

**İletişim**, iletilen bilginin hem gönderici hem de alıcı tarafından anlaşıldığı ortamda bilginin bir göndericiden bir alıcıya aktarılma sürecidir. Organizmaların çeşitli yöntemlerle bilgi alışverişi yapmalarına olanak tanıyan bir süreçtir.

### İLETİŞİM NEDEN GEREKLİDİR

- Kişi, sosyal çevrede sağlıklı ve mutlu bir yaşam sürmek için iletişim kurmak zorundadır.
- İletişim hayatın vazgeçilmez bir gereğidir
- Ruhsal ve bedensel ihtiyaçlarımızı gidermek için iletişim gereklidir.
- Toplumsal yasa ve kuralları sağlıklı bir şekilde işletebilmek için gereklidir
- İnsan toplumsal bir varlıktır. Ve sürekli iletişim ihtiyacı içerisindedir.
- İletişim kültürünün oluşumunda ve gelişiminde önemli bir rol oynar.
- İletişim insanlar arasındaki bilgi alışverişini sağlar.
- İletişim toplumsal düzenin oluşmasında önemli bir rol oynar.

Her canlı iletişime açıktır ancak bu iletişimin nasıl olduğu da önemlidir. Bir insan ile iyi bir iletişim kurabiliyorsanız bu olumlu iletişim olur. Fakat o insan ile iletişim kurmakta güçlük yaşıyorsanız bu da olumsuz iletişim olmaktadır.

### İLKEL TOPLUMLARDA NASIL İLETİŞİM KURUYORLARDI?

#### a DUMANLA HABERLEŞME

Önceleri dumanla haberleşme vardı. Yanan ateşin üzerinde bir örtüyü sallayarak çeşitli şekillerde dumanlar oluşturuluyor, bu da uzaktan görülüyordu. Karşıdaki de aynı şekilde cevap veriyordu. Kışın neyse de yazın sıcakta ateşin başında haberci olmak pek de kolay değildi.

#### b POSTA GÜVERCİNLERİ

Posta güvercini kavramı oldukça geniş bir anlama gelmektedir. Çok eski dönemlerden beri eşitli güvercin ırkları dünyada posta güvercini olarak kullanılmaktaydı. Bu konudaki ilk kanıtlar M.Ö. 1200 yıllarından gelmektedir, Mısırlılar kullanmaktaydılar. Günümüzden yaklaşık 3200 yıl kadar önce posta güvercinlerinin ilk ataları yetiştirilmekteydi. 1. ve 2. Dünya Savaşı'nda da güvercinler önemli rol oynamışlardır.

### c-YAZI BULUNDUKTAN SONRA NASIL İLETİŞİM KURDULAR?

Matbaanın gelişmesiyle daha çok insan bilgiye ve habere ulaşabildi. Telgraf ve mors kodları uzak bölgeler arasında iletişimi mümkün kıldı. Daha sonra Alexander Graham Bell diğer bir teknolojik gelişme olan telefonu icat etti. Şimdi ise faks makineleri, çağrı cihazları, cep telefonları ve hatta 3 boyutlu faks cihazları var. Televizyonda iletişimi geliştiren önemli bir icattır. Günümüzdeki en son iletişim biçimlerinden biri de internettir. Bugüne kadar hayatımızı değiştiren radyo, televizyon, telefon gibi buluşlara yenilerinin eklenmesiyle insanlar arası iletişim hayatı değişmektedir.

### İLETİŞİM SÜRECİNİN TEMEL ÖĞELERİ

İletişim sürecinin temel öğeleri kaynak, ileti, kanal, kodlayıcı, kodaçan ve alıcıdır.

**1- Kaynak ve Kodlayıcı:** Kaynak,değişik biyo-psikolojik ve bilişsel süreçlerde ürettiği iletileri simgeler aracılığı ile gönderen kişi ya da kişilere denir. Kaynak olmaksızın iletinin gönderilmesi mümkün değildir.

İletilerin iletişim araçları ile gönderilmesi durumunda kodlanması gereklidir. Kodlanma sinyaller veya semboller yardımıyla yapılır. Kaynak, iletmek istediği fikrini dil, resim veya resim gibi simgelerinden birini seçerek gerçekleştirir.

**2-İleti :**Kaynaktan uyarıcıya gönderilen uyarı ya da bir düşüncedir. Sözselsel, görsel, tensel, görsel-işitsel vb. olabilir. İletin iyi anlaşılabilmesi, kaynağın özelliğine bağlıdır. Kaynak, iletinin alıcılar tarafından iyi ve doğru anlaşılması için kullanacağı dille veya diğer simgelere özen göstermesi gerekir.

**3-Kanal(Oluk):** Kanal,iletinin gönderilmesinde kullanılan araçtır. Yani kaynak ile ileti alma durumunda bulunan kişiyi birleştiren bir bağıdır. İletin gönderilmesinde kullanılan iletişim araçları aynı zamanda

kanal işlevi görür. Örneğin televizyon, radyo, gazete vb. kitle iletişim araçları iletileri gönderen alan yada yayan fizik yada teknik araçlardır. İşletmede iletim, yazılar, planlar, programlar aracılığı ile olur.

**4-Kod açıcı-Alıcı:** İletinin iletmek istendiği kişi ya da gruplardır. Alıcı, kaynaktan gelen iletileri alan ve bunlara sözlü, sözsüz tepkide bulunur. Alıcı durumunda bulunan kişinin iletiyi çözmesi ve alıcıya kaynak tarafından aktarılmak istenen bilgiye yakın bir anlam vermesi başarılı bir iletişimle mümkün olabilir.

#### **5-Algilama ve Değerlendirme(Filtre)**

Algılama bilgiyi, mesajı yorumlamada kullanılan zihinsel ve duyumsal bir süreçtir. Algılama, bir olay ve bir nesnenin varlığı üzerinde duyular yoluyla bilgi edinmedir. Algılama süreci kişi çevresindeki uyarıcılara anlam verir. Algılama insanların çevrelerinden bilgi alma ve onları yorumlama sürecidir.

**6- Geri Bildirim(feedback):** İletişim sürecinin son unsuru, geri bildirimdir. İletişim, döngüsel bir süreçtir. Bir mesaj göndericiden alıcıya, sonra tekrar göndericiye geri bildirim yoluyla iletilir. Geri bildirim, dinleyicinin mesajı sözlü, veya sözsüz yorumlama tarzını gösterir.

Etkin iletişim, pozitif geri bildirim sayesinde kurulabilir. Pozitif bir geri iletişim sürecinde şu anlama gelir. Mesaj alınmıştır. Mesaj algılanabilmiştir. Mesaj doğru bir biçimde yorumlanmıştır. Alıcı gelecek adım (geri bildirim) için hazırdır.

## **İLETİŞİM TÜRLERİ**

İletişim, nitelikleri bakımından "yüz yüze iletişim" ve "yüz yüze olmayan iletişim" şeklinde sınıflandırılabilir. Bu sınıflandırmayı da kendi içinde ayrıca sınıflandırmak mümkündür.

### **Yüz Yüze İletişim**

**Sözlü iletişim:** Yazılmış veya yazılmamış kelimelerin söylenmesiyle kurulan iletişimdir. Kişiler arası ilişkide sözlü iletişim ses ve kulağa dayanan iletişimdir. Söz, ilişkinin kurulması ve yürütülmesi için bir araçtır. Sözle (emir vererek veya alarak, isteyerek, rica ederek, susarak, bağırarak, sertçe vs.) ilişki anlamlandırılır.

**Sözsüz iletişim:** Konuşulan sözü içermeyen ifade, bilgi verme veya davranış olarak tanımlanır, örnek olarak jestler, yüz ifadeleri, giyiniş, duruş ve ses tanı ile anlatım veya anlam çıkarmadır. Dolayısıyla sözsüz iletişim, bir ilişkinin söz kullanmadan başlatılması, kurulması ve yürütülmesidir.

### **Yüz yüze Olmayan İletişim**

**Yazılı İletişim:** Uzaktan haberleşmede, bilgi ve deneyimleri zaman içinde biriktirmede sözlü iletişime göre daha güvenilir bir yol olan yazı ile iletmenin kökeni, mağara resimlerine dayanır. Yazılı iletişim; mektuplar, raporlar, özetler, makaleler, basın bildirimleri ile el yazısı, basılı notlar ve bilgisayar ağı gibi elektronik ortamla gönderilen çeşitli yazılan içerir.

## **İLETİŞİM ŞEKİLLERİ**

Yukarıdaki sınıflandırmanın yanı sıra bir toplumsal ilişkiler sistemi olarak iletişim beşe ayrılır.

**1. Kişinin Kendisi ile iletişimi (içsel iletişim):** Kişinin kendi başına yaşamının her anında ve her mekânda yaptığı iletişimdir. Kişi kendisi ile iletişim yaparken düşünür; kendisiyle ve başkalarıyla konuşur.

**2. Kişiler Arası İletişim:** İki kişi arasında genellikle yüz yüze ilişki şeklinde gerçekleşen iletişimdir. Bu iletişim ya fiziksel olarak aynı ortamı paylaşın iki kişinin iletişimi biçiminde gerçekleşir (yüz yüze iletişim) ya da farklı ortamlardaki kişiler arasında herhangi bir iletişim aracı ile gerçekleşir.

**3. Grup iletişimi:** Kişiler arası iletişimin en önemli yanını grup iletişimi oluşturur. Grup iletişimi iki veya daha fazla kişinin birbirlerini etkiledikleri ve birbirlerinden etkilendikleri bir iletişim şeklidir.

**4. Örgütsel iletişim:** Bu iletişim örgütte, gündelik faaliyetlerin yürütülmesini sağlamak ve örgütsel amaçları gerçekleştirmek amacıyla, örgütün unsurları arasında (iç çevre) ve örgütle dış çevre arasında bilgi ve düşünce alış verişidir.

**5. Kitle iletişimi:** Bir kitlesel araçla, söz gelimi televizyon, duvar panoları veya sinemalarla oluşan iletişimdir. Kitle iletişim araçtan, çok sayıdaki izleyiciye ulaşan, iletişim sağlayan araçlardır (gazete, dergi, televizyon, radyo, sinema, video ve yeni iletişim teknolojileri vs.).

**İletişimi Engelleyen Faktörler:** İletişim sürecinde etkin iletişimi engelleyen pek çok faktör vardır. Söz konusu engeller, etkin iletişim yönetimi sayesinde ortadan kaldırılabılır. İletişimde engeller olduğu zaman anlaşmazlıklar olur; bireysel ve örgütsel çatışma ortaya çıkar. Çatışmaları gidermenin en etkin yolu, insanların birbirleriyle yaşadıkları iletişim kopukluklarını ortadan kaldırarak anlaşma ve uzlaşma zemini oluşturmaktır. İletişim engelleri, çeşitli faktörlerden doğabilir. İletişime engel olan faktörlerden bazıları; fiziksel uzaklık, statü farklılığı, cinsiyet farklılıktan, kültürel ve dil farklılıktandır.

- 1-Emir Vermek-Yönlendirmek: “Şikayeti bırak da isine bak”.
- 2-Akıl Vermek Ögüt Vermek: “Yapmalısın etmelisin şeklindeki konuşmalar”.
- 3-Uyarmak Tehdit Etmek: “Bu işi başarmayı istiyorsan hareketlenmeye bak”.
- 4- Çözüm Önerileri Getirmek: “Senin için yapılacak şey daha iyi bir zaman tablosu yapmak”.
- 5- Açıklama Analiz Etme Teşhis Etme: “Bu görevi yapmaktan kaçınmaya çalışıyorsun”.
- 6- Öğretmek Mantıklı Fikirler Söylemek: “Duruma Bir Bakalım Bu İş Tamamlaman İçin Zamanın Var”
- 7- Övme, Aynı Fikirde Olma, Olumlu Değerlendirme Yapma: “Sen hakikaten çok yetenekli bir insansın”.
- 8- Güven Verme Sempati Gösterme Teselli Etme Destekleme: “Böyle hisseden tek kişi sen değilsin”.
- 9- Soru Sorma Derinlemesine Araştırma Sorguya Çekme: “Yardım istemek için neden bu kadar bekledin
- 10- Değerlendirme Tenkit Etme Aynı Fikirde Olmamak: “Sen tembelin tekisin”.
- 11- Ad Takma Gruplandırma Damgalama: “Bebek gibi davranıyorsun”.
- 12- Şaşırtmak, Konuyu Saptırma: “Boş ver daha zevkli şeylerden konuşalım” (Gordon, 1994)
- 13- Kıyaslamak: “Kardeşine bak ne güzel yemeğini yiyor. Abin gibi kibar olmayı öğrenemedin gitti” (Korkut, 2004).

Psikolojik bir mekân algısını yansıtan bu düşünce izin verilmedikçe bir başkasının giremeyeceği bireyin gövdesini çerçeveleyen ve görünmeyen ancak kendisi için belirgin olan bir sınırla çizilmiş özel bir alan anlayışından kaynaklanır. Dört gruba ayırmak mümkündür:

**a-Çok Yakın Alan (Mahrem Alan)** :Bireye en yakın alandır. Bu alan sevgililere, ara sıra aile üyelerine ve belki de birkaç arkadaşına ayrılmıştır. Gövdeden itibaren, 35 cm’lik bir çapı vardır. Vücut temasına ya da çok yakın duruşlara olanak veren yakınlık duyulan kişiler için izin verildiği zamanda ve ölçüde geçerlidir. Mahrem alanın istenmeyen kişiler tarafından aşılmasının iki türlü duygusal değişikliğe neden olabileceğini öne sürmektedir: 1. Sıkıntı, gerginlik, huzursuzluk 2. Saldırganlık eğiliminde artış."

**b-Kişisel alan:** Samimi mesafe 45-50 cm’den başlayarak, 120 cm’ye kadar uzanan alandır. Bu uzaklık özel işlerin tartışılmasına ve dostlara ayrılır. İş ilişkilerinde talimat verirken; meslektaşlar ile çalışma halinde rahatsız olunmayan alandır.

**c-Sosyal alan:** Arkadaşlar, tanıdıklar, çalışma arkadaşları ve geneldeki sosyalleşme etkinlikleri için ayrılan alandır. Bu alan 120 cm’ den 350 cm ye kadar ulaşan alandır.Resmi temaslar için kullanılan örneğin iş toplantılarında uyulan ölçüdür

**d-Genel alan** Bireyin mikro alanının en dış bölgesi genel alan olarak adlandırılır. Bireyin 3,5 metre uzağından başlayıp yaklaşık 7,5 metreye kadar olan kısmı yakın genel alanı, 7,5 metreden başlayıp dış uyaranların algılanabildiği sınıra kadar olan kısmı da uzak genel alanı oluşturmaktadır. Sosyal alanın

bitim noktasından başlayarak genişleyen mesafedir. Genellikle yabancılar için geçerli olan bu mesafe tanıdık kişiler söz konusu olduğunda uzak durma mesafe koyma isteğini yansıtır.

**Korkut (2004) iletişimin sağlıklı olmasında önemli olan temel beceriler olarak “konuşmaya teşvik edici tepkiler verme, soru sorma, etkin dinleme, özetleme, ben dili kullanma ve geri bildirim verme” gibi tepkileri saymıştır.**

**1.Konuşmaya teşvik edici tepkiler verme** Dinlerken ve dinledikten sonra çok az yani asgari düzeyde teşvik edecek sözcükler kullanılarak etkili sözel tepkiler verilebilir. Bu teşvik konuşanın anlattıklarında yer alan anahtar sözcüklerin tekrarlanması ile (...dün,....gördün), tek sözcüklü devam ettiricilerle (hı hı, ee, sonra, başka) konuşmayı sürdürebilecek kısa soruların sorulması ile (nasıl oldu?) gerçekleştirilebilir.

**2. Ben dili kullanma** Konuşmalarımız sen dili ve ben dili içeren ifadelerden oluşur

**Sen Dili** 1.İtham edicidir 2.Suçlayıcıdır ve 3.Sonuçta mesajı alan kişide düşük benlik saygısı oluşturur

**Ben Dili** Mesajı veren kişinin olumsuz duygularını, mesajı alana, onu küçültmeden iletir. Sorumluluk mesajlarıdır yani davranışın sorumluluğunu kişiye bırakır. Kişinin kişiliğine değil davranışına yöneliktir. Karşıdaki kişinin davranışını değiştirme olasılığı yüksektir

Örnekler; Sen dili: akşam yemeğe geç kaldın, düşüncesiz Ben dili: çok üzülüyorum, ailemiz akşam yemeklerinde hiç bir araya gelmiyor

Sen dili: çok pis ve pasaklısın. Ben dili: kirli eşyalarını yatağa koymana sinirleniyorum

Sen dili: çok şey istiyorsun, gözün hiç doymuyor Ben dili: isteklerini karşılayamamak beni üzüyor Sen

dili: saçma sapan sorular sormaktan bıkmıyorsun Ben dili: sorularını anlamakta zorlanıyorum

Ben ileti cümlelerinin bireylerin üzerinde etkili olabilmesi için üç ögeyi içermesi gerekir. 1-Sorun yaratan davranışı tanımlaması, 2-Bu davranışın kişi üzerindeki somut etkisini belirtmesi, 3-Kişinin yaşadığı duyguları dile getirmesi.

Örneğin, sen arkadaşlarımızın yanında benimle alay edince (davranışın tanımı) onların bana saygısının kalmayacağını düşünerek (somut etki) üzülüyorum (duygu).

**Geri bildirim verme** Konuşulanların anlaşılıp anlaşılmadığından emin olmak ve izlenimleri dile getirmek istendiğinde kullanılır. Başkalarının yaptıklarıyla, becerileriyle, performansı ile ilgili bilgi verme süreci olan geribildirim yapıcı olduğunda son derece geliştirici bir tepki verme biçimidir.

### **Etkin Dinleme**

Dinlemektir ve en az konuşma kadar önemlidir. Dinlemek özellikle yöneticiler için iyi insan ilişkilerinin kurulmasında altın bir kuraldır. Dinlemek karşısındakine" ilgi ve saygı göstermenin en güzel yoludur.

### **Etkin Dinlemenin Nitelikleri**

Etkin bir dinlemede şu özellikler bulunmalıdır:

Empatik dinleyici olunmalıdır. Yani kendisini karşısındakinin gözüyle görüp, kulağıyla duyabilecek biçimde dinlemeye hazır olmalıdır

Karşısındakini yüklenirici bir tutum takınmalıdır.

Konuşana uygun zamanlarda başıyla dinlediğini belirtmelidir.

Konuşmacı gibi dinleyici de göz temasına önem vermelidir.

Dinlediğini her davranış ve tutumuyla belli etmelidir. Arada sizi dinliyorum, anlıyorum türünde dinlediğini belli eden sözcükler kullanılmalıdır.

Konuşan kişiye cesaret vermek için arada kısa sorular sormalıdır.

Kendi duygu ve düşüncelerine ters düşen konuşmalar nedeniyle tartışmaya girmemelidir.

Dinlerken küçük notlar almak yararlıdır.

Konuşmanın statü ve etiketine bağlı olarak farklı dinleyici rolü üstlenmek gerekir. Her insan dinlenmeye değer bulunmalıdır. Dinlemek insana saygı göstermenin yoludur.

### **Özetleme**

Etkin dinlemenin en güzel yöntemi, konuşmacının konuşması bittikten sonra anladığını özetleyerek tekrarlamaktır. Böylelikle mesajın ne kadar anlaşıldığı ya da yanlış anlaşıldığı ortaya çıkar ve düzeltilme fırsatı yaratılır.

### **Soru Sorma Tekniği**

Birebir görüşme veya sunuş sırasında konuşmacı ile dinleyici arasında soru sorma iletişimin kalitesini yükseltir. Kişiler arasında dialog oluşmasında katkıda bulunur ve yanlış veya eksik anlaşılma varsa açıklığa kavuşur, öte yandan konuşmacının yönelttiği sorularla dinleyici üzerinde yaratılan etki test edilmiş folur. Ancak bu ikinci durumda bir sınav havasına girilmemelidir

**Genel Sorular** Bu sorular adından da anlaşılacağı gibi tüm gruba yönetilmiş sorulardır. Konuşmacının bu soru tipini seçmesindeki amaç, grubu oluşturan tüm bireylerin konu hakkında düşüncelerini almaktır.

Genel sorular sunuşun başında bireyleri konuya ya da tartışmaya hazırlamak amacını da taşıyabilir

**Direkt Sorular** Bu tür sorular genel soruların aksine katılımcılardan herhangi birine yönetilmiş sorulardır. Ancak bu tür soruları çok dikkatli kullanmak gerekir. Kişileri zor durumda bırakacak sorulardan kaçınılmalıdır. Daha çok grup içinde konunun. Uzmanı olan kişilere yönetilmesinde yarar vardır. Ayrıca bu tür sorular kişilerin çekingenliğini giderir ve katılımcı olmalarını sağlar.

### **Soru Sormanın Kuralları:**

Soru sormada etkinliği sağlamak için uyulması gereken kurallar şöyledir:

Sorular açık, kolay ve anlaşılır olmalıdır.

Direkt sorular katılımcıların uzmanlığına göre dengeli dağıtılmalıdır.

Sorular geniş kapsamlı, dağınık değil bir konu üzerinde odaklanmalıdır.

Çekingen kişilere soru sorularak katılımcılık sağlanmalıdır.

Katılımcıların daha iyi ve aktif dinleyici olmaları için sorular düşündürücü olmalıdır.

Zor sorularla kişileri sıkıştırmak değil, katılımcı olmayı sağlamak amaçlanmalıdır.

Bilgileri yenileyen, pekiştiren, hatırlatan, önemli noktaları öne çıkaran; bir çalışma sonucunu açıklayan; laboratuvar araştırmalarını sunan, anket sonuçlarını ifade eden; önemli olay ve olguları dile getirmek üzere yapılan konuşmalara **sunum** adı verilir.

**Sunumda amaç;** bilgileri yenileme, araştırma ve anket sonuçlarını değerlendirme, bilime katkıda bulunmadır. Sunumlarda dinleyici kitlesinin, konuya ilgi duyan kişilerden oluşur ve sunumda eldeki teknik imkânlardan yararlanmaya özen gösterilir.

### ***Sunumdan önce yapılması gerekenler***

Sunumu yapan kişinin sunumdan önce bazı noktalara dikkat etmesi gerekir.

- Öncelikle bir konu seçilmelidir. Bu konu güncel olmalıdır.
- Sunumun hazırlığında bol ve değişik kaynaktan yararlanmak faydalıdır.
- Sunum yerinin daha önceden görülmesi gerekir.
- Prova yapma, kullanacağı malzemelerin kontrolü sunumu yapan kişinin amacına ulaşmasında yararlı olacaktır.

### ***Sunum sırasında yapılması gerekenler***

- Sunum esnasında ciddi, ağırbaşlı, temiz ve derli toplu görünüm önemlidir.
- Sunum yapacak kişi konuşma anında ses tonuna, jest ve mimiklerine, sahneyi veya kürsüyü rahat kullanmaya özen göstermelidir.
- Konuşmacının dinleyicilerle, başta bakışlar olmak üzere, vücut diliyle iletişim kurması daha etkili olur.
- Konuşmacı ses ve kelimelerin doğru telaffuza özen göstermesi gerekir.
- Sunumda, bilgisayar, cd, disket, projeksiyon cihazı, slayt makineleri, mikrofon gibi teknolojik araçlardan faydalanabiliriz.
- Görsel malzemenin en az espri kadar konuşmanıza ilgi ve tat katacağını unutmamalıyız.

[www.egitimhane.com](http://www.egitimhane.com)