıdır. Mesaj, kaynaktan alıcıya ulaşmaya kadar değişik kişi ve kademelerden geçebilir. Yüz yüze olmayan örgütsel iletişim, bu tür mesajlara dayanır.

Mesajın kaynaktan alıcıya ulaşması sırasında aktarılar mesajın içeriğini gerektiği gibi kavramadan veya etkilendikleri biçimde bir ek kaynak durumuna geçip, alıcıya ilave mesajlar gönderebilir. Bu durumda mesaj kaynağın gönderdiğinin yanında, ilave anlamlar kazanır. Alıcı, bu tür mesajla karşılıncı, beklenmeyen davranışlar gösterebilir. Bu durumda asıl mesaj, gereği gibi algılanmayabilir.

Mesajın Türlerine Göre Taşınması Gereken Özellikler

Mesajlar, sözel ve sözel olmayan mesajlar olarak iki gruba ayrılır. Sözel mesajları da, yazılı ve sözlü mesajlar olarak görmek ve grafik, desen, resim, tablo gibi mesajları bu gruba dâhil etmek mümkündür. Sözel olmayan (beden dili) mesajları ise, jest ve mimiklere bağlı olarak gerçekleşen mesajlar olarak görmek mümkündür. Bu tür mesajlarında da her birinin taşınması gereken özellikler vardır. Bu özellikler doğrultusunda seçilen mesaj, etkin iletişimi gerçekleştirebilir.

Sözel mesajların taşınması gereken özellikler:

En belirgin iletişim biçimi, konuşma ve yazmadır. Bu iki tür iletişim, sözel iletişim olarak isimlendirilir. Yazılı talimatlar, iş mektupları, organizasyon el kitapları, konuşma şeklinde yapılan görüşmeler, eğitim çalışmaları, grup tartışmaları, toplantılar sözel iletişim türleridir.

Sözel iletişimin temel biçimi kelimelere dayalı olmasıdır. Kelimeler, anlamların ve davranışların kavramlaştırılmış biçimidir. İnsan kelimeler yoluyla düşüncesini bir başkasına aktarır; böylece temel konuşma biçimini geliştirir. Kelimelerle iletişim, konuşma biçiminde olabileceği gibi, yazılı da olabilir. Konuşma ve yazılı iletişimde etkinliğin ilk şartı, uygun kelimeleri, deyimleri seçmek ve onları alışılmış, biçimde kullanmaktır. Anlaşılmayan, toplumca benimsenmeyen kelime ve sözcüklerle gerçekleştirilen iletişim, ya mesajı tam olarak alıcıya iletemeyecek veya alıcının mesajı yanlış yorumlamasına neden olacaktır. Şüphesiz yazılı ve sözlü iletişim, alıcının algılama gücü ile de sınırlıdır. Uzman olmayan kişiler arasındaki iletişimde, özel deyimlere ve teknik terimlere (jargon) yer verilmemelidir.

Sözel iletişimin bir başka biçimi de resim ve sayılara dayanan "grafik iletişim"dir. Bu iletişimde mesaj, sayı veya resim-desen olarak verilir. Eğer mesaj bu tür bir mesaj ise, resim veya desenin fikri vurgulayacak biçimde ve alıcının algılayabileceği türde olması gerekir. Başka bir deyişle grafik, desen ve resimler, sade ve kapsamlı olmalıdır. İstatistikî tablolar ve grafikler, tüm alıcılar düşünülerek düzenlenmeli, kısa alt yazılar veya açıklayıcı sayılarla resim, desen veya grafikler anlamlı hale getirilmelidir.

Sözel olmayan mesajlar ve taşınması gereken özellikler:

Yüz yüze iletişimde bilerek veya kontrolsüz biçimde, sözel olmayan iletişim yoluna başvurup, jest ve mimiklere dayalı mesajın gönderildiği sık görülmektedir. Jest ve mimikler, toplumun kültürel yapısına göre anlam kazanır. Bazen uzun cümlelerin anlamını basit bir harekete sığdırmak mümkündür. Eğer gönderilen mesaj, sözel olmayan bir mesaj ise, öncelikle mesajın anlamı, ilişki sistemi içerisinde anlaşılır olmalıdır. Kültürel yapıya uymayan veya anlamı kavranmayan sözel olmayan mesajlar, iletişimde kullanılamaz..

Her ortamda sözel olmayan mesajın gönderilmesi uygun değildir. Uygunluk mesajın içeriği açısından düşünüleceği gibi, geliştirilen ilişki açısından da düşünülmelidir. Belirli bir sosyal yapı içerisinde sözel mesaj yerine, sözel olmayan iletişim kullanılması, alıcı ile kaynak arasında anlaşmayı sağlasa bile, izleyicilerce yanlış algılanabilir ve istenmeyen iletişim engellerinin doğmasına yol açabilir.

Sözel olmayan mesajın bir başka özelliği de, tanımının tam yapılmış olmasıdır. Bir toplumda belirli alt kültürel gruplarda geçerli olan, ancak kültürel yapı içerisinde evrensel olmayan jest ve mimikler vardır. Bu tür sözel olmayan mesajların iletişimde kullanılması halinde etkin iletişim sağlanamayabilir. O halde sözel olmayan mesajla, etkin iletişimi sağlamak için jest ve mimiklerin kaynak ve alıcılarca tanımlanmış olması gerekir.

1.4.3. Kodlama - Kod Açma

Bilginin, düşüncenin duygunun iletme uygun, hazır bir mesaj haline getirilmesine kodlama denir. Kaynağın aklından geçirdiği, düşünceler alıcının anlayabileceği simgelerle kodlanarak, mesaja dönüştürülür. Kaynağın mesajı kodlaması, aynı zamanda onun tecrübelerini de kapsar. Kodlama, mesajın gönderileceği ortamın seçimi ile de ilgilidir. Kişilerin arkadaşlarıyla günlük konuşmaları, resmi toplantı konuşmaları veya teknik bir konuda konuşmaları, ortama bağlı değişik konuşma yöntemlerini gerektirir ve bu konuşmalar ortamına göre kodlanır.

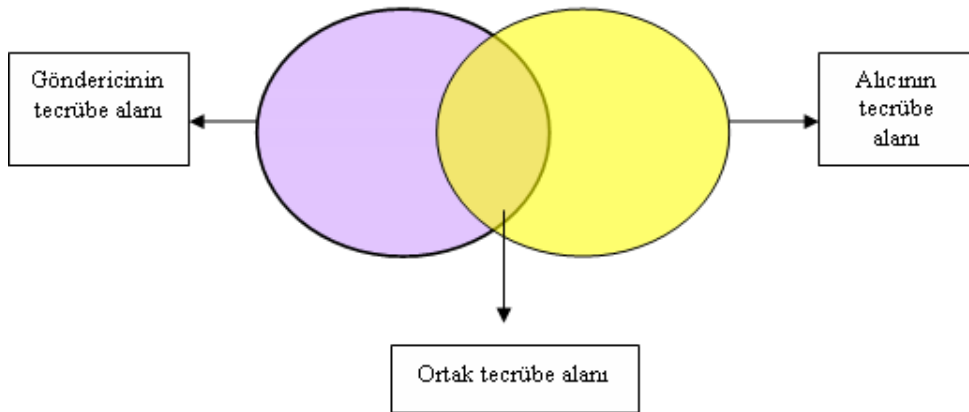
Kodlama, bir mesajın iletişim kanallarının özelliklerine uygun olacak şekilde, bir simgeleştirme sistemi aracılığıyla fiziksel olarak iletilebilecek veya taşınabilecek biçime çevrilmesidir. Kodlama, basit bir el hareketinden, karmaşık bir matematik formülüne kadar çok geniş bir alanı kapsayabilir. Kodlama simgelerin anlama dönüştürülmesidir. Bir "şey"i temsil eden ama onunla doğal bir ilişkisi olmayan simgeler kodlanarak mesaj a dönüştürülür. Simge (sinyal) mesaja, iletilmesi amacıyla verilen fiziksel biçimdir. Simgenin içerik ya da anlamla hiçbir ilgisi yoktur; sadece mesajın fiziksel varlığını ya da biçimini ifade eder.

İletişimin gerçekleşmesi, kaynağın mesajı alıcıya ulaştırmasıyla; iletişimin etkinliği ise, gönderilen mesajın anlamı ve etkisinin, alıcıya tam olarak iletilme gücüyle ölçülür. Gerçek iletişim etkinliği, hedefte istenen davranışın sağlanmasıyla gerçekleşir. Bu da ancak mesajın kodunun, kaynağa kodladığı gibi, hedef tarafından açılmasıyla mümkün olabilir. Kaynağa göre etkinlik, istenen davranışın sağlanmasıyla olur; ancak kaynağın beklediği davranışın gerçekleşmesi, mesajın tam alınmasının yanı sıra, alıcının mesaj ve kaynağa karşı tutumuna da bağlıdır.

Kaynak, alıcıya mesajı gönderirken, beklediği bir davranış vardır. Alıcı mesajı "A", "B" ve "C" düşüncelerinden herhangi biri şeklinde alabilir. Eğer kaynağın gönderdiği mesaj, "A" düşüncesi doğrultusunda ise, alıcı mesajı "A" düşüncesi şeklinde alıyorsa, iletişim tamdır. Kaynak bu düşünce doğrultusunda istenen davranışı da gösteriyorsa, iletişimin etkinliği de sağlanmış olur. Ancak alıcı, "B" veya "C" düşüncelerini oluşturacak şekilde mesajı alır ve bu düşüncelerden biri doğrultusunda veya bu düşüncelerin gereği dışında bir davranış gösterirse, iletişim tam olmadığı gibi, istenen etkinlikten de uzak olur. O halde, iletişimin tam olabilmesi için mesajın iyi kodlanması, alıcının mesajı doğru algılaması ve istenen davranışı göstermeye istekli olması gerekir.

Mesajın yorumlanarak, anlamlı bir şekilde algılanmasına kod-açma denir. İletişim süreci içerisinde mesajlar ancak kod-açma yoluyla, kâğıt üzerindeki anlamsız işaretler, ya da bir takım ses ve görüntü sinyalleri olmaktan çıkıp, anlam kazanırlar. Kodlama, kaynak, kod-açımı ise alıcı tarafından yapılır.

İletişimin başarısı, mesajın alıcı tarafından kod-açımının kodlandığı şekilde yapılmasına bağlıdır. Bu ise alıcı ile kaynağın mesaja aynı anlamı vermesiyle mümkün olur. Buna referans veya izafet çerçevesi denir. Ortak yaşantı ve deneyimlerin bir yansıması olarak, iletişimde ortak bir dilin kullanılması, kod-açımının etkin bir şekilde gerçekleşmesinin ilk koşuludur. İzafet ya da referans çerçevesi olarak bilinen bu duruma göre, bireylerin izafet çerçevelerinin kesiştiği alan, iletişimin gerçekleştiği alandır. Referans (izafet) çerçevesi veya bölgesi, kaynak ile alıcının bilgili oldukları alana ait bölgedir.



Şekil 1.5. Ortak yaşam (İzafiyet – Referans) alanı

Her insanın kendine özgü deneyim, bilgi ve düşüncelerine dayalı bir tecrübe (izafet-yaşam) alanı vardır. Dil gibi simgeler, kişinin tecrübe alanıyla ilgili olduğu sürece bir anlam ifade eder. Yabancı dil bilgisi olmayan bir kişiye, bu dille ilettiğimiz mesajı duymasına rağmen, algılayamadığı için, anlamlı bir geri bildirimde bulunması söz konusu olmayacaktır. Aynı dilde konuşan iki kişi bile, aynı sözcüğü her zaman aynı anlamda kullanmaz. Bunu, "nesnelere soyutlama" dediğimiz bir süreçle adlandırırız.

Yukarıda ortak tecrübe alanı veya referans çerçevesinin genişliğine bağlı olarak, kişiler arası iletişim tam ve etkin olacaktır. Bu alanı genişletmek ise, bireylerin "kendine yontan önyargı", "temel tutum hatası" ve "öntip" oluşturmama gibi faktörlere bağlıdır. Kendini güven içinde görmeyen bireylerin, iletişimi kısıtlı bir referans çerçevesinde sürecektir.

1.4.4. Kanal

Kanal sinyali taşıyan herhangi bir fiziksel araçtır. Işık dalgaları, görsel sinyalleri, hava dalgaları ise ses sinyallerini taşır. Kanal fiziksel olabilir (sesimiz, bedenimiz), teknik olabilir (telefon) ya da toplumsal olabilir (okullarımız, gazeteler vb.). Kanal, mesajın göndericiden alıcıya iletiildiği yoldur. Örgütlerde iletişim kanalları, resmi ve gayri resmi olabilir. İşletme içindeki resmi iletişim kanalları; emir-komuta zinciri, intranet, öneri/şikâyet kutuları, şirket dergisi ya da işletme toplantıları olabilir. Gayri resmi iletişim kanalları ise; dedikodu, söylenti haberleri, işletme dışı gruplaşmalar ve bizzat yöneticinin çalışanlarıyla resmi olmayan kanallardan konuşmalarıdır.

Kanal ışık dalgaları, radyo dalgaları, ses dalgaları, telefon kabloları ve sinir sistemi gibi mesajı taşıyan araçlardır. Etkin bir iletişim için kullanılan kanal, mesaja uygun olmalıdır. Mesajın bozulmadan iletilmesi, uygun bir kanalla mümkün olur. Bu, mükemmel olarak imal edilmiş bir araç için uygun yolun zorunluluğu kadar önemlidir. Burada kastedilen uygunluk, mesajın türüne göre seçilecek kanalın uygunluğudur. Mükemmel bir karayolu, otomobil için önemlidir; ancak bir tren açısından hiç bir anlam ifade etmez. Bu bakımdan mesaj için uygun bir kanal, iletişim açısından bulunması gereken önemli bir unsurdur.

Kanal, mesajın göndericiden alıcıya aktarıldığı yoldur veya kanal, mesajın göndericiden alıcıya gönderildiği araçlardır. Örneğin, sözlü iletişimde kanal "hava"dır, telefon görüşmelerinde ise telefon hatları, kanal rolü görür. Radyo ve televizyon iletişimde kanal frekanslardır. İnsanların duyu organlarının sağlıklı olması halinde bunların her biri, beyine giden iletişim kanallarıdır.

Kanal, kaynak ve alıcı arasındaki bağıdır. İnsanın beş duyu organı, onun iletişim kanallarıdır. İki kişinin konuşmasını sağlayan bir telefon sistemi de, başka bir örnek olarak gösterilebilir. Diğer iletişim kanalları; magazinler, gazeteler, bültenler, ilan tahtaları, toplantılar, brifingler ve paneller gibi sözlü iletişim kanallarıdır.

İletişim kanalları formel (resmi) ve informal (resmi olmayan) olmak üzere iki gruba ayrılır. Formel iletişim kanalları, yönetim tarafından belirlenen ve kabul edilen iletişim kanallarıdır. Örgütsel iletişim bu kanallarla yukarıdan aşağıya ve aşağıdan yukarıya doğru akar. Formel iletişim kanalları, yöneticiler tarafından planlanır. Yöneticiler, sorumluluklarını yerine getirirken, formel iletişim kanallarına ihtiyaç duyarlar; fakat hiçbir yönetici, örgütsel ve yönetsel faaliyetleri yerine getirirken, sadece formel iletişim kanallarını kullanmaz. Formel iletişimin yanında, informal iletişim kanallarını da kullanır.

1.4.5. Alıcı (Hedef)

İletişimin gerçekleşmesi için en az iki kişiye ihtiyaç vardır. Bunlardan biri kaynak, diğeri alıcıdır. İnsan kendisiyle kurduğu iletişimin dışında, tek başına bir iletişim kuramayacağına göre, mutlaka alıcı veya alıcılar gerekir. Kodlanmış mesajı alan ve kodunu açan kişi alıcıdır. Alıcı, mesajı taşıyan sembolleri algılayıp anlam vererek, iletişimi sonlandırır ya da kendisi bir mesaj göndererek gönderici konumuna geçer.

İletişim süreci, gönderilen mesajı alıcının algılamasına kadar tamamlanmaz. Kaynak gönderdiği mesajın alıcı tarafın mutlaka alınmasını ister. İş iletişiminde ise, alıcının mesajı alması yetmez, anlaması, kabul etmesi ve bir davranış gerçekleştirmesi gerekir. O halde iletişimin tamlığı, mesajın alınmasına bağlı iken, etkinliği mesajın alınması ve istenen davranışın alıcı tarafından gösterilmesine bağlıdır.

Alıcı, gönderilen mesajı alan kişidir. İletişim sürecinde, kaynağın gönderdiği mesaja hedef olan kişi, grup ya da kitleye iletişim sürecinde alıcı denir. Örgütlerde gönderilen mesaj tek olmasına rağmen, aynı mesajın bir tek alıcısı da bulunabilir, birçok alıcısı da. Aynı şekilde bir mesajın bir veya birçok göndericisi olabilir. Kitle iletişiminde bir tek mesajın milyonlarca alıcısı olabilir. Mesajın alıcısı çoğaldıkça, mesajın aslından uzaklaşması ve iletişimde başlangıçta arzu edilen amacın gerçekleşmemesi riski vardır.

Etkin bir iletişim, hedef tarafından kodun alındığı, kodun çözüldüğü ve ona kaynağın verdiği anlamın verildiği zaman ortaya çıkar.

Şifrelenmiş (kodlanmış) mesajı alan ve deşifre eden kişi alıcıdır. Alıcı ya mesajı taşıyan sembolleri algılayıp anlam vererek, iletişim kurar, ya da kendisi bir mesaj göndererek, gönderici konumuna geçer. Etkin iletişim için, alıcının aktif bir dinleyici olması gerekir.

Alıcının Taşınması Gereken Özellikler

Alıcı iyi bir dinleyici olduğu sürece, iletişim süreci etkin olacaktır. Ancak bu sayede hedef mesajı algılayabilir ve bilgilerinin elvermesi durumunda mesajın kodunu çözerek geri bildirimde bulunabilir. Alıcının mesajı tam olarak algılaması, izafet çerçevesinin olmasına, mesajın anlaşılmasına ve bilgilerinin elvermesine bağlı olduğu kadar, aynı zamanda aktif dinleme yeteneğinin olmasına da bağlıdır. Aktif bir dinleyici olabilmek için, alıcının;

- Etkin sessizlik içinde olması,
- Dinlerken her türlü önyargı, öntipler (stereotype), değerlendirmeler ve genellemelerden kendini uzak tutması,
- Göndericiye karşı empati göstermesi,
- Sabırlı olması ve konuşmacının sözünü kesmemesi gerekir.

Alıcıların, aktif bir dinleyici olmasını engelleyen unsurlar ise; alıcının göndericiye karşı olan tutumu, güveni ve inancı, mesajın farklı değerlendirilmesine neden olabilir.

Etkin bir iletişim için alıcının taşıması gereken bazı özellikler vardır. Aşağıda belirteceğimiz bu özelliklerin tam olması oranında, mesaj alıcı tarafından alınacak ve iletişim etkin olacaktır. Buna göre, etkin bir iletişim için alıcıda bulunması gereken özellikleri aşağıdaki gibi belirtebiliriz.

- Alıcı mesajı algılayabilmelidir.
- Alıcı bilgili olmalı ve bir geri-besleme sistemine sahip olmalıdır.
- Alıcı secici olmamalıdır.
- Alıcı, bulunduğu düzleme uyabilmelidir.
- Alıcı, kaynak olma özelliği taşımalıdır.

1.4.6. Algılama ve Değerlendirme

Duyu organlarımıza ulaşan veriler, algılama olmaksızın tek başlarına bir anlam ifade etmez. Bunların bir anlam ifade edebilmeleri için, verilerin algılanması gerekir. Bize ulaşan duyumlara algılama neticesinde tepkiler gösteririz. Önce mesajı filtre ederiz. Filtre, göndericinin ve alıcının mesajları değerlendirmesidir ve burada devreye algılama girer. Algı, kişinin belli bir bilgiyi duyma, organize etme, anlama ve değerlendirmesidir.

Filtre etme, alıcının kendisine ulaşan mesajı değerlendirmesiyle ilgilidir ve burada devreye algılama girer. Algı, insanın çevresindeki uyarıların, ya da olayların farkına varması ve onları yorumlaması sürecidir. Algı, kişinin belli bir bilgiyi duyma, organize etme, anlama ve değerlendirme sürecidir. Algılama, bir olay ve nesnenin varlığı üzerinde duyular yoluyla bilgi edinmedir.

Algılama farklılığını, dışsal ve içsel olmak üzere iki unsura bağlayabiliriz..

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

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

Kişinin içinde bulunduğu durumu, beklentileri, geçmiş yaşamı, toplumsal ve kültürel unsurları algılamasını etkiler. Bu unsurlar, kişilerin aynı mesajı, farklı yorumlamasına sebep olur.

Gönderici, göndereceği mesajı formüle edip onları kodlarken, kendisine ulaşan bilgileri kullanacak, bunları kendi amaç, değer yargıları, inanç ve tutumları doğrultusunda belirli kodlara çevirecektir. Başka bir deyişle her mesaj, göndericinin algılama yeteneğinin sonucu olarak ortaya çıkar; dolayısıyla algılama süreci filtre rolü oynar.

1.4.7. Geri Bildirim (Feed-Back)

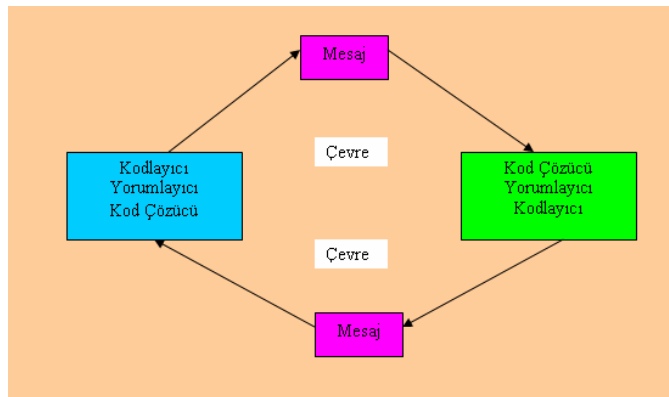
Geribildirim, alıcı ve gönderici arasındaki geriye bilgi akışıdır. Bu sayede, gönderici mesajının anlaşılıp anlaşılmadığını öğrenir. Geribildirim olmadığı bir iletişim, "tek yönlü iletişim" iken, geribildirim olduğu iletişim, "çift yönlü iletişim"dir. Geribildirim, bir tür kontrol mekanizmasıdır ve iletişim sürecini etkiler.

İletişim sürecinin son unsuru geribildirimdir. Alıcının, kaynağın mesajına verdiği yanıt, geri-bildirim olarak adlandırılır. Kaynak, kendisine ulaşan mesajı değerlendirerek, mesajını yeniden düzenler ve iletir. Bir mesaj göndericiden alıcıya, sonra tekrar göndericiye geri bildirim yoluyla iletilir. Geri bildirim, hedefin mesajı nasıl yorumladığını gösterir. Geri bildirim, alıcının tepkisini göndericiye aktarmasıdır. Geri bildirim, iki yönlü iletişimin ortaya çıkmasının zorunlu bir unsurudur. İletişim süreçlerinde temel kültürel ve dil farklılıkları, iletişim problemlerine neden olur. Bu durumda, sağlıklı bir geri bildirimde bulunulamaz.

Geri bildirim, mesajın içeriğine göre olumlu ve olumsuz olmak üzere iki kısma ayrılır. Olumlu (pozitif) geri bildirim bir davranışı zaten ilerlemekte olduğu yönde destekleyen ya da pekiştiren geri-beslemedir. Örneğin bir söylev sırasındaki alkışlar... Alıcı mesajı tam olarak algılar ve bunu kaynağa doğru biçimde gönderirse, buna pozitif geri bildirim denir. Olumsuz (negatif) geri-bildirim ise, kaynağa mesajın amaçlandığı şekilde alınmadığını bildirmek suretiyle, düzeltici bir işlev gören geribildirimdir. İletişimde mesaj alıcı tarafından anlaşılmıyor veya eksik anlaşılıyor ve iletiliyorsa, buna negatif geri-bildirim denir. Olumsuz geribildirim kaynağın davranışlarının yeniden yönlendirmesine hizmet eder. Sıkıntı dolu bakışlar, itiraz dolu bağırtılar, gazete politikasını eleştiren mektuplar olumsuz geribildirim örnekleridir

Etkin bir iletişim, pozitif geri-bildirim sayesinde kurulabilir. Pozitif geri bildirim, iletişim sürecinde su anlama gelir:

- Mesaj alınmıştır,
- Mesaj algılanmıştır,
- Mesaj doğru bir biçimde yorumlanmıştır,
- Alıcı, gelecek adım (geri bildirim) için hazırdır.



Şekil 1.6. Geri bildirim süreci

Geri-bildirimde bir mesaj alındıktan sonra, kodu çözülür ve mesaja bir tepkide bulunulur. Hedef, onu tekrar kodlayarak, uygun bir kanalla tekrar kaynağa gönderir. Gönderilen mesajın tekrar kodlanarak, geri bildirimde bulunulması durumunda, ilk "kaynak" bu kez "hedef olur. Bu döngüsel sürece kısaca geri bildirim denir.

Etkin bir geri-bildirim;

- Kaynağa yardımcı olmayı amaçlar,
- Mesajın tam bir karşılığıdır,
- Zamanlaması tamdır,
- Kaynağın amacına ulaşmasını sağlayacak kadar açık ve seçiktir,
- Yapıcıdır ve davranış üzerinde durur.

Etkin olmayan geri-bildirim ise;

- Mesajın anlamını özel olarak içermez ve geneldir,
- Mesajın anlamı ile doğrudan ilgisi yoktur,
- Zamanlama itibariyle hatalıdır,
- Kişiyi ve kişiliği vurgular,
- Anlaşılmayacak kadar karmaşıktır,
- Spekülasyonlara dayalıdır; veri ve bilgi içermez, yorum ağırlıklıdır.

İstenen Geri-Bildirim Belirlenmesi

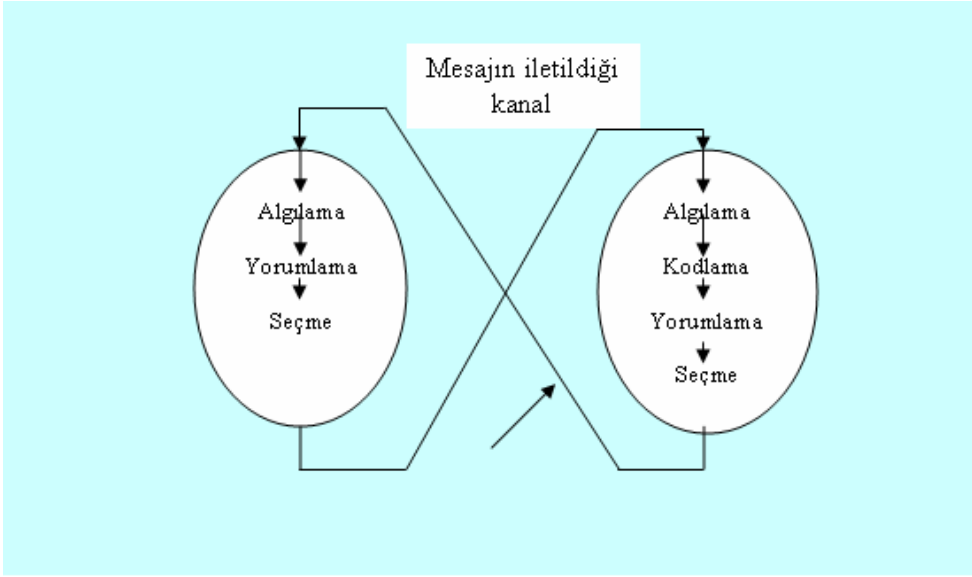
İletişimde mesaj, hedefin dikkatini çekecek biçimde düzenlenmelidir. Mesajın arzu edilen sonucu doğurabilmesi, hedefin durumuna göre kodlanmasına bağlıdır. Goethe'nin dediği gibi "hiç kimse bildiğinden fazlasını işitemez. Kimse hissedebildiğinden, hayal edebildiğinden ve düşünebildiğinden fazlasını algılayamaz." Mesajın kodlanmasında kullanılan simgelerin, mesajı gönderen kadar, mesajı alacak, algılayacak, açımlayacak hedef/kitle tarafından da bilinen simgeler olması gerekir. Mesaj, insanların bireysel bir gereksinmesine hitap etmeli veya bu gereksinmenin farkına varmalarına yardımcı olmalıdır.

Hangi dönemde ve ortamda olursa olsun, organize olmanın ve işleri yoluna koymanın en önemli unsurlarından biri, etkin iletişim sağlayabilme yeteneğidir. Etkili iletişim, bir zaman yönetimi unsurudur. İletişim yeterli derecede açık olursa iletilmek istenen mesaj etkin biçimde alıcıya ulaşır etkin bir iletişim kısaca "DİAA" formülü ile ifade edilir.

- Dikkatleri kazanın. Örneğin çok ilginç bir söz veya anekdot aktararak söze başlayın.
- İlgi çekin. Dinleyenlere konunuzun neden önemli olduğunu anlatın.
- Arzu yaratın. Görüşlerinizin onlar için yararlı olacağını belirtin.
- Anlaşma sağlayın; dinleyicilere tezinizin onlar içinde aslında ne kadar yararlı olduğunu kabul ettirmeye çalışın.

1.5. İletişim Sürecinin İşleyişi

İnsanlar arasındaki iletişimin, iki türü vardır. Yüz yüze iletişim ve yüz yüze olmayan iletişim yüz yüze iletişimde hedefin kaynağın gönderdiği mesaja anında tepki verme olanağı vardır. İletişim kuran taraflar arasındaki iletişim, interaktif olarak eş zamanlı yapıldığı için, geri bildirim de aynı anda yapılır. Sürecin olumlu biçimde tamamlanma ihtimali yüksektir. İnandırıcılığı artırır ve anında cevap verme olanağı sağlar.



Şekil 1.7. İki kişi arasında iletişim süreci

Yüz yüze olmayan iletişim ise daha çok kitle iletişim araçları kullanılarak yapılan iletişimdir. Yüz yüze olmayan iletişim üç şekilde gerçekleşir.

- Fotoğraflı iletişim (resim, grafik ve afişlerle kurulan iletişim)
- Hem yazılı hem de fotoğraflı iletişim (dergiler, gazeteler, broşürler yardımıyla kurulur.)
- Sesli ve görüntülü iletişim (radyo televizyon ve sinema ile kurulur.)

1.5.1. Tek Yönlü İletişim

İletişim, işleyiş yönü bakımından; tek yönlü veya iki yönlü iletişim olmak üzere ikiye ayrılır. Tek yönlü iletişim, bir mesajın kaynaktan alıcıya, alıcının aktif geri bildirim olmaksızın yapılan iletişim biçimidir. Tek yönlü iletişim, bir kaynakla bir veya birden fazla hedef arasında kurulur. Tek yönlü iletişimde kaynak bir kişi, hedef bir veya birden fazla olabileceği gibi, kaynak birden fazla, hedef bir kişiden oluşabilir. Ancak sık yaşanan tek yönlü iletişim biçimi, kaynağın tek, hedefin birden fazla olmasıdır. Tek yönlü iletişimin diğer bir yönü, tek yönlü iletişimde kaynak mesajı gönderdiği zaman, hedeften geri bildirimde bulunmasını beklemez. Burada asıl amaç, mesajı hedefe ulaştırmaktır.

Tek yönlü iletişim daha çok organizasyonlarda, yukarıdan aşağıya doğru mesajların iletiildiği iletişim biçimidir. Organizasyonlarda genel eğilim, dikey iletişim yönündedir. Örgütlerde politikalar, planlar, stratejiler ve bilgiler yukarıdan aşağıya doğru akarken Aşağıdan yukarıya doğru ise; düşünceler, öneriler ve şikâyetler iletilir. Organizasyonlarda aynı veya benzer kademeler arasında bilgi alış-verişi için yatay iletişim kurulur. Tek yönlü iletişimde, gönderici alıcıdan geri bildirim almaz veya bunu beklemez. Üst yöneticilerden gelen açıklamalar, tek yönlü iletişim örneğidir.



Şekil 1.8. Tek yönlü iletişim

Tek yönlü iletişimde mesaj alıcıya gönderilir; geri bildirim, soru veya etkileşim beklenmez.

1.5.2. İki Yönlü İletişim

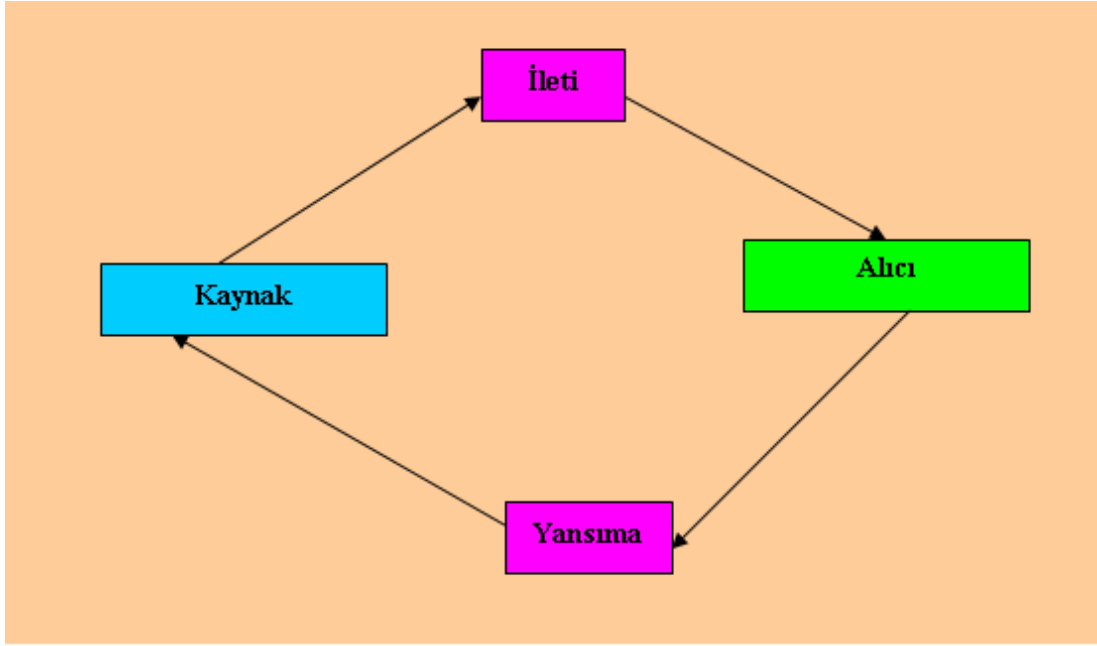
İki yönlü iletişim, göndericinin, mesajına alıcıdan geri bildirim aldığı anda ortaya çıkan iletişimdir. Astlara bir öneride bulunmak, soru veya zıt düşünceler almak, iki yönlü iletişim örneğidir. İki yönlü iletişimde problem çözme ve karar verme, iki yönlü etkin dinlemenin sonucunda ortaya çıkar. Tek yönlü iletişimde sadece bir mesaj, diğer bir kişiye gönderilir ve geribildirim ve etkileşimli akış olmaz. Aksine iki yönlü iletişimde gönderici ve alıcılar karşılıklı etkileşim içindedirler.

İki yönlü iletişim, "yazılı" veya "sözlü" olarak, iki kişi arasında kurulur. İki yönlü iletişimde kaynak ile alıcı arasındaki etkileşimde mesajın geri bildiriminin olmaması durumunda, iletişim "süreç" olma niteliğini kaybeder ve doğrusal, tek yönlü bir iletişim akışı olarak kalır.

Tek yönlü iletişim, alıcıya geri bildirim fırsatı vermezken, iki yönlü iletişimde geri bildirim olanağı vardır. Bu temel farklılıkların yanında, tek yönlü iletişim ile iki yönlü iletişim arasında etkinlik açısından başka bazı farklılıklar bulunmaktadır. Bu farklılıklar;

- Tek yönlü iletişim, iki yönlü iletişimden daha çabuk işler,
- İki yönlü iletişimde, tek yönlüden daha doğru iletişim kurulur,
- İki yönlü iletişimde alıcı kendinden emindir ve güven duygusu içindedir. Mesajı daha doğru yargılama imkânına sahiptir,
- İki yönlü iletişim, görel olarak gürültü ve diğer başka dış faktörlerin etkisi altındadır.
- İki yönlü iletişim, demokratik bir iletişim biçimidir.

Tek yönlü iletişim, tek başına kullanıldığı sürece, çoğu kez etkisiz veya yetersiz kalmasına karşın, çift yönlü iletişim, teknik açıdan olduğu kadar, yönetsel açıdan da etkin bir iletişimdir. Bu nedenle, etkin iletişime, iki yönlü iletişim süreci denebilir. Bu süreç, yalnız uyarımı değil, yanıtı da içerir. Hem iletiyi, hem iletişim etkilerini kapsar. İki yönlü iletişimin etkinliği, gönderici ve alıcının bir birlerine yakın kavramsal çerçeveye sahip olmalarına bağlıdır.



Şekil 1.9. Çift yönlü iletişim

İki yönlü iletişimde gönderici ile alıcının rolleri değişmekte, alıcı iletinin kodunu çözüp, onu göndericinin verdiği anlamla algılayarak, geri bildirim için alıcı, yeni bir gönderici durumuna gelmektedir. İletişimin çift yönlü kurulmasının amacı, iletinin alıcı tarafından, tam ve doğru algılanmasını sağlamak ve mesajda anlam kaymaları varsa bunları denetlemektir.

UYGULAMA FAALİYETİ

“Matematik öğretmeni öğrenciyi tahtaya kaldırır ve biraz zor bir problemi yazmadan, zihninde hesaplamasını ister. Heyecanlanan öğrenci, doğru cevabın çok altında bir sayı söyleyince öğretmen biraz sinirli bir şekilde “çık, çık ...” der. Öğretmenin ne demek istediğini anlamayan öğrenci şaşırır ve öylece kala kalır. Bu duruma bir anlam veremeyen öğretmen, bir kez daha “çık, çık” diye öğrenciyi uyarır. Öğrenci şöyle bir etrafına bakıp, ok gibi fırlayarak sınıftan çıkar.”

Yukarıdaki hikâyeyle bağlantılı olarak aşağıdaki işlem basamaklarını gerçekleştiriniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none">➤ İletişim sürecinin şemasını çizerek sürecin temel öğelerini ve ikincil öğelerini şemaya yerleştiriniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ İletişimin unsurları ile ilgili olarak şekil 1 ve şekil 2’yi tekrar inceleyiniz.➤ Dikkatli olunuz.➤ İletişimin temel öğelerini ve ikincil öğelerini şemaya yerleştiriniz.
<ul style="list-style-type: none">➤ Yukarıdaki hikâyeyi dikkatli bir şekilde inceleyiniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ İletişimin unsurları açısından dikkatli bir şekilde inceleyiniz.
<ul style="list-style-type: none">➤ Hikâyedeki iletişim sürecinin temel öğelerini belirleyiniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ İletişim süreci şemasını inceleyiniz.➤ Dikkatli olunuz.➤ Gerekirse öğrenme faaliyetine geri dönerek tekrar ediniz.
<ul style="list-style-type: none">➤ Hikâyeye göre iletişim sürecinin ikincil öğelerini belirleyiniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Dikkatli olunuz.➤ Gerekirse öğrenme faaliyetine geri dönerek tekrar ediniz.
<ul style="list-style-type: none">➤ Hikâyeye göre belirlediğiniz iletişim öğelerini şemaya yerleştiriniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ İletişim şeması üzerinde hikâye ile ilgili olarak belirlediğiniz temel unsurları ve ikincil unsurları şemaya yerleştiriniz.
<ul style="list-style-type: none">➤ Yukarıdaki hikâyede iletişim sürecinin istenilen şekilde gerçekleşip gerçekleşmediğini inceleyiniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Etkin iletişim konusunu tekrar ediniz.➤ Dikkatli olunuz.
<ul style="list-style-type: none">➤ Hikâyeye göre iletişim sürecinin sağlıklı gerçekleşmesini engelleyen öğeleri tespit ediniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Dikkatli olunuz.➤ Hikâye üzerinde unsurları tek tek inceleyerek değerlendiriniz.
<ul style="list-style-type: none">➤ Hikâyeyi iletişimi olumsuz etkileyen unsurları değiştirerek yeniden yazınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Dikkatli olunuz.

KONTROL LİSTESİ

Aşağıda hazırlanan değerlendirme ölçeğine göre kendiniz ya da arkadaşınızın yaptığı çalışmayı değerlendiriniz. Gerçekleşme düzeyine göre “Evet / Hayır“ seçeneklerinden uygun olan kutucuğu işaretleyiniz.

Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
1. İletişim sürecinin şemasını çizerek sürecin temel öğelerini ve ikincil öğelerini şemaya yerleştirdiniz mi?		
2. Yukarıdaki hikâyeyi dikkatli bir şekilde incelediniz mi?		
3. Hikâyedeki iletişim sürecinin temel öğelerini belirleyebildiniz mi?		
4. Hikâyedeki iletişim sürecini inceleyerek hikâyeye göre iletişim sürecinin ikincil öğelerini belirlediniz mi?		
5. Hikâyeye göre belirlediğiniz iletişim öğelerini şemaya yerleştirdiniz mi?		
6. Yukarıdaki hikâyede iletişim sürecinin istenilen şekilde gerçekleşip gerçekleşmediğini incelediniz mi?		
7. Hikâyeye göre iletişim sürecinin sağlıklı gerçekleşmesini engelleyen öğeleri tespit ettiniz mi?		
8. Hikâyeyi iletişimi olumsuz etkileyen unsurları değiştirerek yeniden yazdınız mı?		

Cevaplarınızda hayır seçeneği işaretli ise ilgili faaliyete dönerek tekrar ediniz.

Cevaplarınızın tümü evet ise bir sonraki faaliyete geçebilirsiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatli bir şekilde okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdaki ifadelerden hangisi iletişimi ifade etmez?
 - A) Örgütsel ve yönetsel yapının düzenli işleyişini sağlayan bir araçtır.
 - B) Bireysel davranışları görüntüleyen ve etkileyen bir tekniktir.
 - C) Sosyal uyum için gerekli bir sanattır.
 - D) Toplumsal yapı içinde önemli değildir.
2. Aşağıdakilerden hangisi iletişimin her hangi bir sosyal sistem içindeki temel fonksiyonları arasında yer almaz?
 - A) Haklı olma
 - B) Sosyalizasyon
 - C) Eğlence
 - D) Enformasyon
3. Aşağıdakilerden hangisi iletişim sürecinin temel unsurlarından biridir?
 - A) Kanal
 - B) Alıcı
 - C) Gürültü
 - D) Geri Bildirim
4. Aşağıdakilerden hangisi iletişim sürecinde kaynağın özelliklerinden biri değildir?
 - A) Kaynak rolüne uygun davranmalıdır.
 - B) Kaynak kodlama özelliğine sahip olmalıdır.
 - C) Kaynak tanınmamalıdır.
 - D) Kaynak bilgili olmalıdır.
5. Hedefin olumlu geri bildirimde bulunmasını sağlayabilmesi için, mesajın taşınması gereken özelliklerden biri değildir?
 - A) Kaynağın toplumsal statüsünü ifade etmelidir.
 - B) Hedefin tutum, inanç ve değer yargılarına uygun olmalıdır.
 - C) Hedefin ihtiyaç, istek ve amaçlarına uygun olmalıdır.
 - D) Hedefin toplum içindeki rollerine ve konumuna uygunluk göstermelidir.
6. Aşağıdakilerden hangisi algılamanın dışsal faktörleri arasında yer alır?
 - A) Kişilik,
 - B) İnançlar,
 - C) Geçmiş tecrübeler ve alışkanlıklar
 - D) Hareketlilik

7. Aşağıdakilerden hangisi iki yönlü iletişimin avantajlarından biri değildir?
- A) İki yönlü iletişimde, tek yönlüden daha doğru iletişim kurulur,
 - B) İki yönlü iletişimde alıcı kendinden emindir ve güven duygusu içindedir. Mesajı daha doğru yargılama imkânına sahiptir,
 - C) İki yönlü iletişim, görelî olarak gürültü ve diğer başka dış faktörlerin etkisi altındadır.
 - D) İki yönlü iletişim, demokratik bir iletişim biçimidir.

Aşağıdaki ifadeleri dikkatli bir şekilde okuyarak doğru ifadelerin sonuna D; yanlış ifadelerin sonuna Y koyunuz.

8. İletişim, tutum, bilgi, düşünce, duygu ve davranışların “kaynak”tan “hedef”e doğru aktarılmasıdır. ()
9. İletişim, İnsanın kendini sosyal bir varlık olarak ifade etmesi için gerekli değildir. ()
10. İletişim her zaman en az üç temel unsurdan oluşur. ()
11. İletişim bir süreç içerisinde gerçekleşmez. ()
12. Mesajın taşınması gereken özelliklerden en önemlisi, kullanılan dildir. ()
13. Kültürel yapıya uymayan veya anlamı kavranmayan sözel olmayan mesajlar, iletişimde kullanılamaz.()
14. Etkin bir iletişim için kullanılan kanalın mesaja uygun olması önemli değildir. ()
15. Algı, kişinin belli bir bilgiyi duyma, organize etme, anlama ve değerlendirmesidir. ()
16. Üst yöneticilerden gelen açıklamalar, iki yönlü iletişim örneğidir. ()
- Aşağıdaki cümlelerde boş bırakılan yerleri uygun ifadelerle tamamlayınız.
17. İletişimkelimesinden türetilmiştir.
18. İletişim sürecinin dördüncü unsurunu,oluşturur.
19. Etkin bir iletişim için, ve aynı anlamı paylaşmalıdırlar.
20. Bilginin, düşüncenin duygunun ilettime uygun, hazır bir mesaj haline getirilmesine..... denir.
21. İletişimin gerçekleşmesi için en az kişiye ihtiyaç vardır.
22. Geri bildirim, mesajın içeriğine göre veolmak üzere iki kısma ayrılır.
23. İletişim, işleyiş yönü bakımından; veya iletişim olmak üzere ikiye ayrılır.

ÖĞRENME FAALİYETİ- 2

AMAÇ

İletişim türlerini özellikleriyle birlikte tanıyacak, amacınıza uygun iletişim türünü belirleyerek kullanabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- İletişim içerisinde olduğunuz insanlarla, ilişkilerinizi gözden geçirerek resmi iletişim içerisinde olduğunuz kişileri ayırınız.
- Çalışan kişilerle görüşmeler yaparak iş ortamlarındaki iletişim şekilleri hakkında bilgi toplayınız.
- Türk Toplumuna özgü beden dili hareketleri (jestler, mimikler) hakkında araştırma yaparak sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

2. İLETİŞİM TÜRLERİ VE İLETİŞİMİ ENGELLEYEN UNSURLAR

2.1. İletişim Türleri

İletişim türlerini, sözlü iletişim, sözsüz iletişim ve yazılı iletişim olmak üzere üç gruba ayırabiliriz. Son dönemlerde önemi artan elektronik iletişimi de, bir iletişim türü olarak değerlendirebiliriz. Bir başka sınıflandırmaya göre ise iletişimi, kişinin kendisi ile iletişimi, kişiler arası iletişim, grup iletişimi ve kitle iletişimi şeklinde sınıflandırabiliriz. İletişim kaynağı açısından iletişimi sınıflandırdığımızda ise kişisel iletişim, örgütsel iletişim ve kitle iletişimi kavramlarıyla karşılaşırız.

Bir başka iletişim sınıflandırmasına göre ise iletişim, toplumsal ilişkiler sistemi olarak iletişim, kişiler arası iletişim, grup iletişimi, örgütsel iletişim ve toplumsal iletişimidir. Grup ilişkilerinin yapısına göre iletişim; biçimsel olmayan(informel) iletişim ve biçimsel (formel) iletişim, dikey ve yatay iletişimidir. Kullanılan kanallara göre iletişim; görsel ve işitsel iletişim, dokunma ile iletişim, telekomünikasyon, kitle iletişimi şeklindedir. Kullanılan kodlara göre iletişim; sözlü iletişim, yazılı iletişim ve sözsüz iletişim şeklinde sınıflandırılabilir. Zaman ve mekân boyutuna göre iletişim, yüz yüze ve uzaktan iletişim olarak sınıflandırılabilir.

2.1.1. Sözlü İletişim

Sözlü iletişim, konuşma dili olarak da adlandırılır. Yüz yüze görüşmeler, toplantılardaki konuşmalar, brifingler, halka hitaplar, telefonla yapılan görüşmeler, konferanslar vb. biçiminde kurulur.

Sözlü iletişim, yüz yüze olabileceği gibi radyo, televizyon ve telefonla da olabilir. Dil ve dil ötesi olmak üzere iki kısma ayrılır. Karşılıklı konuşmaları, hatta mektuplaşmaları ‘ dil ile iletişim’ olarak kabul edebiliriz. Dil ile iletişimde kişiler, mesajlarını birbirine iletirler. Dil ötesi iletişim de ise, sesin niteliği önemlidir.(Ses tonu, sesin hızı, şiddeti, hangi kelimelerin vurgulandığı, duraklamalar vb.)

Dil ile iletişimde, kişilerin ne söyledikleri; dil ötesi iletişim de ise nasıl söyledikleri önemlidir. Araştırmalar, insanların birbirlerine ne söylediklerinden çok, nasıl söylediklerine dikkat ettiklerini göstermektedir. Mesajın doğru iletilmesi, seçilen kelimelere bağlıdır. Ancak algılanması önemli ölçüde dil ötesine göre olur.

Sözlü iletişimde etkinlik bakımından sesin büyük bir önemi vardır. Ses insanın tutumunu, duygularını ve iç dünyasını yansıtır. İnsanın iç dünyasının aynasıdır. Sesli anlatımın başlıca öğeleri; ses hacmi, ses perdesi, tonlama, kalite, hız, lehçe ve stildir.

Mesajın aktarılmasında sözcükler, beden dili ve ses iletişim becerisinin bütünü oluşturur. Ortalama olarak iletişimde kelimeler yüzde 10, ses tonu yüzde 30, beden dili yüzde 60 rol oynar. Etkin bir iletişimde ses tonu, sesin yüksekliği, rezonansı ve temposu ile duyguların en önemli aktarıcısıdır. Ses tellerinin yalan söylendiği andaki zorlanması, doğal olmayan gereksiz ve düzensiz değişikliği kişiyi ele veren ipuçlarıdır.

Sözlü iletişimin pek çok avantajı vardır. Bu avantajlar:

- Verilen haberin anlaşılma derecesi denetlenebilir.
- Soru sorulabilir.
- Verilen cevaplar kontrol edilebilir.
- Anlaşılmayan konulara açıklık getirilebilir.
- Eş zamanlı olarak geri bildirimde bulunulabilir.

Sözlü iletişimin bazı sakıncaları da vardır.

- Söylenen kelimenin yazıyla ifade edilen bir kelimeye oranla, yanlış anlaşılma ihtimali daha yüksektir.
- Planlar, politikalar ve stratejilerle ilgili kalıcı ve uzun süreli iletişim için uygun bir iletişim yöntemi değildir.
- Alınan sözlü mesaj, zamanla ya tamamen, ya da kısmen unutulur veya değişikliğe uğrar.

İnsanlar, hayvan veya fotoğrafik görüntülerle, resimlerle de iletişim kurabilirler. Bunların hepsi birer göstergedir. Simge bir görüntü ile nesne arasındaki iletişimi tam anlamı ile veya iki nesne arasındaki yerleşik ilişkiyi içermektedir. Bu ilişkiler sosyo-kültürel koşullara bağlıdır. Örneğin terazi adaletin simgesidir. Bütün kültürler çok çeşitli simgelere sahiptir ama onu izleyen kültürler göre bazı simgeler değişmektedir. Sözelimi siyah renk batılı toplumlarda yaşın simgesidir; ama Asya'da beyaz renge yüklenen yan anlam yaştır. Dil bilimsel bir çözümleme için çok önemli olan bu farklılıklara rağmen, iletişimde simge, işaret ve ikon iletiler taşıyan göstergeler olarak kabul edilir. Bir okulun üniforması özel bir gruba, eğitsel bir yerleşikliğe ilişkin anlam ifade etmektedir. Bu ilişkin olma aynı zamanda bir tür hava veya ifade tarzının da anlamı olabilmektedir. Bu anlamların bireylere doğrudan anlatılma veya işaretlerle yayılma olanakları vardır. Bu kullanım sözle ifade edildiği kadar kültürel koşullara da bağlıdır.

Simgeleştirme çoğu toplumda oldukça gündeliktir. Yaşamın tüm alanlarını kullanmaktadır. Yani kullanım kamuyu kavramayı gerektirmektedir. Seçilen simge birçok simgenin arasından seçilmektedir. Bu nedenle geniş bir bütün tarafından bilinmekte ve bir topluluk tarafından sahiplenilmektedir. Bu, ortak inanç ve duygu simgesinin esas özüdür. Halkının büyük bir çoğunluğunun okuryazar olmadığı toplumlarda simgeler önemli bir değer taşımaktadır.

2.1.2. Sözsüz İletişim

Beden dili olarak da adlandırılan sözsüz anlatımlar, insanlığın tarihiyle birlikte başlar. Yapılan araştırmalar, kişilerin karşılıklı konuşmalarında mesajın yüzde 35' inin sesli, yüzde 65' inin ise, sessiz kanallarla iletildiğini göstermiştir. Sesin tonlanarak kullanımı, mesaja farklı anlamlar yükleyebilir. Konuşulan dil, dilin kullanım şekli, ses tonu, yazılı iletişimde yazının biçimi, içinde bulunulan ruhsal durum, gönderici veya hedefi kitle durumundaki kişinin dile getirmek istediklerine ilişkin bir anahtar oluşturur.

Sözsüz iletişim, iletişimin en temel türlerinden biridir. İletişimin birincil aracı dildir. Fakat mesajın gönderilmesinde ve alınmasında, iletişime katkı sağlayan başka faktörlerde vardır. Sözsüz iletişim veya vücut dili yoluyla; elbiseler, mekân kullanımı, jest ve mimikler, göz hareketleri ve göz teması, mesaj iletimine yardımcı olur.

Sözsüz iletişim, yüzdeki anlamları, göz hareketlerini, duruşu, giyimi, sesin özelliklerini içerir. En ilkel toplumsal davranış olarak tanımlanan beden dilinin ortak ifadesidir. Görünüş, davranış, dokunuş gibi sözsüz ileti kaynakları yer ve zamanı en iyi kullanma süreci içerisinde de çok önemli bir yere sahiptir. Duygu ve düşüncelerin kelimelere dökülemediği durumlarda bir bakış, başın bir dönüşü, kavrayan bir jest, savunucu bir mimik binlerce kelimedenden fazla anlam taşımaktadır.

Beden dili evrenseldir. Burada evrensellik, beden dilinin dünyanın her yerinde tüm insanlar tarafından kullanılmasıdır. Beden dilinde kullanılan işaretler değişik kültür ve toplumlarda farklı anlamlar içermektedir. Beden dilinde dokunma en ilkel toplumsal davranıştır.

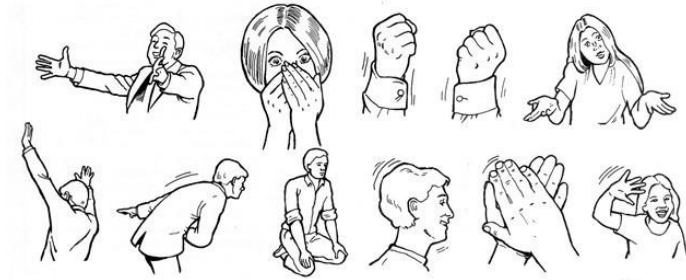
Beden dilinde diğerk bir faktör jest ve mimiklerdir. Yüz kaslarının anlatım amaçlarına göre kullanımı, mimikleri; baş, el, kol, ayak, bacak ve bedenin kullanımı jestleri oluşturur. Esas jest ve mimikler, düşünce ve duygularımızı destekleyen, onları somutlaştıran hareketlerdir.

Sözsüz iletişim beş temel fonksiyona sahiptir.

- Sözsüz jestlerle sözlü mesajı pekiştirmek amacıyla kullanılan olumlama hareketleri veya tekrar
- Jestlerle kafayı olumsuz anlamda sallayarak yalanlama veya aksini iddia etme,
- Sözlü mesajın yerine geçebilecek bir davranışta bulunma,
- Gözlerle mesaj iletme,
- Mesajın anlamını tamamlama ve mesajı vurgulama

İnsanlar genellikle üç şekilde sözsüz iletişim kurarlar.

- Bunların ilki mekân kullanımudur. Daha üst düzeyde olanların kullandıkları mekânlar, statü ve otorite durumlarını gösterecek şekilde dizayn edilir.
- İkinci türünü beden dili oluşturur. Konuştuğumuz sırada birinden uzaklığımız, beden diliyle iletilmiş bir mesajdır.
- Üçüncü unsur ise dil yoluyla betimlemedir. Betimlemede mesajın asıl anlamlarının yanında, yan anlamlarının da üzerinde durulur.



kişiselbosori.com

Şekil 2.1. Beden dili sözsüz iletişimde önemli bir yere sahiptir

İnsanlar mesajı iletmede sözlerin yanında, beden dilini de kullanırlar. Gözleriyle, yüz kaslarıyla, ağız hareketleriyle sözlü mesajlarını desteklerler. Hatta vücudun duruşu, bize kelimelerin söylediklerinden daha fazlasını söyler. Vücut dili bir anlamda, kelimelerin anlattıklarına destek fonksiyonu görür; ancak vücut dili yanlış yorumlanırsa bir iletişim engeli ortaya çıkarır. Sözsüz iletişim kültürden kültüre farklılık gösterir; dolayısıyla sözsüz iletişim ancak belirli bir kültürel yapı içerisinde anlamını bulur.

Sözsüz iletişimin özelliklerin şu şekilde sıralayabiliriz;

- Sözsüz iletişim etkilidir.
- Sözsüz iletişim duyguları belirtir.
- Sözsüz iletişim çift anlamlıdır.
- Sözsüz iletişim belirsizdir.

2.1.3. Yazılı İletişim

Yazı insanın ve toplumların geçirdiği toplumsal ve kültürel evrim sürecinin ürünüdür. Yazının icadı, bürokrasinin kurulmasına ve gelişmesine katkıda bulunmuş ve aynı zamanda yazı, hem din kurumunun, hem de devletin siyasal örgütlenme biçiminin üzerinde önemli etkide bulunmuştur. Yazı, merkezi bürokrasi ve taşra örgütleri arasında toplumsal yaşamın temel ilkelerini, siyasi otorite tarafından eşgüdümlemesi olanağı sağlamıştır.

Yazılı iletişim, bireyler ve gruplar arasındaki iletişimden çok, örgütsel iletişimde büyük bir öneme sahiptir. Örgütsel iletişimde yazının önemi gittikçe artmaktadır. Bunun nedeni:

- Bilgi alanında artan uzmanlaşma,
- Faaliyetlerin her aşamasında araştırma faaliyetlerinin artan önemi
- Örgütsel yapılarda yaşanan büyük ölçekli gelişmeler,
- Yönetimin profesyonel bir uğraş alanı olarak gelişmesi,
- Ekonomik yapı içerisinde bilgiye duyulan ihtiyacın artması

Yazılı iletişim, sözlü iletişime göre, alıcının onu okuması, yorumlaması ve cevaplama nedeniyle, gecikmeli olarak kurulur. Yazılı iletişimi yeniden düzenlemek ve onu sürekli korumak olanaklıdır.

2.2. İletişim Şekilleri

İletişim etkinliğinde ister kişisel, ister kişiler arası, ister grup veya örgüt iletişimi olsun dikkat edilecek bazı temel unsurlar vardır. Bunların başında göndericinin mesajının, alıcı tarafından tam olarak algılanmasını sağlamak gelir. İnsanlar gündelik yaşamlarında sürekli kendileriyle iç iletişim halindedirler.

2.2.1. Kişinin Kendisi ile İletişimi

Simgelerin, bir bireyin dışı vurulmayacak şekilde, kişinin kendi içinde üretimi, iletilmesi ve yorumlanması, kişinin kendisiyle iletişimidir. Kişinin kendisiyle iletişimi, insanın kendi içinde, kendisiyle kurduğu iletişimidir. İnsanın kendisiyle iletişimi için, "içsel iletişim" ya da "öz-iletişim" terimleri de kullanılmaktadır.

Kişinin kendisi ile iletişimi, onun içsel iletişimidir. Kişinin kendi kendini motive ederek, ihtiyaçları ile kafasındaki kimliğini kavramasında yardımcı olan yol, kişinin kendi kendini sorgulaması, iç iletişim kurmasıdır.

Kişinin; ihtiyaçlarının, değerlerinin, tutum, davranış ve yeteneklerinin farkına varması, düşündüklerini ve hissettiklerini kavramaya çalışması, kendisiyle geliştirdiği iç iletişimle mümkün olur. Bu bir anlamda kişinin kendisini hesaba çekmesidir. Kişinin kendi iç dünyası ile iletişimi; onun düşünmesi, hayal kurması, duygulanması, ihtiyaçlarının farkına varması, iç gözlem yapması veya rüya görerek iç dünyasından mesajlar alması, kendine sorular sorarak, bunlara cevaplar aramasıdır.



Fotoğraf 2.1. Kişinin kendisiyle iletişimi

İnsanın iletişiminde içine yönelmesi, kendi iç dünyasını ilgilendiren psikolojik bir olaydır. Kişinin kendi kendini anlaması ve çeşitli duyu organları arasında gerekli ilişkileri kurabilmesiyle ilgilidir. Yemek ve içmek, insanın biyolojisi için ne anlama geliyorsa, iletişim de, insan psikolojisi için aynı anlama gelir. İnsan iletişim kurma ihtiyacını başkaları ile karşılamadığı zaman, kendi kendisiyle iletişim kurarak, bu ihtiyacını gidermeye çalışır.

2.2.2. Kişiler Arası İletişim

Kişiler arası iletişim, “iki ya da daha fazla kişi arasında meydana gelen mesaj alış-verişi”dir. Genel bir tanımlamayla, kaynağın ve hedefin oluşturduğu iletişime, “kişiler arası iletişim” denir. Karşılıklı iletişimde bulunan kişiler, bilgi/sembol üreterek, bunları birbirlerine aktararak ve yorumlayarak iletişimi sürdürürler. Bir iletişim etkinliğinin, kişiler arası iletişim sayılabilmesi için şu üç faktörün bulunması gerekir:

- Kişiler arası iletişime katılanlar, belli bir yakınlık içinde yüz-yüze ilişki halinde olmalıdırlar,
- Katılımcılar arasında tek yönlü değil, karşılıklı mesaj alış-verişi, dolayısıyla çift yönlü iletişim olmalıdır,
- Söz konusu mesajlar, sözlü ve sözsüz nitelikte olmalıdır.

Kişiler Arası İletişim		
Biçim	Avantajları	Dezavantajları
Sözlü	1.Değiştirme ve geri bildirim kolaylığı 2.Zaman ve kullanım kolaylığı	1.Yanlışlık yapma olasılığı, göreceli olarak fazla 2.Kalıcılığı yoktur
Yazılı	1.İletişimin doğru olmasına katkı sağlar 2.İletişimin kayıtlı olmasını ve kalıcılığı sağlar	1.Değişim ve geribildirim yavaştır. 2.Zaman tüketimi ve zorluğu fazladır.

Şekil 2.2. Kişiler arası iletişimin avantajları ve dezavantajları

Kişiler arası iletişim; yüz yüze, ya da kişisel iletişim araçlarıyla gerçekleştirilen iletişim türüdür. İnsan, kişiler arası iletişimde başkasıyla yüz yüze konuşabileceği gibi, kitle iletişim Araçları dışında kalan kişisel araçlarla da (mektup, telefon, faks vb.), iletişim kurabilir. Özellikle gündelik yaşamda kişisel iletişim kanallarının açık ve gelişkin olması, bireylerin başarı ve mutluluğu için ön koşuldur.

Kişiler arası iletişim, küçük bir grup içinde veya iki insan arasında anlamların (sembol) iletilmesi ve bilgi değişimi sürecidir. Mesajın yeniden sunumudur. Kitle iletişiminde mesajın iletilmesi için, mesaj uygun bir ekipmanla iletilir. Söz konusu ekipman mesajın kodunun çözümüne elverişli olmalıdır.

ORTAM	BİLGİ ZENGİNLİĞİ	VERİ KAPASİTESİ
Yüz yüze görüşme	En yüksek	En düşük
Telefon	Yüksek	Düşük
Elektronik posta	Orta	Orta
Özel mektuplar	Orta	Orta
Kişisel notlar	Orta	Orta
Resmi raporlar	Düşük	Yüksek
El ilanı veya bülten	Düşük	Yüksek
Resmi sayısal raporlar	En düşük	En Yüksek

Şekil 2.3. Kişiler arası iletişimde kullanılan yöntemlerin bilgi taşıma düzeyi ve veri işleme kapasitesi

Du Pont'un yapmış olduğu araştırmaya göre, ilk kademe yöneticiler zamanlarının yüzde 53'ünü, kişiler arası ve grup toplantılarına, yüzde 16 sını yazılı iletişime, yüzde 15'ini okumaya, yüzde 8'ini telefon görüşmelerine, yüzde 8'ini de diğer alanlarda kullanmaktadırlar. Kişiler arasında iletişim sayesinde konuların tartışılması ve belirsizliklerin ortadan kaldırılması sağlanır. Böylece kişiler arasında bilgi aktarımı ve değişimi sağlanarak örgütsel bilgi zenginliği elde edilir. İletişim, aynı zamanda önyargıları ortadan kaldırarak bilgi, düşünce ve duyguların paylaşımını sağlar.

İnsanlar arasındaki iletişim, radyo ve telefondaki iletişime benzer. Radyo ile iletilen mesaj bir noktadan diğerine aktarılırken, bazı bozulmalar olabilir. Kaynağın bilgisi yeterli olmayabilir veya yeterince açık olmayabilir. Ayrıca mesaj etkin biçimde veya doğru kodlanmayabilir. Sonuç olarak, alıcı gönderilen mesajı algılayacak bilgi ile donatılmamış olabilir. Bu durumda, radyodaki gibi, gönderici ve alıcı, aynı dalga boyunda değil iseler iletişimde bir bozulma meydana gelir.



Fotoğraf 2.2. Kişiler arası iletişim

Kişiler arası iletişimin doğru ve etkin kurulmasına, "destekleyici iletişim" denir. Destekleyici iletişim, sadece mesajın doğru ve çabuk iletilmesini değil, aynı zamanda iki iletişimci arasında ileti değiştirilmesini, hatta geliştirilmesini destekler. Destekleyici iletişimin amacı, sadece insanlar arasında diyalogu geliştirmeyi değil, aynı zamanda bunu sürdürmeyi de içerir. Kısaca destekleyici iletişim iklimi tanımlayıcıdır, aldatmadan dürüstçe kendiliğinden ortaya çıkan bir iletişim iklimi vardır; olayları empatik olarak değerlendirir.

Kişiler arası iletişimde kelimelerin, ses tonunun ve beden dilinin bıraktığı etkiler farklılık gösterir.

Yüz yüze iletişimde ne söylediğiniz değil, nasıl söylediğiniz önemlidir.

Kelimeler		% 7
Ses Tonu	% 38	
Beden Dili		% 55

Telefonda İletişimde de ne söylediğiniz değil, nasıl söylediğiniz önemlidir.

Kelimeler		% 18
Ses Tonu	% 82	

2.2.3. Grup İletişimi

Grup iletişimi, grup içinde ortaya çıkar; başka bir ifadeyle grup iletişiminin yarından fazlası, grup içinde gerçekleşir. Her üye, grup içinde birbirine bağımlı durumdadır.

Organizasyonlarda hiçbir iletişim sadece yönetici ve ast arasında olmaz; örgütsel iletişim aynı zamanda, grup iletişimini gerektirir. Grup iletişimde başarılı olmak için bazı özel becerilerin bulunması gerekir. Organizasyonlarda grup üyeleri arasındaki uyumluluğu sağlayan faktör iletişimdir. Grup davranışlarının temel amacı, insanlar arasında etkileşim sağlamaktır. Grup iletişimde grubun büyüklüğü ve grup üyeliği dönüşüm hızı, grupta iletişimi etkileyen faktördür.

Gruplarda iletişim merkezi ve merkezi olmayan iletişim şeklinde ortaya çıkar. Merkezi iletişim biçiminde tek kişi, ağın neresinde olursa olsun, mesajı gönderme ve almada anahtar bir rol oynar. Tekerlek şeklindeki merkezi bir iletişimde bir kişi, merkezde bulunur ve grup iletişimini sınırlandırır. Tekerleğin merkezinde olan, yüksek bir bağımsızlığa sahiptir.

Merkezi olmayan (âdem-i merkezi) iletişimde, ağın herhangi bir yerinde olan birinin, iletişimi kontrol etmesi veya merkezi bir rol oynaması söz konusu değildir. Merkezi olmayan iletişimde mesaj, ağlar yoluyla grup üyeleri arasında serbestçe dolaşır. Grup üyeleri, ağ üzerinde eşit statüye ve öneme sahiptir. Ağdaki hiçbir kişi, diğerine özel bir bağla bağlı değildir ve iletişimde başat rol oynayan hiç kimse yoktur.

Grup iletişimde grup üyeleri, düşüncelerini grubun diğer üyeleri ile iletişim kurarak paylaşır. Grup iletişiminin etkinliğini artırmak için takip edilecek bazı kuralları şu şekilde açıklayabiliriz:

- Grup üyesi, iletişimde sözleri ağzında gevelerse, söylenen şey önemli olsa bile, söyleyiş biçiminden dolayı etkisiz kalır,
- Açıklamaları ifade ediş biçimi, tüm grubu içine alacak biçimde olmalıdır. Birey kendini vurgulamamalıdır,
- Grup üyeleri düşünceleri organize ederken, bunu grubun diğer üyeleriyle birlikte etkileşimli olarak yapmalıdır.
- Grup üyesinin düşünce ve görüşleriyle ilgili olarak söyledikleri, bir ihtiyaçla bağlantılı olmalıdır,
- Belli bir zamanda söylenenler, sadece belli bir konu ile ilgili olmalıdır. Böylece grup söylenenleri daha iyi hazmedecektir,
- Söylenenlerin grup üyeleri tarafından anlaşıldığından emin olmak için, konuşma özlü ve üyelerin anlayacağı dille yapılmalıdır.

2.2.4. Örgütsel İletişim

Örgütsel iletişim, örgütte, gündelik faaliyetlerin yürütülmesini sağlamak ve örgütsel amaçları gerçekleştirmek için, örgütün unsurları arasında (iç çevre) ve örgütle dış çevresi arasında, bilgi ve düşünce alış verisidir. Tesadüflerin dışında, örgütlerde hiçbir iş, beşinci fonksiyon olmaksızın yapılamaz; bu fonksiyon iletişimdir.

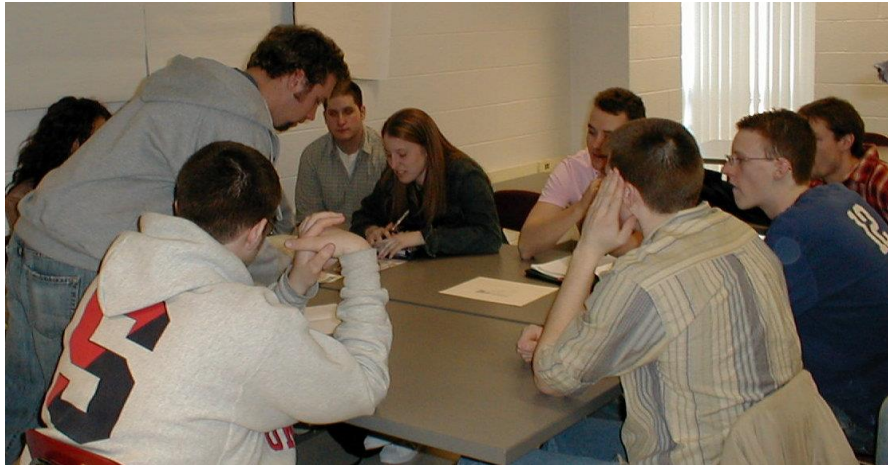
Günümüzde çağdaş örgütler, faaliyetlerini değişken ve dinamik bir çevrede sürdürmektedirler. Dinamik çevre, organizasyonları açık sistem olarak örgütlenmeye zorlamaktadır. Açık sistem olarak örgütlenme durumu, iletişime, örgütle çevresi arasında ilişki kurmada yaşamsal bir önem kazandırmaktadır. Bu önem, sürekli çevreyi izlemek ve

çevresel değişmeleri analiz ederek, geleceğe dönük politika ve stratejiler geliştirme ihtiyacından kaynaklanır. Çevreyle ve çevresel değişiklikler ile ilişki, iletişim sayesinde olabilir. Günümüzde "bilgi işleyen birimler" olarak görülen örgütlerin, çevre ile hayati önemi olan ilişkilerinin düzenlenmesinin öncelikli koşulu, iletişim yoluyla, çevreye ait bilgilerin örgüte aktarılmasıdır.

Örgütsel yapılar çeşitli büyüklükleri, teknolojik gelişmişlikleri, karmaşıklık veya formalizasyon dereceleri ve bilgi kullanma yetenekleri ile farklı biçimde dizayn edilir. Bir organizasyon, iletişim akışını destekleyen bir yapıda oluşturulur. Örgütsel iletişim, tüm örgütlerin değişim ve gelişme çabalarında zorunlu bir unsurdur. Örgütsel iletişim performans yönetimi ve örgüt geliştirme gibi insan kaynakları çalışmalarını da içerir. Bir örgütün iletişim kurma yeteneğini iyileştirmek, mekanik unsurlarını geliştirmekle olur. Bunun için faks sistemleri, elektronik posta, cevaplama mekanizmaları ve masa üstü yayıncılık gibi alanlarda iyileştirme yapılmalıdır. Günümüzde gelişmiş bilgi tabanlı teknolojiler, iletişimin hem hızlı hem de doğru kurulmasını sağlamaktadır.

Daha öncede belirttiğimiz gibi, örgütler bir sistemdir ve bu sistemi oluşturan unsurların başında, insan, unsuru gelir. Örgütsel iletişimin temelini, kişisel iletişim oluşturur. Kişisel iletişim, bireyin örgüt hakkındaki öznel yargılarından oluşur. Birey bu yargıya göre, örgüte karşı bir tutum ve davranış geliştirir.

Örgütsel iletişimin ikinci aşamasını, örgütteki gruplaşmamış kişiler arasındaki ilişkiler oluşturur. İş görenler örgütte hem formal, hem de informal kanallarla birbirleriyle iletişim kurarlar. Örgütsel iletişimin üçüncü kaynağını, bireyle grup arasındaki ilişkiler oluşturur. Bireyle grup arasındaki ilişki, iki biçimde ortaya çıkar. Bunlardan biri resmi (formel) gruplar, diğeri de informal gruplarla bireyin ilişkisidir. Kişinin resmi grupla olan ilişkisi, belli kurallar ve prosedürler çerçevesinde gelişir. Formal gruplarla olan iletişimde, duygusal içerikler yoktur ve iletişim daha çok sözlerle kurulur. Bireyle informal grup arasındaki iletişim ise, bireyin kendi isteğine bağlı olarak kurulur.



Fotoğraf 2.3. Örgütsel iletişimin temelini kişisel iletişim oluşturur

Örgütlerde iletişim, kişiler arası iletişim, formel ve informal gruplar arasındaki iletişim şeklinde gerçekleşir. Formel gruplar arasındaki ilişki, farklı departmanlar arasında komuta kurmay (ast-üst) biçiminde olabileceği gibi, aynı kademelerdeki departmanlar (hat) arasında da olabilir. Örgütsel iletişimde, örgüt hiyerarşisi içinde yukarıdan aşağıya, emirlerin kararların, hedeflerin, planların talimatların, aşağıdan yukarıya doğru ise bilgilerin, gönderildiği "dikey iletişim" kurulur. Örgütsel iletişimin; iş tatmininde, verimlilikte ve etkinlikte önemli bir payı vardır. Bu nedenle örgütsel iletişim konusu üzerinde dördüncü bölümde geniş bir şekilde durulacaktır.

2.2.5. Kitle İletişimi

Kitle iletişimi veya toplumsal iletişim, diğer iletişim biçimlerine benzer ve bazı amaçlarla kurulur. Kitle iletişimi, toplumu bilgilendirmek, bir kurumu veya kişiyi övmek, suçlamak, savunmak amacıyla kurulabilir. İletişim, yaşamının temel özelliği olan sosyalliğin bir sonucudur. İnsanların düşünebilme, düşündüğünü karşısındakine anlatabilme yeteneği, sosyal bir varlık olduğunu gösterir. Sosyal bir yaşam, ancak toplum içinde sürdürülebilir. İnsan sosyal ilişkileri ile varolabilen bir varlıktır. İletişim onun, toplumsal yaşamın temelini oluşturur. İnsanoğlunun düşünce ve duygu alış-verişini kısıtlamak ya da genişletmek, onun yaşam biçimini değiştirir. Bu değişim, mesajın yoğun biçimde üretilmesinden ve geniş bir alana yayılabilmesinden kaynaklanır.

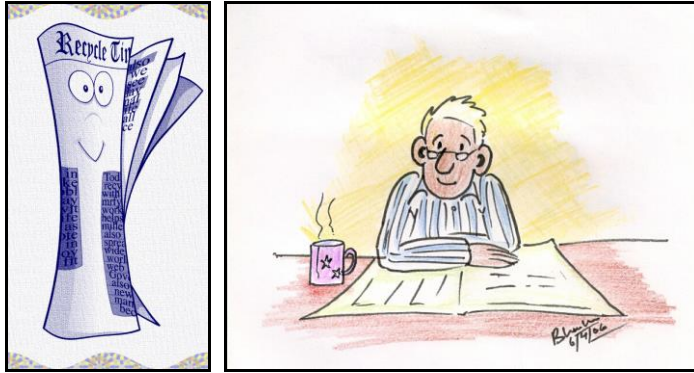
Klasik zamanlarda, ağızdan ağıza, bir kuşaktan diğerine iletilen bilgi, yazının keşfedilmesiyle kitaplar aracılığıyla aktarılmaya başlanmıştır. Matbaanın keşfedilmesi ve okuma yazma bilenlerin çoğalması, bugünkü karmaşık sanayi toplumunun tabanını oluşturan bilgi alış verişinin ortaya çıkmasını sağlamıştır. Bugün uzayda gezen uydular aracılığıyla dünyanın her yeri birbirine bağlanmıştır; herhangi bir ülkede olan biteni, dakikalarla sayılan kısa bir süre içinde bütün dünya öğrenebilmektedir. Toplumlar, kitle iletişim araçlarıyla yönlendirilmektedir. Kitle iletişim araçlarının yoğun biçimde kullanan ülkeler, sadece kendi toplumların değil, tüm dünya toplumların etkilemektedirler.

Sanayi öncesi toplumlarda ancak fiziksel gücümüzle ulaşabildiğimiz insanlarla iletişim kurabilirdik. Yürüme uzaklığında oturan, mahallemizde bulunan kişiler, aynı kasabada oturan yakınlarımız, akrabalarımız dostlarımız, komsularımız yoğun ilişki kurduğumuz kimselerdi. İletişim araçlarının gelişmesi ilişki çevremizi çok geliştirmiş bulunuyor. Artık kasaba, kent ya da ülke sınırlarını aşarak arkadaşlıklar ve dostluklar kurabiliyoruz. Aynı binada oturan apartman komşumuzun annesinin yaşayıp yaşamadığını bilemeyebiliriz, ama Amerikalı bir müzisyenin kahvaltıda ne yediğinden gelişmiş iletişim teknolojilerinden yararlanarak haberdar olabiliriz.

Dünyayı etkileyen boyuttaki değişimlerin temelinde, iletişim teknolojilerindeki gelişmeler var. Uydulardan bilgisayarlara, televizyondan videoya kadar uzanan çizgide, dünya olağanüstü bir iletişim teknolojisiyle bir birine bağlanmış durumda. Bütün bu gelişmeler, yeni bir çağın başladığının ya da bir çağın daha sona erdiğinin göstergesi olarak kabul edilmektedir. Yeni çağa bazı çevrelerin koyduğu ad, "İletişim Çağı"dır. Yeni bir çağın başlaması kuşkusuz en çok uluslararası iletişim olgusunu değiştirmiştir.

Washington Post Gazetesinden Richard Harwood'un yazısını incelediğimizde, medyanın insan yaşamına olan etkileriyle ilgili olarak karşımıza şöyle bir tablo çıkıyor:

“Bir yılda 8760 saat var. Bu zamanın büyük bölümünü, geleneklerimiz, alışkanlıklarımız içinde bazen düşünerek, bazen hayal kurarak harcıyoruz. Tatiller, hafta sonları, hastalanmalar çıkarıldığında bir yılda 1824 saat mesleğimizle ilgili olarak çalışıyoruz. Her gün 7,5 saatten yılda 2 bin 730 saatimiz uykuda geçiyor. Medyaya bir yılda verebileceğimiz 3 bin 256 saatimiz kalıyor. Yani günde ortalama 9 saat.”



Şekil 2.4. Kitle iletişim araçları kitle iletişiminde önemli rol oynar

Toplumsal iletişim, gayri resmi bir iletişim biçimi olsa da, kendisini oluşturan dille çok yakın ilişkisi vardır. Çoğu zaman farkına varmasak bile, toplumsal iletişim oldukça üst düzey bir uğraştır. Toplumsal iletişimin iyi kurulması durumunda insanın "toplumsal bir varlık" olarak başarılı olması kaçınılmaz olacaktır; bu alanda başarısızlığın bedeli ise, yalıtılmak ve yalnız kalmaktır.

2.3. Farklı Ortamlarda İletişim

2.3.1. Okulda İletişim

Okul kalabalık ve geniş bir ortamdır. Değişik gruplar değişik gruplarla sürekli iletişim içinde bulunurlar. Öğrenciler öğrencilerle, öğretmenlerle, memur ve hizmetlilerle, yöneticilerle ve velileri ile öğretmenler öğretmenlerle, memur ve hizmetlilerle, yöneticilerle, velilerle; yöneticiler memur ve hizmetliler ile velilerle iletişim içindedirler. Kısacası hem formal hem de informal bir şekilde gerçekleşebilecek ilişkiler söz konusudur. Öğrenciler arasında sıkı bir dostluk duygusu ve birbirlerini koruma içgüdüğü mevcuttur. Bu kalabalık ve yoğun iletişimde, bu grupların sağlıklı iletişim kurması ancak bilinçli bir çabayla mümkün olur.

Öğrencilerin diğer öğrencilerle iletişimleri kibar, incelikli, duyarlı olabileceği gibi bazen de isim takma, alay etme vb. gibi duygusal zorbalıklar şeklinde olabilmektedir. Öğrenciler okulun diğer çalışanlarıyla resmi bir iletişim süreci içerisindedir. Bu iletişim süreci genelde saygıya dayalıdır.

Öğretmenler çoğunlukla öğrenciden saygı bekler, ama kendisi öğrenciye saygı gösterme noktasında çok bilinçli olamayabilmektedir. Öğretmenlerin meslektaşlarıyla iletişimde işbirliği söz konusudur. Öğretmenlerin genel iletişim konusu öğrencilerdir. Öğretmenler öğrencileri ve diğer okul çalışanlarıyla profesyonel iş ilişkisi içerisinde çalışırlar. Okul içi iletişimde alınan kararların herkes tarafından kabul görmesi önemlidir. Yönetim ekibi diğer çalışanlar, öğrenciler ve velilerle birlikte başarılı olabilmek için iş birliği yapmalıdır.



Fotoğraf 2.4. Okul gibi kalabalık ortamlarda sürekli bir iletişim vardır

2.3.2. İş Hayatında İletişim

“Ne kadar bilersen bil, anlattıkların karşındakinin anlayabildiği kadardır” – Mevlana
İş iletişimi, sadece bürolarda ve kamu kuruluşlarında gerçekleşen bir olay değildir. Toplumsal, arkadaşça iletişimin aksine; iş hayatındaki iletişim, dikkatli bir şekilde düzenlenir. Resmidir, güzel duyguların alışverişinden çok, bir işi sonuçlandırma amacına yöneliktir. İş iletişimi, ifade ve içerik bakımından belirli amaçlara uygun olarak planlanır, telefonu en hızlı bilgi aktarmak için, mektubu kısa ve temel bilgi içerdiği için kullanırız. Toplumsal iletişim kendiliğinden gelişir, katı kurallara (telefonu gevezelik etmek için, mektubu kişisel bilgiler aktarmada kullanmak gibi) bağlı kalmaz. İş yaşamında iletişim; planlama, koordine etme, örgütlenme ve kontrol gibi temel yönetim fonksiyonlarının gerçekleştirilmesine yardımcı olur. Bu sayede örgütler, görevini yapabilir. İş yapan açısından da etkili iletişimle performans geliştirmeye ve iş doyumuna katkıda bulunur. İletişim; açık, net, içerikli, dolaysız olduğundan, para ve emek boşa harcanmamış ve iş yerinde sağlıklı, üretken bir iletişim kurulmuş olur.

“Bize değer kazandıran şeyler, yaptığımız işlerdir ” – Banerofit

İletişim alanındaki her başarısızlığın, maddi ve manevi maliyeti vardır. Etkili iletişimin ise kazanımları olacaktır. Kötü ve iyi iletişimin olumlu-olumsuz sonuçları vardır.

Kötü iletişimde:

İnsanlar, ne yapmaları gerektiği konusunda açık bir bilgiye sahip değildir.
İnsanlar, diğerlerinin söylediklerini yanlış anlarlar.
İnsanlar, fikirlerini açıklamaz ve paylaşmazlar (beceri geliştirmede yavaşlık, sorunların çözümünün çok zaman alması gibi).
İnsanlar, neyi neden yaptıklarını bilmezler.
Çalışanların morali bozulur, verim düşer.
Müşterilerde kötü bir izlenim oluşur ve sonuçta iş kaybı meydana gelir.

İyi iletişimde ise:

Herkes ne yapması gerektiğini bilir.
Herkes amacının ne olduğunu bilir.
Kaynaklar, doğru zamanda doğru yerdedir.
İşinizi yapmak için, tüm bilgilere ulaşabilirsiniz
Sorunlar, kurum içindeki bilgi birikimiyle çözülebilir.
Kuruluş esnekler, kısa sürede tepki verebilir



Fotoğraf 2.5. İş arkadaşlarıyla ilişkilerde iletişim önemli bir yer tutar

2.4. İletişim Engelleri

İletişim sürecinde etkin iletişimi engelleyen pek çok faktör vardır. Temel olarak iletişimi engelleyen yapıcı ve bozucu olmak üzere iki engel türünden söz edilebilir. İletişimin etkinliğini engelleyen çeşitli bozucu engeller vardır. Söz konusu engeller, etkin iletişim yönetimi sayesinde ortadan kaldırılabılır.

İletişim engelleri aşağıdaki faktörlerden kaynaklanır.

- İnsanların, iletişime olan ihtiyaçlarının farkında olmamaları,
- İnsanların iletişimin önemini yeterince kavrayamamaları,
- İnsanların etkin iletişim yöntemlerini bilmemeleri,

İnsanlar arasında etkin iletişimin en önemli engellerinden biri, mesajı anlamadan önce onu yargılama ve değerlendirmeye kalkmaktır. Bu durum çatışmaya, zıtlığa, anlaşmazlıklara, bazen de aşırı ve anlamsız bir uyumluluğa neden olur. Etkin iletişim, bir mesajın açıkça iletilmesi, alıcının da onu etkin dinleme ve algılamasıyla gerçekleşir. Gönderilen mesajı sürekli olarak reddetmek ve ona olumsuz geri bildirimde bulunmak, bir iletişim engeli olduğu gibi, onu sürekli kabul etmek ve mesaja katkıda bulunmamak da bir iletişim engelidir.

Kişiler arasında iletişim sürecinin istenilen biçimde gerçekleşmesini önleyen belli başlı engeller şunlardır:

Sözcüklere boğulma (Verbalizm): Kaynak hedefle paylaşmak istediği düşünce, bilgi, haber, duygu ya da tutumu hedefin anlayacağı bir biçimde iletmezse bu bir kişisel iletişim engeli oluşturur. Sürekli olarak sözcüklerle, mesajlarla anlatılan bir konuyu dinleyenler zamanla izleyemeyecek duruma düşerler. Hedef iyice bilmediği bir takım yeni kavramlarla karşılaşacağından gelen mesajları anlayamaz.

Anlatılanların Karıştırılması: Kaynak, sözlü anlatım sırasında yalnızca sözlü, ya da yazılı sözcükleri kullanırsa, hedef anlamını bilmediği sözcükleri, önceden bildiği ya da onlara benzeyen sözcüklerle karıştırabilir. İletişimin bu yoldan engellenişi, diğer araçların desteği olmadan yalnızca sözlü iletişim kullanılması durumunda daha çok görülür.

Mesajı Algılayamama: Kaynak, sözlü anlatım sırasında hedefin algı hızını hesaba katmadan ve anlayıp anlamadığını gözlemeden, mesajlarını peş peşe iletirse hedef daha ilk cümlelerin anlamını kavrayamadan diğer cümlelerle karşı karşıya kalır. Bu durumda bir iki cümleden sonra anlatılmak isteneni izleyemez ve iletişim engellenir.

İlgi Duymama: İletişim sürecinde alıcının ilgi duymaması ya konuyu önceden bilmemesinden ya da o zamana kadar hiç uğraşmamış olduğu ve zor sandığı yabancı bir konuyla karşılaşmasından doğabilir kaynağın anlattıkları, hedefin bildiği, bilmediği ya da zor sandığı konularsa ve yalnızca sözcüklerle, monoton bir biçimde anlatılıyorsa hedef dinlemek istemeyecektir. Dinlememek de iletişimin en önemli engelidir.

Fiziksel Çevrenin Verdiği Rahatsızlıklar: Ortamdaki aşırı sıcak soğuk havadaki nemin yüksek olması kötü ışık düzeni ve gürültülü çevre iletişimi engelleyen fiziksel etkenlerden bazılarıdır.

Fizyolojik ve Psikolojik Rahatsızlıklar: Hedefin fizyolojik ve psikolojik rahatsızlığı, çok üzüntülü veya çok sevinçli olmak gibi, süreci bütünlük içinde algılayamaması durumları da, iletişimin kişisel engelleridir.

2.4.1. İletişimin Yapıcı Engelleri

İletişimin yapıcı engelleri, yolların kenarındaki bariyerler gibi düşünülebilir. Bariyerler yoldan çıkmayı engellemek amacıyla konur. Bunlar engeldir; ancak yoldan çıkmanın önündeki engellerdir. Bireysel, toplumsal veya örgütsel iletişimde de çeşitli yanlışlıkların yapılmasını önleyen engeller vardır. Toplumsal kurallar ve okulda ve sınıfta uyulması gereken kurallar bu tür yapıcı engellerdendir.

Örgütlerde tümüyle serbest bırakılan bir iletişim akışı, pek çok karışıklık ve düzensizliğe neden olur. Bu nedenle serbest iletişime bir takım engeller getirilmelidir. Bilgi aktarımında seçicilik iletişimin etkinliğini artırıcı olabilir. Yatay iletişimde belli nezaket kuralı, dikey iletişimde ise, aşağıdan yukarıya doğru saygı ve nezaket, yukarıdan aşağıya doğru ise şefkat ve nezaket kurallarına dikkat edilerek iletişim kurulmalıdır.

2.4.2. İletişimin Bozucu Engelleri

İletişimin birçok bozucu engeli vardır; tutarsızlık, güvensizlik, isteksizlik, yetersiz dinleme, aşırı bilgi yükleme, statü, yaş ve cinsiyet uyumsuzluğu, gürültü ve diğer çevresel faktörler vb... İletişim engellerinden bazıları bizzat insan psikolojisinden, onun inanç, tutum ve davranışlarından kaynaklanır. Bu tür iletişim engellerini aşağıdaki gibi gösterebiliriz.

- İnsanlar genel olarak duymak istediklerini duyar, görmek istediklerini görürler; iletişim konusunda seçmeci davranırlar.
- Statü farklılıkları gözeterek, üstlerin mesajına, astların mesajından daha fazla önem verirler,
- Güven eksikliği, karşı tarafa inanmama etkin iletişimin kurulmasını engelleyen önemli bir faktördür,
- Anlaşılmazlığa ve karışıklığa neden olan ifade güçlükleri

2.4.3. İletişimin Kişisel Engelleri

İnsanla aldıkları mesajları, kendi bilgi ve tecrübelerine göre algırlar ve yorumlarlar. Yorumlarken de çoğu zaman olayları olduğu gibi değil, olmasını istedikleri gibi değerlendirirler. İnsanların mesajı olduğu gibi değil, kabul ettikleri biçimde algılamalarının nedeni, kişisel özelliklerinin yanı sıra, seçici dikkatlerinin yoğunlaşmasıdır. Aynı olayı izleyen kişilerin farklı değerlendirme yapmaları veya benzer mesajı alan alıcıların değişik davranış göstermelerinde seçici dikkatlerin değişik yönlerinin önemli bir payı vardır.

İletişimin önemli kişisel engellerinden biri mesajın anlamının kasten çarpıtılmasıdır. Bu farklı biçimde ortaya çıkabilir. Amaçlı yalanlar bunun uç örneğidir. Amaçlı yalanlarda, mesajın anlamı ile doğurduğu sonuç arasında anlamlı hiçbir ilişki yoktur. İletişimde bulunmanın asıl amacı, verilen mesajla insanları belli bir davranışta, bir edimde bulunmaya yönlendirmektir. Yalan, bir iletişim sapmasıdır ve mesajın etkinliğini ortadan kaldırır.

İletişimin kişisel engellerinden en önemlilerinden biri, algılama farklılıklarıdır. Algılama farklılığı, dışsal ve içsel olmak üzere iki faktörden kaynaklanır. Dışsal faktörler; düzlem farklılığı, yoğunluk, hareketlilik, tekrarlama, yenilik, benzerlik gibi faktörlerdir. İçsel faktörler ise; kişilik, ihtiyaçlar, amaçlar, motivasyon, değerler ve tutumlar, geçmiş tecrübeler ve alışkanlıklardır.

İletişimin kişisel engellerini;

- Dil ve Anlatım Güçlükleri
- Dinleme ve Algılama Yetersizliği
- Bilgi Eksikliği
- Statü Farklılıkları
- Cinsiyet ve Kültürel Farklılıklar
- Hatalı Tanımlama

başlıkları altında inceleyebiliriz.

Dil ve Anlatım Güçlükleri

İletişim, gönderici ve alıcı arasında mesaj alışverişidir; dolayısıyla iletişimin etkinliğini sadece gönderici belirlemez, aynı zamanda alıcının dinleme ve algılama yeteneği de belirler. Etkin bir dinleme aktif dinleme olarak ifade edilir. Aktif dinlemede hedef kelimelerin pasif alıcısı değildir; o aynı zamanda duyduklarını hissetmeye ve gerekleri algılamaya özel bir önem gösterir ve konuşmacının etkinliğinin artmasına yardımcı olur. Aktif dinleme, konuşmacı açısından, alıcının söylenenleri kavramasını gerektirir; aktif dinleme aynı zamanda bir empatik dinleme biçimidir.

Dinleme duymaktan farklıdır. Duyma, sesleri fiziksel olarak algılama sürecidir. Dinleme ise, seslerin anlamını zihinsel olarak belirleme ile ilgilidir. Dinleme hem kişi içi, hem de zihinler arası faaliyetleri içerir. Bir kişi bir mesajı başka birisinden aldığı zaman, onu yorumlar ve diğer kişiye onu nasıl algıladığını gösterir. Alıcının geri bildirimde bulunmayıp, mesaj üzerine bazı değerlendirmeler yapması, kişinin kendisi ile iletişim sürecine girdiği anlamına gelir.

Etkin bir dinleme için on temel beceri ögesi vardır;

- Konuşmayı kesin; hiç kimse konuşarak dinleyemez.
- Konuşmacıya kolaylık sağlayın, onun rahatlamasına sağlayın.
- Konuşmacıya dinleme isteğinde olduğunuzu gösterin, işinizi bırakın, göz teması kurun.
- Dikkatleri dağıtan şeyleri ortadan kaldırın,

- Kendinizi konuşmacının yerine koyun (empati)
- Sabırlı olun, başka hiç kimse ile iletişim kurmaya çalışmayın,
- Kendinizi rahat ve hafif tutun, başka bir şeyle oyalanmayın,
- Eleştiriyi sonraya bırakın, eleştiri iletişimi engeller.
- Soru sorun; konuşmacının mesajını başka sözcüklerle açıklayın,
- Konuşmacının sözünü bitirmesini bekleyin.

Aktif dinlemede dinleyici konuşmacının mesajını tamamlamaktan sorumludur. Burada iletişim sürecinde dinleyicinin rolü, konuşmacının mesajını pasif bir şekilde algılamak değildir. Aktif dinlemede dinleyici sözlü, sözsüz ve diğer tüm iletişim unsurlarına dikkat eder.

Bilgi Eksikliği

Yetersiz bilgi, iletişim sürecinde, kaynak ile hedef arasında engel oluşturur. Gönderilen mesajı anlamayan biri, duruma göre ya anlamadığı yerleri aklından doldurur, ya da ilgisi dağılıp, başka şeyler düşünmeye başlar. Alıcının mesajı kavramak bakımından yeterli düzeyde bilgi sahibi olmaması durumunda, mesajın bazı bölümlerini ya atlar, ya yok sayar, ya da çarpıtır. Bütün bunlar iletişim sürecinin engelleridir.

Göndericinin bilgi eksikliğinden dolayı, iletişim engelinin ortaya çıkmaması için, mesajının içeriğini bilmesi gerekir. İletişimde, konuşma veya yazmada mesajı berrak bir şekilde ifade etmeyip, boşluklar bırakırsa, alıcı bu boşlukları kendi varsayımları ya da önyargılarıyla doldurur, bu durumda alıcı, mesajın anlamını çarpıtarak algılar. Mesaj tam olarak algılanmadı ise, geri bildirim de tam olması beklenemez.

Statü Farklılıkları

Statü, bir toplumsal sistem içerisinde bireyin elde ettiği yerdir. Bu yer, insana toplumun diğer üyeleri tarafından verilmiştir. Kişiler arasında statü farklılıkları, kişiler arası iletişimin yönünü ve sıklığını belirleyen önemli faktörlerden biridir. İnsanlar ya eşit, ya da üst statüdeki insanlarla iletişim kurmayı isterler.

Statü farklılığı önemli bir iletişim engelidir. İş görenler örgütlerde inanç ve düşüncelerini, üstlerine dürüstçe iletme ihtiyacı içindedirler. Eğer örgütlerde statü farklılıkları bilinçli olarak ortaya konmaya çalışılıyorsa, iş görenler üstlerinin önerilerini yerine getirme konusunda daha isteksiz davranacaklar ve onları eleştireceklerdir. Bu "mesajın öldürülmesi" denilen bir durumu ortaya çıkarır. Üstler sadece olumlu yorumlar duymak isterler, oysa statü farklılığından kaynaklanan iletişim engeli durumunda negatif değerlendirmeler söz konusu olacaktır.

Cinsiyet ve Kültürel Farklılıklar

Kadınlarla erkekler arasında ortak bazı beden dili özellikleri vardır. Bunun yanında cinsiyete göre, toplumdan topluma değişen farklı sözsüz iletişim yöntemleri de bulunmaktadır. Cinsiyet farklılıkları özellikle geleneksel toplumlarda önemli bir iletişim engelidir. İletişim sırasında farklı cinsiyetlerin farkında olmak bile bir iletişim engelidir. İletişimde beden dili iletişimi, statü ve güç, egemenlik ve teslimiyet durumu gibi faktörler, cinsiyete dayalı iletişim engeli ortaya çıkarır.

Araştırmalar, kadınların ve erkeklerin iletişimde bazı farklılıklarının olduğunu göstermektedir. Kadınlar konuşma ve samimi bir dil kullanma konusunda daha duyarlı iken, erkekler konuşmayla birlikte dilde statü ve bağımsızlık öğelerine daha fazla yer verirler.

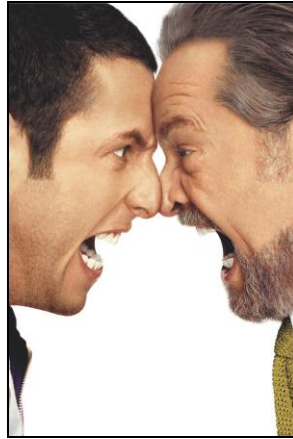
Hatalı Tanımlama

İki kişinin birbirleriyle sürekli yakın dostluk veya arkadaşlık ilişkisi içerisinde olması iletişimi olumsuz yönde etkileyebilir. Aşırı samimiyet mesajın yeterince dinlenmemesine ve eksik geri bildirimde bulunmaya neden olur.

2.4.4. İletişimin Kanal Engelleri

İletişim kanallarından kaynaklanan engellerin bir kısmı, fiziksel ve teknolojik, bir kısmı sosyo-psikolojik niteliktedir. Fiziksel ve teknolojik nitelikte olan iletişim kanallarından kaynaklanan engeller, mesajın mekanik olarak iletimine engel olur. Yani mesaj ya hiç iletilmez ya da mekanik bir gürültü olarak kalır. Sosyo-psikolojik engellere göre daha kolaydır. Sosyo-psikolojik engeller insan kadar karmaşık ve çözümü de o derece zordur.

2.4.5. İletişimin Psikolojik Engelleri



Fotoğraf 2.6. Gönderici ve alıcının psikolojik durumu iletişimi etkiler

İnsanlar genellikle kendi inançlarıyla çatışan mesajları inkâr ve reddederler. Bazen inkâr etmediği mesajı önyargılarına uydurmak için şeklini değiştirir veya dönüştürür ileti, alıcının inancına uygun değilse alıcı onun gerçekliğini reddeder, çarpıtır, unutmaya çalışır veya saptırır. Sadece alıcının kişisel tecrübesi değil; aynı zaman da göndericinin anlatım biçimi ve psikolojisi de iletişim engeli oluşturabilir. Kaynağın verdiği mesaj, alıcı tarafından alınmak istenmediğinde iletişim engellenir, buna “tıkanık iletişim” denir. Bu tür iletişimde mesajlar genellikle alıcısız kalır. Alıcı fiziksel olarak var olmasına rağmen psikolojik olarak orada değildir. Eğer algılananlar kullanılmıyor ve geri bildirimde bulunulmuyor ise, böyle bir ortamda iletişim tıkanıktır. Geri bildirim olmayan bir iletişim de tıkanık iletişimdir.

2.4.6. İletişimin Teknik Engelleri

İletişim kanallarının çoğu, çeşitli teknik kargaşa nedeni ile mesajın kaybolmasına, ertelenmesine veya yanlış anlaşılmasına neden olabilir. Gürültü, mesajın iletilmesinde ve algılanmasında belirsizliklere neden olur. Gürültünün dışında mesajın bozulmasına neden olan faktörlerin başında çok sayıda mesajın aktarımının gerçekleştirildiği örgüt kademeleri gelmektedir. Bu hiyerarşik düzen içerisinde farklı kişiler, sürekli mesajı şifreleyip, iletip, yeniden deşifre ettikleri için anlatılmak istenen ifade, nihai alıcıya ulaşmıyca kadar önemli ölçüde bozulur.

2.4.7. Fiziksel Uzaklık

Yüz yüze görüşmenin yapılamadığı farklı mekânlarda bulunma durumu iletişim engeli oluşturur. Telefonda görüşme sırasında beden dilini iletememenin sıkıntısı yaşanır. Yüz kişiye konferans veriyorsak ön sıralarda oturanlarla kurduğumuz dolaysız ilişkiyi, arka sıralarla kuramayız. Bu da fiziksel uzaklıktan kaynaklanan bir iletişim engelidir.

2.4.8. Zaman Baskısı

Zaman baskısı önemli bir iletişim engelidir. Hızlı konuştuğumuz da zaman kısıtlamasıyla karşı karşıya olduğumuzu anlatmaya çalışırız. Zaman engelini aşmanın bir yolu, iletişim süreci başlamadan bir zaman çerçevesi çizmektir. Örneğin bir görüşmeye başlarken “bu görüşme için sadece yarım saatimiz var. İkimizin de zamanı bunu aşmaya yetmeyecek kadar kısıtlı.” Tarzındaki ifadeler iletişimde zaman kullanımının kısıtlılığını göstermektedir. Bir yerde zamanında bulunup bulunmamak, kişiye verilen önemi gösterir. Bu durum, ilişkilerin biçimi ve düzeyi ile yakından ilgilidir. Resmi ilişkilerde iletişimin zamanlamasına daha fazla dikkat etmek gerekir.

2.4.9. Kesintiler

İletişimi engelleyen kesintiler farklı şekillerde ortaya çıkar. Örneğin, bir raporu okurken birinin içeri girerek sizinle konuşması dikkatinizi dağıtır ve rapordaki mesaj kesintiye uğrar. Bu tür iletişim engellerini aşmanın tek yolu, engelin varlığını kabul etmektir. Sanki engel yokmuş gibi davranmak, engeli ortadan kaldırmaz; sadece onun ömrünü uzatır.

Engel ortadan kalktıktan sonra son sözler aynen tekrar edilmelidir. Arka arkaya kesilmeler oluyorsa görüşme, okuma ya da yazma başka bir zamana ertelenmelidir.

2.5. İletişim Engellerini Aşma Yolları

2.5.1. İletişimin Kişisel ve Çevresel Engellerini Aşmak

İletişim engellerini kaldırmanın en etkin yolu, öncelikle engelin farkına varmak ve sonra da onu ortadan kaldırmaktır. Bunun için şu yöntemlerin kullanılması gerekir:

Kaynak, sözlü mesajları alıcının anlayacağı ve algılayabileceği biçimde kullanılmalıdır.

Kaynağın gönderdiği mesajlar yalnız sözlü olmamalı, aynı zamanda model, hareket, çizim, resim, yazı ve işaretler gibi semboller şeklinde de olmalıdır.

Kaynağın gönderdiği mesajlar, alıcının ilgisini çekecek gerçek ve çekici örneklerle desteklenmelidir.

Mesaj, alıcıyı etkileyecek türden bir kanalla gönderilmelidir. Kaynak ve alıcının fiziksel çevresi iletişime elverişli bir duruma getirilmelidir.

Kaynak ve alıcının fiziksel ve psikolojik rahatsızlıkları giderilmelidir.

Mesajın anlaşılıp anlaşılmadığı geri bildirimle kontrol edilmelidir.

Kişiler arası iletişim engelleri şu faktörlerden kaynaklanır. Algılama farklılıkları, dildeki farklılıklar, gürültü engeli, duygusal reaksiyonlar, sözlü ve sözsüz iletişim arasındaki uyumsuzluk, güvensizlik, ağdalı ifadeler, duygu dünyasını ayarlayamamak, yetersiz geri bildirim, eksik pekiştirme, karmaşık ve aşırı teknik bir dil, hareketleri davranışlarla birleştirmemek, Yüz yüze iletişim kurma olanağı bulamamak, iletişimde farklı ve yetersiz kanal kullanmak gibi faktörlerdir. Bu engellerin uygun araç ve yöntemlerle ortadan kaldırılması, etkin iletişim olanağı sağlar.

2.5.2. Empatik İletişim

Bir kişinin kendisini karşıdaki kişinin yerine koyarak, olaylara onun bakış açısıyla bakması ve o kişinin duygu ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi sürecine “empati” denir. Bir insanın karşıdaki kişi ile empati kurabilmesi için gerekli olan öğeleri şu şekilde sıralayabiliriz:

Empati kuracak kişi kendisini karşıdakinin yerine koyabilmeli ve olaylara onun bakış açısıyla bakabilmelidir. Yani onun algı alanına girmelidir.

Empati kurmuş sayılmak için, karşıdaki kişinin duygu ve düşüncelerini iyi anlamak gerekir. Sadece duygularını, ya da sadece düşüncelerini anlamak yeterli değildir.

Empati kuran kişinin zihninde oluşan empatik anlayışın, karşıdaki kişiye iletilmesidir. Onu tam olarak anlamış olsak bile, eğer anladığımızı ona sözlerimizle ve davranışlarımızla gösteremezsek empati kurmuş sayılmayız.

Karşımızdaki kişiyle empati kurabilmek için onu dinlemeliyiz. Dinleme bir saygı gösterisidir. Karşısındaki kişi tarafından dinlenen birinin özgüveni artar, kendisiyle barışık mutlu bir kişi olma olasılığı yükselir. Karşımızdakinin anlattıkları bizim açımızdan olmasa da, kendisi açısından önemlidir. O nedenle, kaynağın bakış açısıyla bakarak, dinlenmelidir; bu kısaca empatik dinlemedir.

2.5.3. GÜDÜLEYİCİ İLETİŞİM

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

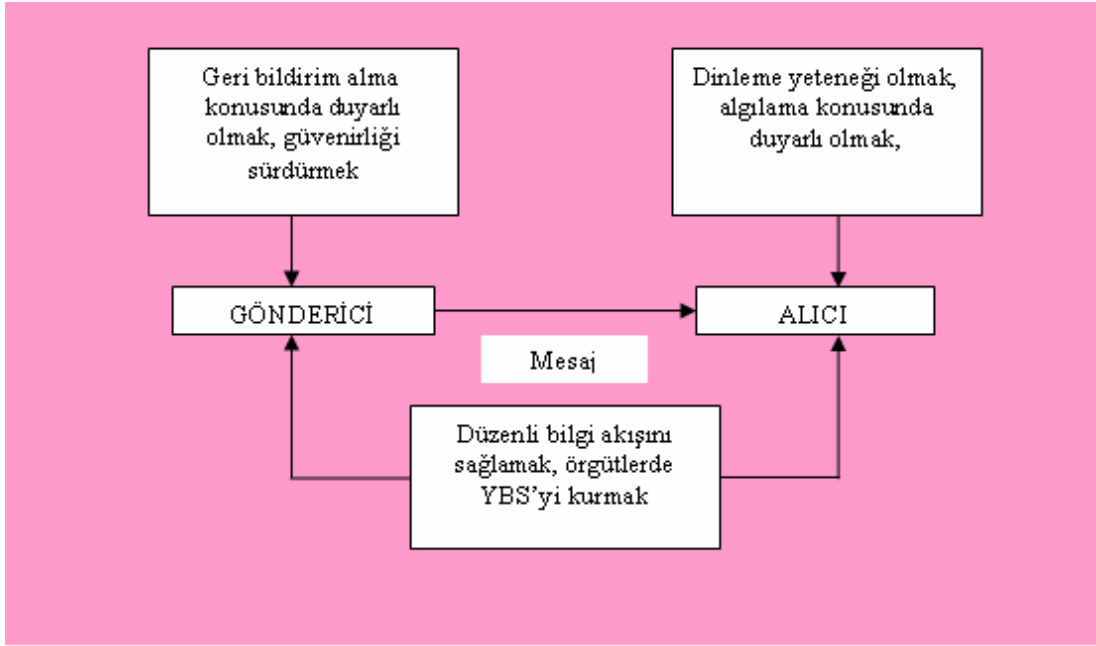
2.5.4. ETKİN İLETİŞİM

Amaçlanan anlamı, mümkün olduğu kadar, göndericinin gönderdiği anlama yakın bir biçimde hedefe tam olarak iletmekle mümkün olur. Etkin iletişim, anlam düşüncesine ve anlamlarının tutarlığına bağlıdır. Etkin iletişim, alıcının algılayabileceği şekilde mesajı iletmekle mümkün olur. Etkin iletişim, mesajın tam olarak algılanması ve gerekli tepkinin gösterilmesiyle sağlanır. İster sözlü ister yazılı olsun etkin bir iletişim:

- Bilinen ve geniş kapsamlı bir iletişim yapısının oluşturulmasını,
- Çeşitli görevler yüklenmiş kişiler arasındaki ilişkilerin kurullarla belirlenmesini,
- İnsanlar arasındaki ilişkilerin, uyumlu bir şekilde birbirine bağlanmasını gerektirmektedir.

İletişimde etkinlik, mesajın eksiksiz ve anlamını kaybetmeden kısaca kodlandığı şekilde alıcıya ulaşmasıdır. Bir iletişim etkinliğinin beş temel amacı vardır. Bu amaçlar;

- İletilecek mesajın kodlanması ve iletilmesi
- Mesajın kodunun çözülmesi ve filtre edilmesi
- Mesajın algılanması ve değerlendirilmesi
- Mesajın kabul edilmesi
- Mesaj doğrultusunda alıcının harekete geçmesi



Şekil 2.5. İletişim etkinliğini artırmanın yöntemleri

2.5.5. İkna Edici İletişim

En basit bir diyalogun bile ikna etme ile ilişkisi vardır. İnsanlar genelde başkalarının davranışlarını, kendi arzuları doğrultusunda değiştirmek için ilişki kurular. Ya güç kullanarak ya da ikna yoluyla bu isteklerini gerçekleştirmek isterler. Formel ilişkiler güç, informal ilişkilerde ise ikna sayesinde gerçekleşir.

İkna etmek inandırıcı olmaya bağlıdır. İnanç, tutum ve davranış değiştirmede ikna daha kalıcıdır. “Bir atı zorla suya götürebilirsiniz ama zorla su içiremezsiniz.” diyen atasözü iknanın önemini mükemmel bir şekilde vurgulamaktadır. İknanın temelinde inandırma, inandırmanın temelinde de güvenilirlik vardır. İletişimde ikna sürecinin üç temel amacı vardır. Bunlar;

- Alıcıda yeni bir tutum oluşturmak,
- Alıcının tutumunun şiddetini arttırmak,
- Alıcının tutumunu değiştirmek,

İkna etme, bir süreçtir. Sürecin ilk adımını, alıcının düşünce ve nesnelere karşı takındığı tavırlarında bazı değişimlere yol açmak oluşturur. İkna etmenin ilk adımında, bireyin nesne ve ortamlara, olumlu veya olumsuz bir şekilde tepkide bulunma eğiliminde, kısaca tutumunda bir değişiklik yapmak vardır. Sürecin ikinci adımını, tutumun şiddetini arttırmak oluşturur. Tutum bir davranış değildir, sadece davranış ön eğilimidir. İletişimde amaç öncelikle tutumlarda değişiklik yapmaktır. Davranışın içten gelerek yapılması, tutum değişikliğine önemli etkiye bulunur.

Söylemediklerimi İşitin Lütfen

Bana aldırmayın!
Yüzüm bir maskedir,
Sizi aldatmasın.

Binlerce maskem var,
Çıkarmaya korktuğum
VE
Hiçbiri ben değilim..
Olmadığımı göstermek
ikinci doğam oldu.

"Kendinden emin biri" dersiniz,
sanki güllük gülistanlık
Benim için her şey..
Adım güven belirtir
VE
Oyunumun adı
"Ağırbaşlılıktır".
İÇİMDE ve dışımda denizler sakın,
Her şeyin kumandanı BEN..
Kimseye gereksinme duymayan
BEN..
Fakat, inanmayın bana,
lütfen!...

Her şey dışta düzgün ve cilalı,
Hiç yıpranmayan,her zaman saklayan
o maske!..
Altta ne güven, ne de rahatlık..
Altta,
Karışıklık,korku ve yalnızlık içinde bocalayan
GERCEK BEN!..
Ama saklarım bu gerçeği savunuculukla..
Kimsenin bilmesini istemem..
zayıf taraflarımı düşündükçe,
Titrer ve sararırım..
VE başkaları görürse iç dünyamı..
Gerçek ben ve yalnızlığımı!

İŞTE,
MASKELERİMİ onun için takarım..
onun için, arkalarına saklanacak
MASKELER YARATIRIM...

Onlar,
Gösterişte kullanabileceğim
parlatılmış yüzlerim.
Beni korur, bakan gözlerden...

Beni olduğum gibi kabul edecek,
SEVECEK
BAKIŞLAR BULAMAZSAM,
Solacak kuruyacak gerçek ben..
ve,

Ben bunu biliyorum.
Beni kendi maskelerimden kurtaracak,
kurduğum hapisneden kaçırarak
Diktiğim engellerden aşırarak,
BENİ SEVEN,
BENİ ANLAYAN
BAKIŞLAR OLACAK.
Bana,
"Sen değerlisin" diyecek,
"Maskesizken, daha bir insansın"
"Daha yakın, daha bir DOSTSUN"
DİYECEK BİR BAKIŞA
BENİ GÖREN BİR BAKIŞA
MUHTACIM..
Benim yanıma sokulman kolay olmayacaktır
UYARIRIM SENİ DOST!...

Uzun yıllar kendini yetersiz hissetmiş ben,
sana kendini kolayca açamayacaktır..
Bütün gücümle tutunacağım maskelerime,
Ne kadar sokulursan yakınıma,
O denli şiddetli geri iteceğim seni...

Kim olduğumu merak ediyor musun?
Hiç merak etme..
Ben çevrendeki
HER ERKEK VE KADINIM..
MASKE TAKAN HER İNSANIM.

CHARLES C.FINN
(Çeviren: Doğan CÜCELOĞLU)

UYGULAMA FAALİYETİ

HİKÂYE 1

Evde annesi ve babasından pek ilgi görmüyordu. Birileri onunla ilgilenmesini istiyordu. Bu nedenle okulda yaramazlık yaparak ilgi çekmeye çalışıyordu.

Eski okulunda sınıf öğretmeni bunu bilir, tebeşir getirmek gibi ufak tefek işleri ondan isterdi. O da bu işleri yaparken kendisinin önemsenmiş olduğunu hissederdi. Artık yeni bir okulda okuyordu. Hiçbir öğretmeni onu yakından tanımak için bir çaba göstermiyordu.

Bir gün bir öğretmeni onun dikkat çekmek için yaptığı yaramazlıklara kızdı.

“Otur bakayım yerine. Dikkat çekmek için yapıyorsun bu şaklabanlıkları.” Diyerek ona bağırdı. O anda kendini çok kötü hissetti. Sanki foyası ortaya çıkmıştı. İçinde öğretmenine karşı büyük bir öfke duydu.

HİKÂYE 2

Öğretmenine yaklaştı. Bir şeyler söylemek istiyordu ama çekiniyordu. “Anlat bakalım” dedi öğretmeni. Anlatmaya başladı. Bir süre sonra durdu. Acaba öğretmeni onu gerçekten dinliyor muydu? O anda öğretmeni söze girdi.

“Devam et lütfen. Seni dinliyorum.”

Rahatlanmış bir şekilde anlatmaya devam etti.

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ İletişim türlerini avantajları ve dezavantajlarını sıralayınız.	➤ Gerekirse öğrenme faaliyetine dönerek tekrar ediniz.
➤ Bir hafta boyunca, kişisel olarak veya telefonla, sizinle iletişim kuran kişiler hakkında bir günce tutunuz. Kişinin adını, kullandığı iletişim türünü ve iletişim nedenini yazınız. Sonra bu iletişimin ne derece başarılı olduğu hakkında kişisel yorumlarınızı yapınız. Gerçekleştirilen iletişim sürecinin daha başarılı olabilmesi için neler yapılabileceğini belirtiniz.	➤ Dikkatli bir şekilde not alınız. ➤ Kişilerle olan yakınlık derecenizi göz önünde bulundurunuz. ➤ İletişim süreçlerinin başarısını dikkatli bir şekilde analiz ediniz. ➤ Sizden kaynaklanan iletişim engellerinin olup olmadığını dikkatli ve objektif bir şekilde değerlendiriniz.
➤ Aşağıdaki durumların her biri için hangi iletişim türünün kullanılmasının daha doğru olacağını belirtiniz. ➤ 5 Kişiden oluşan okul personelinin, bilgisayarlı bilgi iletişim sistemine geçiş ile ilgili görüşlerini almak. ➤ Bir öğrenciyi başarılarından dolayı kutlamak. ➤ Son iki yılın okul başarı analizini sergilemek. ➤ Sınırlı bir ziyaretçiyi yatıştırmak. ➤ Yarışmada dereceye giren fotoğrafların sergilenmesi.	➤ İletişim türleri konusunu tekrar ediniz. ➤ Verilen iletişim örneklerini dikkatli bir şekilde inceleyiniz. ➤ Benzer örnekleri inceleyiniz.
➤ Yukarıdaki 1. hikâyede iletişimi olumsuz etkileyen iletişim engellerini belirleyiniz.	➤ Dikkatli olunuz.
➤ Yukarıdaki 1. hikâyeyi iletişim engellerini ortadan kaldıracak şekilde yeniden yazınız.	➤ Gerekirse öğrenme faaliyetine geri dönerek tekrar ediniz.
➤ Yukarıdaki 2. Hikâyeyi dikkatli bir şekilde inceleyerek iletişim engellerini belirleyiniz.	➤ İncelemeyi iletişim unsurları açısından dikkatli bir şekilde yapınız.
➤ 2. Hikâyedeki bu engellerin nasıl aşıldığını belirtiniz.	➤ Dikkatli olunuz.

DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ

Aşağıda hazırlanan değerlendirme ölçeğine göre kendiniz ya da arkadaşınızın yaptığı çalışmayı değerlendiriniz. Gerçekleşme düzeyine göre “Evet / Hayır“ seçeneklerinden uygun olan kutucuğu işaretleyiniz.

Gözlenecek Davranışlar	Evet	Hayır
1. İletişim türlerini sıralayarak avantajları ve dezavantajlarını doğru ve eksiksiz bir şekilde sıralayabildiniz mi?		
2. Sizinle iletişime geçen kişileri not ederek iletişim türleri, nedenleri ve iletişim başarıları ile ilgili kişisel fikirlerinizi açıkladınız mı?		
3. Hangi iletişim türünün kullanılmasının daha doğru olduğunu belirleyebildiniz mi?		
4. Hikâyede iletişimi olumsuz etkileyen iletişim engellerini belirleyebildiniz mi?		
5. Hikâyeyi iletişim engellerini ortadan kaldıracak şekilde yeniden yazdınız mı?		
6. Hikâyeyi dikkatli bir şekilde inceleyerek iletişim engellerini belirleyebildiniz mi?		
7. Hikâyedeki iletişim engellerinin nasıl aşıldığını belirtebildiniz mi?		

Cevaplarınızda hayır seçeneği işaretli ise ilgili faaliyete dönerek tekrar ediniz.

Cevaplarınızın tümü evet ise bir sonraki faaliyete geçebilirsiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatli bir şekilde okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi sözlü iletişim arasında yer almaz?
 - A) Yüz yüze görüşmeler,
 - B) Halka hitaplar,
 - C) Telefonla yapılan görüşmeler,
 - D) Fotoğraflar
2. Aşağıdakilerden hangisi sözlü iletişimin avantajları arasında yer alır?
 - A) Verilen haberin anlaşılma derecesi denetlenemez.
 - B) Söylenen kelimenin yazıyla ifade edilen bir kelimeye oranla, yanlış anlaşılma ihtimali daha yüksektir.
 - C) Planlar, politikalar ve stratejilerle ilgili kalıcı ve uzun süreli iletişim için uygun bir iletişim yöntemi değildir.
 - D) Alınan sözlü mesaj, zamanla ya tamamen, ya da kısmen unutulur veya değişikliğe uğrar.
3. Aşağıdakilerden hangisi sözsüz iletişimin özellikleri arasında yer almaz?
 - A) Sözsüz iletişim etkilidir.
 - B) Sözsüz iletişim duyguları belirtir.
 - C) Sözsüz iletişim tek anlamlıdır.
 - D) Sözsüz iletişim belirsizdir.
4. Aşağıdakilerden hangisi örgütsel iletişimde yazının öneminin artmasının nedenleri arasında değildir?
 - A) Örgütsel yapılarda yaşanan büyük ölçekli gelişmeler.
 - B) Yönetimin profesyonel bir uğraş alanı olarak gelişmesi.
 - C) Ekonomik yapı içerisinde bilgiye duyulan ihtiyacın azalması.
 - D) Bilgi alanında artan uzmanlaşma,
5. Aşağıdakilerden hangisi grup iletişiminin etkinliğini artırmak için takip edilecek kurallardan biridir?
 - A) Birey kendini vurgulamalıdır.
 - B) Grup üyesinin düşünce ve görüşleriyle ilgili olarak söyledikleri, bir ihtiyaçla bağlantılı olmalıdır,
 - C) Belli bir zamanda söylenenler, sadece belli bir konu ile ilgili olmalıdır. Böylece grup söylenenleri daha iyi hazmedecektir,
 - D) Söylenenlerin grup üyeleri tarafından anlaşıldığından emin olmak için, konuşma özlü ve üyelerin anlayacağı dille yapılmalıdır.

6. Aşağıdakilerden hangisi iş ortamında iyi iletişimin sağladığı kolaylıklardan biridir?
- A) İnsanlar, ne yapmaları gerektiği konusunda açık bir bilgiye sahip değildir.
 - B) Çalışanların morali bozulur, verim düşer.
 - C) Kaynaklar, doğru zamanda doğru yerdedir.
 - D) Müşterilerde kötü bir izlenim oluşur ve sonuçta iş kaybı meydana gelir.

Aşağıdaki ifadeleri dikkatli bir şekilde okuyarak doğru ifadelerin sonuna D; yanlış ifadelerin sonuna Y koyunuz.

7. () İletişim türlerini, sözlü iletişim, sözsüz iletişim ve yazılı iletişim olmak üzere üç gruba ayırabiliriz.
8. () Beden dilinde kullanılan işaretler değişik kültür ve toplumlarda aynı anlamları içermektedir.
9. () Simgelerin, bir bireyin dışa vurulmayacak şekilde, kişinin kendi içinde üretimi, iletilmesi ve yorumlanması, kişinin başkalarıyla kurduğu iletişimidir.
10. () Kişiler arası iletişim, iki veya daha fazla kişi arasında meydana gelen mesaj alış-veriştir. ()
11. () Destekleyici iletişimin tek amacı, insanlar arasında diyalogu geliştirmektir.
12. () Gruplarda iletişim, merkezi ve merkezi olmayan iletişim şeklinde ortaya çıkar.

Aşağıdaki cümlelerde boş bırakılan yerleri uygun ifadelerle tamamlayınız.

13. Grup ilişkilerinin yapısına göre iletişim; iletişim ve iletişim şeklindedir.
14. Sözlü iletişim, olarak da adlandırılır.
15. Yapılan araştırmalar, kişilerin karşılıklı konuşmalarında mesajın %.....'inin sesli, %.....'inin ise, sessiz kanallarla iletilildiğini göstermiştir.
16. Kişiler arası iletişimin doğru ve etkin kurulmasına, İletişim denir.
17. Organizasyonlarda grup üyeleri arasındaki uyumluluğu sağlayan faktördir.
18. Dünyayı etkileyen boyuttaki değişimlerin temelinde,gelişmeler vardır.
19. Bir kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak, olaylara onun bakış açısıyla bakması ve o kişinin duygu ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi sürecinedenir.

MODÜL DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatli bir şekilde okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdaki seçeneklerden hangisi iletişimin özelliğini ifade etmez?
 - A) İletişim ancak insanların birbirlerini anlama ihtiyaçları sayesinde kurulabilir.
 - B) İletişimde gönderici ve alıcı, mesajın ortak bir anlamı üzerinde anlaşmalıdır.
 - C) Her zaman tek yönlüdür.
 - D) İletişim semboliktir. Semboller, jestler, mimikler, sesler, harfler, rakamlar ve sözcüklerdir
2. Aşağıdakilerden hangisi örgüt içi iletişim fonksiyonları arasında yer almaz?
 - A) Bilgi sağlama
 - B) Ön plana çıkma
 - C) İkna etme ve etkileme
 - D) Birleştirme işlevi
3. Aşağıdakilerden hangisi iletişim sürecinin ikincil unsurlarından biridir?
 - A) Kaynak
 - B) Mesaj
 - C) Alıcı
 - D) Kanal
4. Aşağıdakilerden hangisi etkin bir iletişim için alıcıda bulunması gereken özelliklerden biridir?
 - A) Alıcı seçici olmalıdır.
 - B) Alıcı mesajı algılayabilmesi önemli değildir.
 - C) Alıcı, kaynak olma özelliği taşımamalıdır.
 - D) Alıcı bilgili olmamalıdır.
5. Aşağıdakilerden hangisi etkin bir geri-bildirim özelliğinden biridir?
 - A) Kaynağın amacına ulaşmasını sağlayacak kadar açık ve seçiktir.
 - B) Zamanlama itibarıyla hatalıdır,
 - C) Kişiyi ve kişiliği vurgular,
 - D) Anlaşılmayacak kadar karmaşıktır.
6. Aşağıdakilerden hangisi sözlü iletişimin dezavantajları arasında yer alır?
 - A) Soru sorulabilir.
 - B) Unutulma olasılığı vardır.
 - C) Verilen cevaplar kontrol edilebilir.
 - D) Anlaşılmayan konulara açıklık getirilebilir.

7. Aşağıdakilerden hangisi sözsüz iletişimi kapsamaz?
- A) Yüzdeki anlamlar,
 - B) Göz hareketleri,
 - C) Duruş,
 - D) Telefonla konuşma
8. Aşağıdakilerden hangisi iş ortamında kötü iletişimin doğurduğu sakıncalardan biridir?
- A) Herkes ne yapması gerektiğini bilir.
 - B) İnsanlar, diğerlerinin söylediklerini yanlış anlarlar.
 - C) İşinizi yapmak için, tüm bilgilere ulaşabilirsiniz
 - D) Sorunlar, kurum içindeki bilgi birikimiyle çözülebilir.
9. Aşağıdakilerden hangisi bir iletişim etkinliğinin, kişiler arası iletişim sayılabilmesi için sahip olması gereken unsurlardan biri değildir?
- A) Kişiler arası iletişime katılanlar, belli bir yakınlık içinde yüz-yüze ilişki halinde olmalıdırlar,
 - B) Katılımcılar arasında tek yönlü iletişim olmalıdır.
 - C) Söz konusu mesajlar, sözlü ve sözsüz nitelikte olmalıdır.
 - D) Katılımcılar arasında çift yönlü iletişim olmalıdır.

Aşağıdaki ifadeleri dikkatli bir şekilde okuyarak doğru ifadelerin sonuna D; yanlış ifadelerin sonuna Y koyunuz.

10. Sosyal etkileşim aracı olan iletişim, aynı zamanda insan ihtiyaçlarının doğurduğu, hatta insanın temel faaliyetlerinden biridir. ()
11. İletişim örgüt içi ilişkilerde önemli değildir. ()
12. Kişiler arası iletişim, gönderici ve alıcı olmak üzere en az iki kişiyi gerektirir. ()
13. İletişim her zaman yüz yüze kurulur. ()
14. İletişim, işleyiş yönü bakımından; tek yönlü veya iki yönlü iletişim olmak üzere ikiye ayrılır. ()
15. Ortalama olarak iletişimde kelimeler% 60, ses tonu % 30, beden dili % 10 rol oynar. ()
16. Dil ile iletişimde, kişilerin ne söyledikleri; dil ötesi iletişim de ise nasıl söyledikleri önemlidir. ()
17. Örgütlerde iletişim, sadece formel gruplar arasındaki iletişim şeklinde gerçekleşir. ()
18. Yazılı iletişim, bireyler ve gruplar arasındaki iletişimden çok, örgütsel iletişimde büyük bir öneme sahiptir. ()

Aşağıdaki cümlelerde boş bırakılan yerleri uygun ifadelerle tamamlayınız.

19. İletişimilearasında kurulur.
20. İletişim kanalları..... veolmak üzere iki gruba ayrılır.
21. Yüz yüze olmayan iletişim daha çok kullanılarak yapılan iletişimidir.
22. Mesajlar, ve mesajlar olarak iki gruba ayrılır.
23. Öğretmenler öğrencileri ve diğer okul çalışanlarıyla iş ilişkisi içerisinde çalışırlar.
24. Ortamdaki aşırı sıcak soğuk havadaki nemin yüksek olması kötü ışık düzeni ve gürültülü çevre iletişimi engelleyen etkenlerden bazılarıdır.
25. Etkin iletişim,tam olarak algılaması ve gerekli tepkinin gösterilmesiyle sağlanır.
26. Etkin iletişime, yönlü iletişim süreci denebilir.

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ 1 CEVAP ANAHTARI

1	D	13	D
2	A	14	Y
3	B	15	D
4	C	16	Y
5	A	17	COMMUNİS
6	D	18	İLETİŞİM KANALI
7	C	19	GÖNDERİCİ- ALICI,
8	D	20	KODLAMA
9	Y	21	İKİ
10	D	22	OLUMLU- OLUMSUZ
11	Y	23	TEK YÖNLÜ- İKİ YÖNLÜ
12	D		

ÖĞRENME FAALİYETİ 2 CEVAP ANAHTARI

1	D	11	Y
2	A	12	D
3	C	13	BİÇİMSEL OLMAYAN(İNFORMEL)- BİÇİMSEL (FORMEL)
4	C	14	KONUŞMA DİLİ
5	A	15	35- 65
6	C	16	DESTEKLEYİCİ
7	D	17	İLETİŞİM
8	Y	18	İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİNDEKİ
9	Y	19	EMPATİ
10	D		

MODÜL DEĞERLENDİRME CEVAP ANAHTARI

1	C	14	D
2	B	15	Y
3	D	16	D
4	C	17	Y
5	A	18	D
6	B	19	KAYNAK- HEDEF
7	D	20	FORMEL (RESMİ)- İNFORMEL (RESMİ OLMAYAN)
8	B	21	KİTLE İLETİŞİM ARAÇLARI
9	D	22	SÖZEL- SÖZEL OLMAYAN
10	D	23	PROFESYONEL
11	Y	24	FİZİKSEL
12	D	25	MESAJIN
13	Y	26	İKİ

KAYNAKÇA

- BRİDGE Berna, **Okulda İletişim**, Beyaz Yayınları, İstanbul – 2003.
- GÖKÇE Orhan, **İletişim Bilimine Giriş**, İstanbul – 2003.
- LAZAR Judith, **İletişim Bilimi**, Vadi Yayınları, Ankara – 2001.
- MEB, MEGEP, **İletişim Modülü**, Ankara – 2005.
- RİGEL Nurdoğan, **Rüya Körleşmesi**, Der Yayınevi – İstanbul – 2000.
- SİLLARS Stuart, **İletişim**, MEB Yayınları, Ankara 1995.
- TUTAR Hasan , M. Kemal YILMAZ, **Temel İletişim**, Nobel Yayın Dağıtım Ankara – 2003.
- YÜKSEL Erkan , H. İbrahim GÜRCAN, **Haber Toplama ve Yazma**.
- USLUATA Ayseli, **İletişim**, İletişim Yayınları, İstanbul.
- http://www.geocities.com/psikolojiarsivi/iletisim_kurallari.html.