

ETKİLİ İLETİŞİM

2. Baskı

Editör:

Doç. Dr. Bülent Güven

Yazarlar

Dr. Vesile Alkan

Dr. Mustafa Aydın Başar

Dr. Müyesser Ceylan

Dr. Adil Çoruk

Dr. Nurcan Gökçakan

Dr. Sibel Güven

Dr. Ahmet Zeki Güven

Dr. Çetin Terzi



Editör:

Doç. Dr. Bülent GÜVEN

ETKİLİ İLETİŞİM

ISBN 978-605-364-626-6

Kitap içeriğinin tüm sorumluluğu yazarlarına aittir.

© 2016, Pegem Akademi

Bu kitabın basım, yayın ve satış hakları

Pegem Akademi Yay. Eğt. Dan. Hizm. Tic. Ltd. Şti. ne aittir.

Anılan kuruluşun izni alınmadan kitabın tümü ya da bölümleri, kapak tasarımı; mekanik, elektronik, fotokopi, manyetik, kayıt ya da başka yöntemlerle çoğaltılamaz, basılamaz, dağıtılamaz.

Bu kitap T.C. Kültür Bakanlığı bandrolü ile satılmaktadır.

Okuyucularımızın bandrolü olmayan kitaplar hakkında yayinevimize bilgi vermesini ve bandrolsüz yayınları satın almamasını diliyoruz.

1. Baskı: Kasım, 2013, Ankara

2. Baskı: Ocak 2016, Ankara

Yayın-Proje: Didem Kestek

Dizgi-Grafik Tasarım: Didem Kestek

Kapak Tasarımı: Selda Tunç

Baskı: Salmat Basım Yayıncılık Ambalaj

Sanayi Tic. Ltd. Şti.

Büyük Sanayi 1. Cadde 95/1

İskitler/ANKARA

Tel: 0312-3411020

Yayıncı Sertifika No: 14749

Matbaa Sertifika No: 26062

İletişim

Karanfil 2 Sokak No: 45 Kızılay / ANKARA

Yayınevi 0312 430 67 50 - 430 67 51

Yayınevi Belgeç: 0312 435 44 60

Dağıtım: 0312 434 54 24 - 434 54 08

Dağıtım Belgeç: 0312 431 37 38

Hazırlık Kursları: 0312 419 05 60

E-ileti: pegem@pegem.net

ÖN SÖZ

Kendimizi doğru ifade edebilmek, çevremizi doğru algılayabilmek için sağlıklı ve etkili iletişim kurma becerilerine sahip olmalı ve bu becerileri sürekli olarak geliştirmeye çalışmalıyız. İletişimin insan yaşamında ilişkileri başlatma ve sürdürme açısından önemi tartışılmazdır. Hal böyle olmakla birlikte etkili iletişim kurabilmenin koşullarından biri de “ dinleme kavramının önemini kavrayacak ve gereklerini yerine getirecek şekilde davranışlar sergilemektir. Hemen hemen herkes kimi zaman yanlış anlaşıldığında ya da yanlış anlaşıldığını düşündüğünde iyi dinlenmediğine dikkat çekmekte ve kendini dinletmeye çalışmakta ya da ses tonunu yükseltmeye başlamaktadır.

Günlük yaşamda sıkça karşılaşılan buna benzer durumlar özellikle toplumun büyük kesiminin hizmet aldığı eğitim, sağlık ya da güvenlik hizmetlerinde kötü örneklerle medya da haber olarak yer alabilmektedir. Özellikle eğitim hizmetlerinin sunumunda bu görevi ifa etmekle mükellef bireyler olan öğretmenlerin etkili iletişim becerilerine ve iyi dinleme alışkanlığına sahip olacak şekilde yetiştirilmeleri oldukça önemlidir. Nitekim bu meslek grubunda görev yapan öğretmenler diğer meslek gruplarında hizmet verecek bireylerin yetiştirilmesinde önemli role sahiptirler ve aynı zamanda yetiştirdikleri öğrenciler için birer rol modeldirler.

Öğretmenlik mesleğini icra edecek olan adayların hizmete başladıkları okullarda iletişim kuracakları kişiler yalnızca öğrenciler olmayıp, meslektaşları, okulun yöneticileri ve diğer personel ile hepsinden önemlisi eğitim hizmeti sundukları öğrencilerin ebeveynleri gibi diğer kişiler de olacaktır. Sayılan her bir kitle ile iletişim süreci ise aynı statü ve düzeyde de gerçekleşmeyecektir. Bu bağlamda öğretmenlerin etkili bir iletişim becerisine sahip olmalarının yanı sıra iletişimin türlerine yönelik de bilgi sahibi olmaları gerekmektedir. Sınıf içerisinde başarıyı destekleyici bir dil, meslektaş ve yöneticilerle takım ruhunu destekleyici, çatışmayı azaltıcı ya da çatışmayı yönetici, sorun çözücü ifadeler ve özellikle ebeveynlerin beklentilerini anlayabilmek adına empatik düşünme becerisiyle ortaya çıkarılacak ve suçlayıcı olmayan bir hitap tarzı ihtiyaç duyacakları iletişim biçimlerine örnek gösterilebilir.

Bu kitap, Eğitim Fakültelerinde geleceğin öğretmenleri olarak yetiştirilen adayların mesleki ihtiyaçları temel alınarak hazırlanmıştır. Öğretmen adaylarımız bu eserden Etkili İletişim, Genel İletişim gibi derslerde faydalanabilirler. Eserde temel kavramların tanıtılmasının ardından iletişim türleri, etkili iletişimin kuralları, iletişimde başarısızlığın nedenleri ve çatışma, çatışma çözme ve empati, stres,

risk, motivasyon ve problem çözüme konu başlıklarının ele alındığını göreceksiniz. Etkili iletişim süreci bağlamında önemli görülen bu başlıklar altında alanında uzman değerli akademisyenlerin ünitelerinden yararlanma fırsatına ulaşacaksınız.

Bu bağlamda eserimizin ilk basımının siz okuyucularımız olan öğretmen adaylarımıza yeni ufuklar açma fırsatını da sunmasını dilerken, kitabın oluşmasına üniteleriyle katkı sağlayan tüm yazarlarımıza ve kitabın basım aşamasında emeklerinden ötürü Pegem Akademi Yayıncılık çalışanlarına teşekkürü bir borç bildiğimi belirtmek isterim.

Saygılarımla

Editör

Doç. Dr. Bülent GÜVEN

Ocak 2016

BÖLÜMLER VE YAZARLARI

1. BÖLÜM: İletişim Kavramı ve İletişim Sürecinin Temel Ögeleri

Doç. Dr. Bülent GÜVEN

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi

2. BÖLÜM: İletişim Türleri

Doç. Dr. Vesile ALKAN

Pamukkale Üniversitesi

3. BÖLÜM: Etkili İletişimin Kuralları ve Etkili İletişim Kurma Süreci

Doç. Dr. Ahmet Zeki GÜVEN

Akdeniz Üniversitesi

4. BÖLÜM: İletişimde Çatışma ve Yönetimi

Dr. Mustafa Aydın BAŞAR

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi

5. BÖLÜM: Etkili İletişimde Sihirli Anahtar: Empati

Dr. Adil ÇORUK

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi

6. BÖLÜM: Stres ve Stresle Başa Çıkma

Dr. Sibel GÜVEN

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi

7. BÖLÜM: Risk ve Risk Türleri

Dr. Müyesser CEYLAN

Anadolu Üniversitesi

8. BÖLÜM: Etkili İletişim ve Motivasyon

Dr. Nurcan GÖKÇAKAN

Mersin Üniversitesi

9. BÖLÜM: Problem Çözme

Dr. Çetin TERZİ

Anadolu Üniversitesi

İÇİNDEKİLER

Ön Söz.....

1. BÖLÜM

İLETİŞİM KAVRAMI VE İLETİŞİM SÜRECİNİN TEMEL ÖGELERİ

1. İletişim Sürecine İlişkin Temel Kavramlar.....	5
1.1. Kaynak.....	6
1.2. İleti (Mesaj).....	7
1.3. Kanal	8
1.4. Hedef (Alıcı).....	9
2. İletişim Sürecinin İşleyişi	11
3. İletişimin Özellikleri	12
4. İletişim Türleri	15
Özet	18
Ünite Soruları.....	19
Kaynaklar.....	19
İnternet Kaynakları	20

2. BÖLÜM

İLETİŞİM TÜRLERİ

1. Sözlü iletişim.....	23
1.1. Sözlü İletişimde Dil ve Dil Gelişimi	23
1.2. Sözlü iletişimde Dilin Gücü.....	26
1.3. Sözlerin Söyleniş Tarzı: Vurgu, Tonlama	28
2. Sözsüz İletişim	30
2.1. Sözsüz İletişimin İşlevi	32
2.2. Sözlü ve Sözsüz İletişimde Denge (Tutarlılık).....	33
2.3. Sözsüz İletişim Yolları: Beden Dili	34
2.4. Sözsüz İletişim Yolları: Kişilerarası Mesafe	36
2.5. Sözsüz İletişim Yolları: Jest ve Mimikler	38

2.5.1. Gözler	40
2.6. Sözsüz İletişim Örnekleri	41
2.7. Kültür ve Sözsüz İletişim.....	43
3. Yazılı İletişim.....	45
Ünite Soruları.....	48
Kaynaklar.....	49
İnternet Adresli Bibliyografya.....	51

3. BÖLÜM

ETKİLİ İLETİŞİMİN KURALLARI VE ETKİLİ İLETİŞİM KURMA SÜRECİ

Giriş.....	53
1. Etkili İletişim.....	53
1.1. Sözel Etkili İletişim Becerileri	54
1.2. Sözel Olmayan Etkili İletişim Becerileri	55
2. Etkili İletişimde Dinlemenin Yeri ve Önemi	58
3. Etkili İletişimde Olmazsa Olmaz Bir Kavram: Empati.....	62
4. Etkili İletişimin Önündeki Temel Engeller	63
Özet	64
Ünite Soruları.....	66
Kaynaklar.....	66

4. BÖLÜM

İLETİŞİMDE ÇATIŞMA VE YÖNETİMİ

Giriş.....	67
1. Çatışma Kavramı	68
2. Çatışma Kaynakları.....	70
3. Çatışmanın Olumlu ve Olumsuz Yönleri.....	70
4. Çatışmaya İlişkin Farklı Görüşler	72
5. Çatışma Evreleri	73
6. Çatışma Türleri.....	74
6.1. Tarafra Göre.....	75
6.1.1 Birey içi çatışma	75
6.1.2 Bireyler arası çatışma	78

6.1.3 Birey-grup arası çatışma	79
6.1.4 Gruplar arası çatışma	79
6.1.5 Örgütler arası çatışma	79
6.2. Ortaya Çıkış Biçimine Göre Çatışma	80
6.3. Hiyerarşiye Göre Çatışma	80
6.4. Konusuna Göre Çatışma	81
6.5. Graf Analize Göre İletişim Çatışmaları	82
6.6. Yapısal (Transaksiyonel) Analize Göre Çatışma	84
7. Çatışmanın Yönetimi	85
7.1. Çatışma Yönetim Stratejileri	87
7.2. Johnson ve Johnson'ın Çatışma Ve Sorun Çözme Stratejisi	91
7.3. Kazan - Kaybet Yaklaşımı	93
7.4. Arabuluculuk Yaklaşımı	95
8. Aile İçi İletişimde Çatışma ve Yönetimi	97
8.1. Aile İçi İletişimde Ebeveyn - Çocuk Çatışması	98
8.2. Aile İçi İletişimde Çocuklar Arası Çatışmalar	100
8.3. Ailede Çatışma Yönetimi İçin İzlenecek Yöntemler	101
Özet	105
Ünite Soruları	107
Kaynaklar	109
İnternet Erişimleri	111

5. BÖLÜM

ETKİLİ İLETİŞİMDE SİHİRLİ ANAHTAR: EMPATİ

1. Empati ve Empati ile İlişkili Kavramlar	114
1.1. Empati (Duygudaşlık)	114
1.2. Sempati	117
1.2.1. Empati – Sempati Farkı	117
1.3. Perspektif Alma / Bakış Açısı Oluşturma	118
1.4. Benmerkezcilik	118
1.5. Hayali Katılım	119
1.6. Kişisel Gerilim	119
2. Empatinin Önemi	120
3. Empati Sınıflaması	121
3.1. Onlar Basamağı	122

3.2. Ben Basamağı	122
3.3. Sen Basamağı.....	123
4. Empatik İletişim	124
Ünite Soruları.....	126
Kaynaklar.....	126

6. BÖLÜM

STRES VE STRESLE BAŞA ÇIKMA

1. Stres Kaynakları	130
1.1. Kişisel Stres Kaynakları.....	130
1.2. Çevresel Stres Kaynakları.....	131
1.3. Örgütsel Stres Kaynakları	131
2. Stresin Belirtileri ve Ortaya Çıkışı	132
2. 1. Alarm Dönemi	133
2. 2. Direnç Dönemi.....	133
2. 3. Tükenme Dönemi	133
3. Stres Türleri.....	133
4. Stresin Sonuçları.....	134
4. 1. Fizyolojik Etkiler	134
4. 2. Psikolojik Etkiler	134
4. 3. Davranışsal Etkiler	135
5. Stresle Başa Çıkma (Stres Yönetimi).....	135
5.1. Stresle Başa Çıkmada Bireysel Yöntemler.....	135
5.2. Stresle Başa Çıkmada Örgütsel Yöntemler	136
6. Eğitim Kurumlarında Stres Kavramı	137
7. Öğretmenlerde Stres ve Etkileri	137
8. Öğrencilerde Stres ve Etkileri	139
Özet	139
Ünite Soruları.....	140
Kaynaklar.....	141

7. BÖLÜM

RİSK VE RİSK TÜRLERİ

Giriş.....	143
1. Risk Kavramı.....	144
2. Risk Türleri.....	145
3. Risk Yönetimi.....	150

4. Risk Yönetim Yaklaşımları	153
4.1. Sürekli Risk Yönetimi Yaklaşımı	153
4.2. Bütünsel Yaklaşım	154
4.3. Geniş Bakış Açısı Yaklaşımı.....	155
4.4. Verilere Dayalı Karar Verme ve Risk Yönetimi Yaklaşımı.....	155
4.5. Süreç Yaklaşımı	155
4.6. Sistem Yaklaşımı.....	156
4.7. Tümüleşik Ekip Yaklaşımı.....	156
Özet	157
Ünite Soruları.....	157
Kaynaklar.....	158

8. BÖLÜM

ETKİLİ İLETİŞİM VE MOTİVASYON

1. Motivasyon (Güdülenme).....	159
2. Güdülenmeyi Etkileyen Kişisel Faktörler.....	161
3. Abraham Maslow' un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi	162
4. Motivasyon Türleri.....	165
5. Motivasyon Sürecinde Modeller	165
5.1. Motivasyon Sürecinin Psiko-Dinamik Modeli	165
5.2. Motivasyon Sürecinin Sosyo-Kültürel Modeli	166
6. Motive Edici Bir Öge Olarak İletişim	166
Ünite Soruları.....	167
Kaynaklar.....	168

9. BÖLÜM

PROBLEM ÇÖZME

Giriş.....	169
1. Problem Nedir?.....	170
1.1. Problem Çözme Süreci ve Karar Verme	171
1.2. Problem Çözme Teknikleri.....	174
1.3. Pareto Şeması.....	175
2. Güç Alanı Analizi	177
2.1. PUKÖ (Planla- Uygula-Kontrol Et-Önlem Al) Döngüsü	178

2.2. Balık Kılçığı.....	179
2.3. Problem Çözmeye İlişkin Bireysel Yeterlilikler.....	180
Özet	182
Ünite Soruları.....	183
Kaynaklar.....	184

1. BÖLÜM

İLETİŞİM KAVRAMI VE İLETİŞİM SÜRECİNİN TEMEL ÖGELERİ

Doç. Dr. Bülent GÜVEN

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi

Canlılar yaşamlarını sürdürebilmek, insanlar ise ilişkilerinin tamamını gerçekleştirebilmek için iletişim sürecinin yardımına gereksinim duyarlar. İnsanın biyolojik bir varlık yapısından, sosyal bir varlığa dönüşmesinde en önemli faktörün iletişim olduğu söylemek yanlış olmayacaktır. Psikolojik olarak insanın varlığını diğer insanlara bildirme isteği ve varlığına ilişkin farkındalığının kendine bildirilmesine duyduğu ihtiyaç, iletişim kurma eylemini zorunlu duruma getirmiştir. İnsanoğlunun kurduğu her türlü iletişim psiko-sosyal gereksinimlerinin sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. İnsanın, kendine özgü bireysel varlığını ve toplumsal ilişkilerini, iletişim yoluyla sürdürmesine bağlı olarak iletişim kavramının da insanın varoluşu ile ortaya çıktığını söyleyebiliriz. İlk insanın temel gereksinimlerini karşılamada kullandığı ilkel yöntemler, iletişim konusunda da gözlenmiştir. Örneğin ilk insanların mağara duvarlarına resimler çizmeleri, Kızılderelilerin dumanla, Afrika da yerlilerinin tamtamlarla anlaşmaya ve haberleşmeye çalışmaları bu duruma örnek gösterilebilir. İletişim ihtiyacı içerisindeki bireyler de diğer bireyleri tanımak, kendini tanıtmak ve değerlendirmek için iletişim süreçlerini ve yöntemlerini kullanırlar. Özellikle kişiler arası iletişimle ilgili olarak yapılan ve aşağıda paylaşacağımız tanımların bulunduğu nokta iletişimin psikolojik nitelikli bir bilgi alışverişi olduğudur (Capelle, 1987, akt: Kuzu, 2003). Tüm bireyler için yaşam bir bakıma iletişim kurma serüveni ile geçmektedir. İletişim, sosyal bir varlık olan insanın, kişisel ve toplumsal yaşamının vazgeçilmez parçasıdır. Hatta bireylerin yaşamlarını iletişim kurmadan sürdürmeleri neredeyse imkansızdır diyebiliriz.

Canlılar içinde ileti alışverişi anlamında iletişim kurma becerisine sahip tek tür insan değildir. Tıpkı insanlar gibi hayvanlarda birer canlı olarak kimi fizyolojik ihtiyaçlarla dünyaya gelirler. Beslenme, korunma ve neslin devamını sağlama, tıpkı insan gibi hayvanların da temel fizyolojik ihtiyaçları arasında sayılır. Bütün hayvanlar sayılan bu fizyolojik gereksinimlerini gidermek için önce çevrelerine yönelirler. Bu nedenle yakın çevreleriyle sürekli iletişimde bulunur, çevrelerinden gelen çeşitli uyarıcıları alırlar ve bunlara tepki gösterirler. Çevreden gelen uyarıcılar sayesinde eşlerini bulur, gelebilecek tehlikelerden korunurlar. Hayvanların kendi kendine, aynı türden hayvanlarla ve başka türden canlılarla olmak üzere temelde üç şekilde gerçekleştirdikleri iletişim çabaları onların doğuştan getirdikleri refleksler ya da içgüdülerinin yardımıyla ortaya çıkmaktadır (Gökçe, 2006).

İletişim alanında çalışan bazı uzmanlar çok genel bir tanıımı tercih ederlerken diğer uzmanların yaptıkları tanımlarda daha çok doğrudan insan davranışları üzerine odaklandıkları gözlenmektedir. İnsan, hayvan ve makine arasındaki temel farklılıkları gözönünde bulundurarak iletişimin benzersiz bir insan davranışı olduğunu savunmakta ve tanımlarını bu doğrultuda gerçekleştirmektedirler. Çünkü onlara göre canlılar içinde yalnız insan simge yaratma becerisine sahiptir (Küçük, 2012).

Hayvan adı verilen canlılar açısından açıklanmaya çalışılan iletişim süreci, insan yaşamında daha da önemli ve vazgeçilemez bir ihtiyaçtır. Hem günlük dilde hem de bilimsel alanda yaygın bir biçimde kullanılan iletişim kavramı Latince “bölüşmek” anlamına gelen “communis” kelimesinin karşılığı olan; *kaynaktan alıcıya bilgi aktarma süreci* (Neuberger, 1970) şeklinde tanımlanabileceği gibi, bir güç ya da karşılıklı ilişkilerin aracı (Watzlawick ve diğerleri, 1969) olarak da tanımlanabilmektedir. Bu bağlamda iletişim bilgi, düşünce, davranış gibi niteliklerin bireyler ya da gruplar arasında paylaşılmasını sağlamak için ortaya konan çabalar olarak düşünülebilir. Bu kavramı sadece haberleşme ifadesinin içine hapsetmek, anlamını daraltmak olur; çünkü bireyler ve gruplar arasındaki her türlü ilişkiyi iletişim bağlamında düşünmek doğaldır. Bu yüzden iletişim kavramını, insan davranışlarını değiştirmek amacıyla her türlü terim ve sembolün iletilme süreci olarak ifade etmek daha uygun olacaktır (Kayaalp, 2004: 15).

Alan yazın incelendiğinde iletişim kavramına ilişkin başka tanımlarında yapıldığı görülmektedir. Örneğin Demirel (2000) in; “bir düşüncenin bir duygunun yüz anlatımı, el, kol, baş hareketleri, konuşma ya da yazı, telefon, radyo, televizyon gibi bildirişim araç ve gereçlerinden yararlanarak bir kimseden başka bir kimseye iletimi” şeklinde yaptığı tanım iletişimde kullanılan kanallara vurgu yapar niteliktedir. Her ne kadar tanımda bir kişiden diğerine yapılan aktarım özelliğine dikkat çekilse de genel anlamda, kişi ve çevresi arasında iki yönlü ilişkiyi ilgilendiren,

dinamik, akıcı, devamlı ve değişken bir süreçtir. İletişim kavramına ilişkin yapılan diğer tanımlardan birkaçı; “Kaynaktan alıcıya bilgilerin aktarılması, kaynak ile alıcı arasında olayların anlamlı bir duruma getirilmesi süreci”, “Bilginin, fikirlerin, duyguların, becerilerin, vb’nin simgeler kullanılarak iletilmesi”, “Anlam arama çabası, simgeler aracılığıyla bir kişiden ya da gruptan diğerine bilginin, fikirlerin, duyguların iletimi” (Tutar, 2003), “Duygu, düşünce veya bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılması” (Baltaş, 2007), şeklinde örneklendirilebilirken, toplum adı verilen dinamik ve sosyal yapı açısından iletişim kavramının “mesajlar aracılığıyla gerçekleşen toplumsal etkileşim” şeklinde tanımlandığı da yine literatür incelendiğinde görülmektedir (Tutar, Yılmaz ve Erdönmez, 2004). İletişim sürecinin resmi ağızdan tarifi ise Türk Dil Kurumu Türkçe sözlükte “Duygu, düşünce ya da bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılması, bildirim, haberleşme, iletişim şeklinde yapılmaktadır. Ayrıca, telefon, telgraf, televizyon, radyo vb. araçlardan yararlanarak yürütülen bilgi alışverişi, bildirişim, haberleşme gibi kavramların iletişim kavramına eş anlamlı ya da bu kavramın yerine kullanılabilmesine de dikkat çekilmektedir.

Tanımı ne şekilde yapılmış, nitelikleri ne türde ortaya konmuş olursa olsun iki sistem arasındaki bilgi alışverişini iletişim olarak ifade edebiliriz. Eğer bu süreçte bilgi alışverişi tek yönlü gerçekleşiyorsa “enformasyon” (bilgilendirme) çift yönlü gerçekleşiyorsa “komünikasyon” (iletişim) olarak adlandırılır. Temelde tek yönlü iletişim olarak bildiğimiz enformasyonlar, kimi zaman komünikasyonlara (iletişime) dönüşebilir, kimi zamansa dönüşmez formasyon olarak kalır. Örneğin bir gazetede işçi arama ilanı gazeteyi okuduğumuzda bir enformasyon olarak ifade edilirken işverenle görüşmeye gidildiğinde yüzyüze ya da telefonla görüşme yaptığımızda çift yönlü gerçekleşen bir iletişim işlemine dönüşebilir. Yine satın almak, kiralamak istediğiniz bir ev ile ilgili gördüğümüz, okuduğumuz bir gazete ilanı formasyon iken, ev sahibi ile görüşmeye gittiğimizde iletişime dönüşebilmektedir.

Yukarıda çeşitli şekillerde tanımlanmaya ve özellikleri açıklanmaya çalışılan **iletişim sürecinin temel amacı ise**; karşımızda bulunan kişileri etkilemek ve onlardan etkilenmek olarak ifade edilebilir. Etkileme ve etkilenme kavramlarının doğrudan çağrıştırdığı “etkileşim” sözcüğü ise karşılıklı hareket etme, birbirini etkileme anlamında kullanılan bir terimdir. Püsküllüoğlu (1995), etkileşim kavramını “karşılıklı olarak birbirini etkileme işi”, “neden ile sonucun karşılıklı ilişkisi” şeklinde tanımlamaktadır. Etkileşimin olmadığı bir durumda sağlıklı bir iletişimden söz etmek mümkün değildir. İletişimin etkilemek ve etkilenmek olan temel amacının dışında; bireysel keşfetme, yardım etme, eğlenme ve ikna etme gibi başka amaçları da olduğu bilinmelidir.

“Carey’è (1989) göre telgraf, modern iletişimin başlangıcını temsil eden, iletişimi ulaşımdan ayıran ilk araçtır. Telgraf, mesajı objelerin fiziksel hareketinden ayırmış, aynı zamanda iletişime fiziksel süreçleri aktif olarak kontrol etme imkanı vermiştir. İnsanoğlunun toplumsal bir varlık olması onun sosyal boyutunun ve ilişkilerinin gelişmesinin ancak iletişim kurma becerilerine sahip olmasıyla gerçekleşebileceği düşüncesi, iletişim kurmanın insan yaşamı için ne denli önemli olduğu gerçeğini bir kez daha karşımıza çıkarmaktadır. Özellikle içinde bulunduğumuz hızlı gelişen ve değişen yaşam koşullarının karmaşık yapısını ancak iletişim ve onun sağladığı fırsatlarla anlayabiliriz. Telgraf ile başlayan iletişimin fiziksel hareketlerden ve ulaşımdan ayrılma süreci günümüzde sanal boyuta taşınmış ve sürekli geliştirilmektedir.

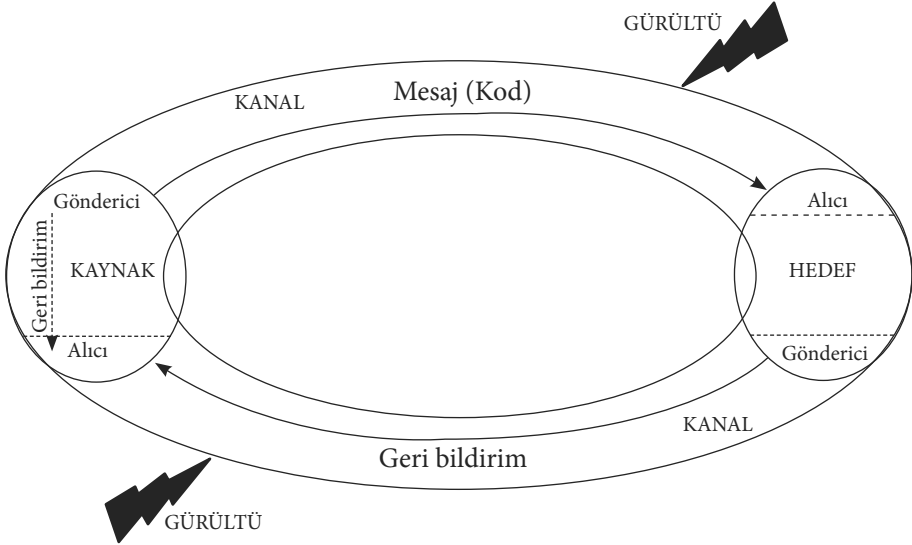
İnsan günlük yaşamında diğer insan(lar)la, kurumlarla, kuruluşlarla, gruplarla ya da kendisiyle iletişim kurarak yaşar (Tutar, Yılmaz ve Erdönmez, 2004). Nerede olursa olsun, insanların yaşadığı en büyük problemlerin iletişimle ilgili nedenlerden kaynaklandığı da bilinmektedir. İletişim düzeyinin kötüleşmesi sonucunda insanların kendi aralarında kurduğu ilişkilerde hayal kırıklığı ve gerginlik yaşamaları sık karşılaşılan bir durumdur. Nitelikli bir iletişim becerisi kazanıldığında insanlar bahsedilen hayal kırıklığı ve gerginliklerin önüne geçilebilir. Her insanın iletişim konusunda temel düzeyde de olsa bilgi sahibi olması gerekmektedir çünkü iletişim yaşamımızın merkezinde yer alan önemli süreçlerden bir tanesidir. Etkili iletişim insanların mesleki yaşamlarında sorunları çözmelerine yardımcı olurken kişisel yaşamlarında da ilişkilerini iyileştirmelerine ve sürdürmelerine destek olur. İletişim uzmanları zayıf iletişimin birçok sorunun oluşmasına neden olduğunu ve etkili iletişimin de bu sorunların çözümünde etkili faktör olduğunu düşünmekte, bu sebeple de bireylerin etkili iletişim konusunda gelişmeleri sağlanacak şekilde eğitilmeleri gerektiğini savunmaktadırlar.

Etkili iletişim kurma konusunda sahip olacağımız beceriler hayatımızın kalitesini artırabilir ve yaşamımıza zenginlik katar. İletişim konusunda çaba sarfetmek; kendimize bakış açımızı geliştirir, bizi olgunlaştırır, kendimize yönelik algımızı, özyeterliliğimizi geliştirmemize yardımcı olur. Başka insanların bize bakışını daha iyi duruma getirebilir. İnsanların genel olarak iyi iletişim kuran insanlara yakınlık duyduğu ve onlarla iletişim kurmaktan hoşlandıkları bilinen bir gerçektir. Yine etkili iletişim becerisine sahip bireyler paylaşımlar sayesinde bildiklerini artırabilirler. Yaşamımız için önem arzeden problem çözme, eleştirel düşünme, konuşma, karar verme gibi becerileri etkili şekilde kullanma özelliği edinebiliriz. Ayrıca mesleki yaşantımızın başarısını artırmaya da katkı sağlayabilir ve hepsinden önemlisi evrensel değerlerle donanmış bir dünya insanı olma anlamında gelişebiliriz.

Daha pek çok yararı sayılabilecek olan etkili iletişime ilişkin olarak bundan sonraki bölümde iletişim sürecinde varolan temel öğeler tanımlanmakta ve nitelikli bir iletişim sürecinin nasıl gerçekleştiği açıklanmaktadır.

1. İletişim Sürecine İlişkin Temel Kavramlar

İnsan yaşamının devamı için gereken fizyolojik ihtiyaçlar kadar doğal ve kaçınılmaz bir süreç olan, anlamların simgeler aracılığıyla karşılıklı paylaşımı olarak tanımlanan iletişim sürecinin, vazgeçilmez dört temel bileşeni (ögesi) (Yüksel, 2009) ve bir de tamamlayıcı diğer adıyla sürecin kontrol mekanizması olmak üzere toplam beş ögesi bulunmaktadır. Temel bileşenler (ögeler); Kaynak, Mesaj, Kanal ve Hedef olarak sıralanırken tamamlayıcı (kontrol) öge dönüt olarak adlandırılır. İletişim süreci, şekil 1’ de yer alan temel iletişim süreci modeline dayalı olarak; kaynağın duygu ve düşüncesini, isteklerini, kodlayarak (mesaj durumuna getirme) uygun kanal yoluyla hedef kişi ya da alıcıya aktarması ve alıcının verdiği tepki (dönüt) ile tamamlanan paylaşma süreci şeklinde açıklanabilir.



Şekil 1.1 Temel İletişim Modeli.

(Kaynak:<http://www.ak-kurt.com/bseib.html> adresinden 21.02.2013 tarihinde alınmıştır.)

1.1. Kaynak

İletişim sürecinde ulaşmak istediği kişi ya da grupta davranış değişikliği oluşturmak üzere iletişim sürecini başlatan varlık “kaynak” olarak adlandırılmaktadır. Kaynak hedefe iletilecek mesajı oluşturmada ve alınan dönütü anlamada kullanılan davranışları (duygu, düşünce, güdü, eylem gibi) üreten “merkez” olarak da isimlendirilebilir. Örneğin bir konferansta konuşmacı, bir kongrede bildiri sunucusu, yazarlar, kitle iletişiminde iletinin (mesajın) oluşturulmasında katkısı olan kişiler kaynağa örnek olarak gösterilebilir. İletişim sürecinin başlaması kaynağın zihinde düşündükleri ile paralellik gösterir. Kaynak kendisine ulaşan bilgi ve verilere göre mesaj iletilecek bir düşünce ya da görüş oluşturur. Düşünce oluşturma aşamasından sonra kaynak, iletmek istediği düşünceleri kodlar. Bu aşamada kaynak, alıcısı olan hedef kişi ya da kişilere düşüncelerini aktarabileceğini umduğu bir dizi simge ve sembolleri (kelimeler, rakamlar, şekiller v.b.) kullanır. Kaynak simge ya da sembolleri kullanarak kodladığı mesajı belirli bir iletişim kanalından alıcıya gönderir (Bayrak, 1995). Bu işlemleri başarılı şekilde gerçekleştirebilmesi kaynağın kafasındaki fikir ya da düşünceleri alıcısına iyi aktarmadaki başarısına bağlıdır. Kaynağın bu konuda başarısını etkileyen faktörler ise kendisi, alıcısı ve iletileceği konu hakkındaki bilgi ve becerileri, kendisine, alıcısına ve iletileceği konuya karşı tutumu, yetmişmiş olduğu ve halen içinde bulunduğu toplumsal ve kültürel çevrenin etkileri ve dile dayalı iletişim becerileri şeklinde sıralanabilir.

Alıcının iletilen bir mesajdaki sonuçları kabul etmesi bir anlamda alıcının kaynağın güvenilirliğine ilişkin algısına bağlıdır. Kaynak güvenilirliği kaynağın sürekli bir özelliği olmayıp, daha çok alıcının kaynağa yüklediği bir özelliktir. Kaynağın yüksek güvenilirlikle algılanması onun çeşitli özelliklere sahip olması ile mümkündür. Örneğin, Singlekary (1978) yaptığı araştırmada, deneklere en güvenilir olarak düşünebilecekleri bir haber kaynağında hangi özellikleri aradıklarını sormuş; tarif edilen kişinin bilgili, ilgi çekici, inanılır, iyi anlaşılabilen, esprili konuşkan ve dengeli biri olabileceği bulgularına ulaşmıştır.

Kaynağın, inanılabilirliğinin ve uzmanlığının dışında bunlarla doğrudan ilgili olmayan ve çekicilik olarak ifade edilebilecek bir başka özelliği de ikna konusundaki etkisini artırabilir. Araştırmalar çekici insanların daha iyi işler bulduklarını, kendine güvenlerinin yüksek olduğunu, çekici olmayan insanlarla karşılaştırıldıklarında daha fazla toplumsal güce sahip olduklarını söylüyorlar. Benzerlik, yakınlık, etkileyici dış görünüş, hoş gitme gibi özelliklerin çekiciliği etkilediği dile getirilmektedir. Kaynak ile alıcı arasında paylaşılan benzerlikler ne denli çok olursa çekicilik de o oranda artabilmektedir. Özellikle ideolojik yönde oluşan benzerliklerin de kaynağın çekiciliğini ve etkililiğini artırdığını ortaya koyan araştırmalara literatürde rastlamak mümkündür.

1.2. İleti (Mesaj)

Kaynak ögesinden sonra yine iletişim sürecinin önemli bir diğer ögesi olan ve ileti şeklinde de ifade edilen mesaj ise; bir ya da birden fazla kişinin davranışlarında değişiklik yapmak amacıyla düzenlenen işaretler örüntüsü (Ergin ve Birol, 2005) şeklinde tanımlanabilir. İleti, kaynak ile alıcı arasındaki ilişkiyi sağlayan temel ögedir. Kaynak sahip olduğu düşünce ya da fikri onunla ilgili olan davranışları alıcı adı verilen hedef kişisiyle paylaşmak istediğinde, onu öncelikle bedensel hareketler dediğimiz, jest, mimik ve bunların yanında söz, resim, ışık, formül vb. sembollerden en az bir ya da birkaçını kullanarak öz anlatımla kodlayarak mesaj haline getirmek durumundadır. Mesajın işaret haline dönüşmesinde kullanılan simgeler ve bunlar arasındaki ilişkileri düzenleyen kuralların tümüne “**kod**” adı verilirken, (Gökçe, 2006) bir bilginin, düşüncenin, duygunun iletme uygun ve hazır bir ileti biçimine dönüştürülmesi işlemi ise “**kodlama**” olarak adlandırılmaktadır. Alıcıya ulaşan bir iletinin yorumlanarak anlamlı bir biçime sokulması işlemine de “**kod açma**” adı verilir (Demiray, 2006). Kodlama da kullanılan “**simgeler**” kişiler açısından iletileri ve olayların anlamlandırılmasını, yorumlanmasını sağlayan araçlardır. Ortaya çıkışları kendiliğinden olmayıp, toplumsal uzlaşıyla belirlenen alış ya da olgulardır. Bu alış ve olgulara anlam kazandıransa toplumsal ve kültürel yaşamdır (Gökçe, 2006). Simgelerin literatürde iki şekilde incelendiğini görebiliriz. Bunlar; doğal ve uzlaşımsal simgelerdir. Doğal ya da diğer adıyla tabii simgeler, temsil ettiği nesne ile doğal ve gerçek bir bağ içinde olan işaretlerdir. Bu tür simgelerin nesnesiyle doğal bağlantısı, başka bir deyişle bir neden-sonuç ilişkisi vardır. Doğal simgeler (dumanın ateşin belirtisi olması gibi) temsil ettikleri nesnelere belirticisidirler. Uzlaşımsal simgeler ise, iletişim amacıyla oluşturulan ya da üretilen simgelerdir. Bu simgelerin nesnesiyle doğal ve nedensel bir ilişki yoktur. Bu simgelerin anlamları uzlaşımlar, ortak kurallar ya da anlaşmalar doğrultusunda belirlenmiştir. Sözcükler, rakamlar, trafik işaretleri uzlaşımsal simgelere örnek olarak gösterilebilir” (Gökçe 2006).

Mesajları oluşturmada kullanılan simgelere benzeyen bir diğer yapı ise sembol olarak adlandırılmaktadır. Sembollerde tıpkı simgeler gibi kültürün üyeleri tarafından tanınabilen ve belirli anlamları olan sözcükler, jestler, resimler ya da nesnelere. Bir dile ya da mesleki teknik alana ait sözcükler, giysi, saç tıraşı, flama ya da statü işaretleri gibi örnekler sembol kapsamında değerlendirilebilir. Her kültürün içerisinde kısa zamanda yeni semboller oluşturulabilir ve yeni semboller eskilerinin yerini alarak diğer sembollerini yok edebilir. Bir kültür grubuna ait semboller de zamanla başka kültürün üyeleri tarafından taklit edilebilir ya da kültürleşme yoluyla başka gruplara, toplumlara geçebilir. Bu nedenle semboller kültürel farklılık modellerinde en yüzeyde bulunur (Gürçayır, 2007).

Kaynağın hedefe ulaşmasında köprü görevi gören, çeşitli simge ve sembollerini içerisinde barındıran ve iletişimin başarısını büyük ölçüde etkileyen faktör olan ileti, kaynak ve hedef için aynı anlamı taşıyan bir yapıda olmalıdır. Algılama sürecinde, bireyin içinde bulunduğu durum, sahip olduğu değer yargıları, amacı, ihtiyacı, beklentisi, içinde yetiştiği toplumsal ve kültürel ortam, bilgisi ve bilgi birikimi, sosyal yaşamdaki deneyimleri ve hatta fiziksel özellikleri vb. faktörler etkin rol oynar. Bu faktörler, genelde seçme ve değerlendirme ölçütleri, ya da “**filtre**” olarak adlandırılır” (Luhmann, 1975; Akt:Gökçe, 2006).

Ayrıca kaynağın ulaştırmak istediği mesajın taşınması gereken birtakım nitelikler olduğu da unutulmamalıdır. Bu niteliklerden en önemlisi, kullanılan dilin iyi tanınmasıdır. Mesajda kullanılan dil, kaynak ve hedef tarafından kolayca anlaşılabilen ortak, açık, net ve kesin bir nitelik taşınmalıdır. Mesajın içeriği ise, yanlış anlamaya yer vermeyecek derecede açık biçimde düzenlenmelidir. Yanı sıra mesajın doğru anlaşılabilmesinde, mesaj içeriğinin alıcı tarafından algılanabilmesi ve yorumlanabilmesi de önemlidir. Bunun için kaynağın mesajı kodlarken, alıcının iletiyi algılama yeteneğini dikkate almayı unutmaması gerekir (Tutar, Yılmaz ve Erdönmez, 2004). Bu bağlamda alıcının mesajı yorumlarken değer yargılarına, inanç, tutum ve beklentilerine göre tavır takınabileceği akıldan çıkarılmamalıdır. Ayrıca mesajların dikkat çekici olması da son derece önemlidir. Bu sebeple mesajların sözel ve görsel unsurları içinde barındıracak bir yapıda düzenlenmesi önerilmektedir (Burnett ve Moriarty, 1998).

1.3. Kanal

İletişim sürecinde kaynağın amaçları doğrultusunda alıcıya gönderdiği mesajları taşıyan yöntem ve tekniklere ya da öz anlatımla mesajın gönderildiği ve alındığı ortama kanal adı verilebilir. Mesajın sunulması için olmazsa olmazlardan sayılan kanal ögesi, ses dalgaları, ışık dalgaları, radyo dalgaları, telefon kabloları, sinir sistemi, ses, söz, müzik, yazı, renk gibi mesaj (ileti) taşıyan araçlar olarak ta düşünülebilir (Cüceloğlu, 1999, akt Şeker, 2000).

İletişimin gerçekleşebilmesi ve etkili olabilmesinde kanal seçiminin çok büyük önemi vardır. İletişimde ulaşılmak istenen amaç(lar), hedefin özellikleri, zaman ve mekan sınırlılıkları ya da olanakları kanalın seçiminde temel bir rol oynar. Başka bir deyişle kime, ne için, neyi iletmek istediğimizle kullanacağımız kanal arasında sıkı bir ilişki vardır. Örneğin; görme engelli bir alıcı için görsel kanalları ya da işitme engelli bulunan bir bireyle iletişim için işitsel kanalları kullanamayız. Kanal seçimi beraberinde araç seçimini de getirir. İletişim araçları, iletileri kanal boyunca aktarılabilir işaretlere dönüştüren fizik ya da teknik araçlardır. Başka şekilde tanımlarsak iletişim aracı, içinde kanallar bulunduran ve kanallar yoluyla ile-

tiyi alan, gönderen, yayan belirli yapısal özelliklere sahip ortam ve nesnelere. Ses, yüz, beden, telefon, kitap, resim, televizyon, radyo, gazete, vb. iletişim araçlarına örnek olarak verebiliriz. Doğru seçilen kanal ya da araçların iletişim sürecine etkisi büyük olduğu gibi, kanalların ve araçların özellikleri de kullanılacak kodların ve iletişim sistemlerinin niteliğini artırmada ayrıca önemlidir.

Sahip olduğumuz her duyu organı bir kanala ilişkin takip işlemini gerçekleştirmektedir. Görme organımız görsel ortamı, kulağımız işitsel ortamı takip etmektedir. Yüz yüze iletişimde ise her iki kanalımız birlikte kullanılır. Gerekliğinde koklama ve hissetmeye ilişkin duyarımızı da kullanarak kanalların sayısını artırabiliriz. Duyularımızın özellik ve yeteneklerine bağlı olarak değişik **çevresel etkiler** gönderilen mesaj ile alınan mesaj arasında farklar oluşmasına; mesajın doğru alınmamasına sebep olabilirler. Özellikle kanal üzerinde etkili olan bozucu faktörler gürültü olarak adlandırılmaktadır (Cüceloğlu, 1997; Fred, 1999). Algılanan ileti ile kaynağın gönderdiği ileti arasında bir farka neden gürültü, iletişim sembollerine olan eklenti ya da bu sembollerin kodlanışında yapılan hatalar (Demiray, 2006) olarak tanımlanabilir. Bu hatalar kaynak ile alıcının iletişim sürecinde alışverişini sekteye uğratmaktadır. İletişimi kesintiye uğratan ya da niteliğini düşüren faktör olan gürültü, iletişim sürecinde karşılıklı alışveriş yapılan iletilerde kaynak ve hedef tarafından öngörülmemiş, istenmeyen ve iletişimin aksamasına ya da kopmasına yol açan unsurları kapsamında barındırır (Gökçe, 2006). Gürültü, anlaşmayı engelleyen her türlü fizyolojik, psikolojik, sosyolojik ya da çevresel etken olabilir. Gürültü kavramı yalnızca ses bağlamında anlaşılmalı yeteri kadar aydınlık olmayan ortamında görsel kanal için gürültü kaynağı olabileceği akıldan çıkarılmamalıdır.

1.4. Hedef (Alıcı)

İletişim sürecinde iletinin ulaşması istenen kimse için verilen ad şeklinde tanımlanan hedef (alıcı), kaynağın gönderdiği mesajı algılaması ve uygun bir cevap vermesi beklenen kişi ya da varlık olarak ta tarif edilebilir. Bir posta alıcısı, bir kitabın ya da derginin okuru, radyo dinleyicisi, televizyon izleyicisi, ders dinleyen öğrenciler hedefe (alıcı) örnek gösterilebilir.

İnsanlararası iletişimden söz edilebilmesi için mutlak surette birilerinin yazdıklarını birilerinin okuması ya da birilerinin söylediklerinin birilerinin dinlemesi gerekir. İletişimde amaç istenen etkinin ve aynı zamanda bir tepkinin yaratılması olduğuna göre bu tepkinin kimden alınacağı sorusu büyük önem kazanmaktadır (Ergin ve Birol, 2005). İletişim sürecinde istenen tepkiyi vermesi beklenenler, süreçte hedef (alıcı) rolünü üstlenenlerdir. İnsanlar arası iletişim sürecinde kaynak