

İletişim

İnsan etkinlik ve ilişkilerinin tümü (yazmak, okumak, dinlemek, çalışmak, eğlenmek, sevmek, istemek, buyurmak, kavga etmek, kendimizi tanıtmak, başkalarını tanımak, öğrenmek, öğretmek vs. vs.) iletişimle ilgilidir. Tüm kişisel ve toplumsal etkinliklerimiz iletişim aracılığıyla gerçekleşir. Kısaca iletişim, günümüzde insan yaşamının dörtte üçünü kaplayan bir olgudur ve bu olgu karmaşık ve dinamik kültürel bir süreçtir.

İletişim Kavramı ve Tanımı

İletişim (ileti alış verişi)

İnsan dışındaki tüm canlılar kalıtsal olarak sahip oldukları iletişim sistemlerini kullanırlar. Yaşamsal gereksinimlerini içgüdüsel olarak karşılarlar; korku, kızgınlık, yakınlık gibi “duygularını”, çıkardıkları seslerle, saldıkları kokularla, renk değişimiyle, beden duruşlarıyla yansıtır. Evcilleştirilen ve eğitilen hayvanların sonradan kazandıkları iletişim davranışları ise koşullanma ile açıklanır. Çünkü hiçbir hayvan kendi yaşantısında öğrendiklerini yavrusuna aktaramaz, öğretmez. Dolayısıyla kültür yaratabilen tek varlık insandır. Kültür, insanoğlunun doğal ve toplumsal çevresi ile etkileşim içinde yarattığı araç-gereç ve teknikler gibi maddi değerleri, inançlar, töreler gibi manevi öğeleri içeren insana özgü yaşam biçimidir. Kültürün en temel yapı taşlarından biri de iletişimdir. Ancak bu iletişim, diğer canlıların (hayvanların) duygusal iletileri ile sınırlı kalmayan, yalnız temel duyguların değil soyut duygu ve düşüncelerin aktarılmasına, paylaşımına olanak veren simgesel kodlara (dil) dayanır.

Birey açısından iletişim, biyolojik varlığının toplumsal /kültürel varlığa dönüşmesini, yaşam boyu toplumsallaşmasını sağlayan en temel süreçtir.

İletişim: kaynaktan alıcıya mesaj iletimidir. /Anlamların paylaşım sürecidir.

İletişimin üç temel unsuru vardır:

1. İletişimi başlatan (iletileri gönderen – **kaynak**)

2. İletiler (**mesaj**-gönderilen içerik)

Mesajın içeriğinde olan anlam yükünü taşıyan ses ya da harf dizgileri gibi yapılara **simge sistemi** denir. (Mors alfabesi, Braille alfabesi, hiyeroglif, Kızılderililerin duman işaretleri vs. vs)

3. İletileri alan (hedef-**alıcı**)

İletişimin Etkinliği:

İletişimin etkinliğinin ölçütü, iletişim sürecinde karşımızdakine ya da hedef kitleye yönelttiğimiz iletinin karşılığında, amaçladığımız sonucun alınıp alınmamasıdır. Bu etkinin sağlanabilmesi için:

1. Mesaj alıcının dikkatini çekecek biçimde kodlanmalı ve açık olmalı
2. İletiyi kodlayan simgeler konusunda alıcı ve vericinin ortak bilgisi bulunmalı
3. İletici alıcının gereksinimine yanıt verecek nitelikte olmalı
4. Alıcının temel değerleri ve tutumları tanınmalı

İletişim Türleri:

1) Sözlü İletişim

Sözlü iletişimler “dil ve dil-ötesi” olmak üzere 2 alt sınıfa ayrılmaktadır. İnsanların karşılıklı konuşmalarını hatta mektuplaşmalarını “dille iletişim” kabul edebiliriz. Dille iletişimde kişiler, ürettikleri bilgileri birbirlerine ileterek anlamlandırırılar. Dil-ötesi iletişim, sesin niteliği ile ilgilidir; sesin tonu ve sesin hızı, şiddeti, hangi kelimelerin vurgulandığı, duraklamalar vb özellikler, dil-ötesi iletişim sayılır. Dille iletişimde kişilerin “ne söyledikleri”, dil ötesi iletişimde ise, “nasıl söyledikleri” önemlidir. Araştırmalar, insanların günlük yaşamda, birbirlerinin ne söylediklerinden çok nasıl söylediklerine dikkat ettiklerini göstermektedir. Karşımızdakinin sözlerinin kapsamı kadar-hatta daha da fazla- ses tonundaki canlılık da bizi ilgilendirir. Yani semantik öğeler kadar dil-ötesi öğeler de iletişimde etkilidir. Yüksek sesle halimizi, hatırımızı soran birisi, daha sonra sesini kısarak “Akşama bize buyur” derse, bu sözden, “Gelmeni pek istemiyorum” anlamını çıkarırız. Bu tür, alçak sesle çabucak söylenivermiş davetlere “yarım ağızla yapıldı” deriz. Bir de davetin yürekten mi, yoksa yarım ağızla mı yapıldığını anlamaya çalışırken, başvurduğumuz önemli ölçütlerden birisi, dil-ötesi öğelerdir.

İsteyerek, farkında olarak yaptığımız konuşmalara “niyet edilmiş dil davranışı” adı verilir. Konuşurken dilimizin sürçmesi ise, niyet edilmemiş dil davranışlarına bir örnektir. Bazı kelimelerin üzerine basa basa konuşmalarımız ya da karşımızdakini korkutmak için bağırmanın, niyet edilmiş dil-ötesi davranışlarıdır. Konuşurken farkında olmadan ses tonumuz açılıp, yükseliyorsa, ya da sesimiz titriyorsa, bu durumda niyet edilmiş dil-ötesi davranışlar söz konusudur.

2) Yazılı İletişim

İnsanın zaman ve mekandaki ilişki sınırlılıklarını genişletmede en etkin iletişim biçimidir. Uzaktan haberleşmede, bilgi ve deneyimleri zaman içinde biriktirme de sözlü iletişime göre daha güvenilir bir yol olan yazı ile iletmenin kökeni, mağara resimlerindedir.

Ekonomik gereklerle ortaya çıkan, bazı toplumsal, kültürel ilişki ve kurumlar üzerinde etkili olmuştur. Buna karşılık bu kurumlar da yazının evrim ve yayılma süreçlerinin yönünü ve hızını belirlemişlerdir.

3) Sözsüz İletişim

İyi bir dinleyici, iletişim kurduğu kişinin, yalnız söylediklerini değil, yüz, el, kol ve bedeniyle yaptıklarını da “duyar”; Çünkü yüz ifadeleri, el ve kol hareketleri, bedenin duruş tarzı, sesin tonu gibi sözsüz mesajlar kullanılarak da iletişim kurulur. Karşı karşıya gelerek kurulan kişiler arası iletişimlerde, hem sözlü, hem de sözsüz mesajlar aynı anda kullanılır. Bu konuşmalarda, mesaj alışverişinin ancak küçük bir bölümünü sözlü mesajlar oluşturur. Yüz ifadeleri, el kol hareketleri, bedenin konumu ve sesin yükselip alçalmasıyla gönderilen sözsüz mesajlar iletişimde kullanılan mesajların daha büyük bir bölümünü kapsar.

İnsanların duygularını anlamak kimi zaman gerçekten zordur. Kendilerine soramazsınız, çünkü ne hissettiklerini çoğunlukla söylemek istemezler; söylemek isteseler bile çoğu kez, duygularını kendileri de pek bilmezler. Bu kişilerin kafalarının içine girip ne hissettiklerinin öğrenilemeyeceğine göre, yüz ifadelerine, beden belirtilerine bakarak, o anda nasıl bir duygu içinde olduklarını anlamaya çalışırız. Bedensel belirtileri anlayabilmek için, bu belirtilere duyarlılık kazanmak gerekir .

SÖZSÜZ İLETİŞİMİN ÖZELLİKLERİ

İletişimin Yokluğunu Olanaksız Kılma

İki kişinin belli ortamda birlikte bulunması, aralarında sözlü bir iletişim kurulmasa bile karşılıklı görsel iletilerin akışını sağlayabilir. Çünkü, kişilerin davranışları, oluşları, giyim kuşamları, birbirlerine en azından sevgi düzeyinde nasıl bir insan oldukları ya da ne türden duygular içinde buldukları konularında ipuçları verirler.

Duygu ve coşkuları yetkin bir biçimde dile getirme

İnsanın bilişsel iletimlerini aktarmada en temel araç olan konuşma dili duygu ve coşkularını dile getirmede çoğu kez yetersiz kalır. Bu nedenle, duygusal konuşmalar, jestlere, mimiklere en çok başvuru yapılan konuşmalardır. Kısaca, sözcükler genelde içerik bilgisi taşırlar. Sözsüz iletişim ise duygusal bilgiyi dışa vurur. Bir bakış, bir dokunuş içten gelen sevgi ya da hayranlık duygularını satırlar doldurulacak kadar çok sözden daha yetkin biçimde dile getirilebileceği gibi , akla gelebilecek en kötü sözler bile bazen tek bir bakış kadar etkili olmazlar.

İnsanlar arasındaki ilişkileri tanımlama ve belirleme

Kişiler arası iletişimde ses tonu, araya konan mesafe, giyim kuşam özellikleri, vücudun duruşu, vb gibi sözsüz iletişim öğeleri ilişkilerin nasıl anlaşılması gerektiğini belirler. Bu türden iletileri ikincil ilişkilerde birbirini tanımayan kişiler açısından olduğu kadar, birincil ilişkilerde de çok önemlidir. Çünkü, ilişkilerin biçimi ve yönü hakkındaki tanımlama o andaki iletişim biçimini ve içeriğini de etkiler. Biz de her zaman sıcak ve sevecen bir tonla konuşan ve karşılaşıncı kucaklaşan bir arkadaşımızın, resmi bir tavırla konuşması ve el sıkması ya ortam gereklerine uygun olarak ya da içinde bulunduğu -bizimle ilgili veya ilgisiz- ruhsal durumla bağlantılı olarak ilişkilerimizin nasıl belirlenmek istendiğini açıklar.

Sözel İçerik hakkında bilgi verme

Görsel iletişim, genellikle sözlü iletişimin yorumlanmasında, başka bir deyişle sözel iletilerin anlamlandırılmasında ipuçları verir. Aynı sözlerin değişik tonlarda ya da değişik bedensel hareketlerle söylenmesi, değişik anlamları içerir. Kuşkusuz bu durum kişiler arasında iletişim sürecinde belirlenmiş ya da belirlenmekte olan ilişkilerle yakından ilgilidir. Görsel iletişimin, ilişkilerin ve sözel iletişimin içeriğinin nasıl anlaşılması gerektiğini bildiren bu özelliğine üst iletişim sağlama özelliği de denir

Güvenilir iletiler sağlama

Genellikle sözsüz iletişim, sözlü iletişimlerden daha güvenilir bir kaynak oluşturur. Bazı durumlarda insanlar söylemek istediklerinden değişik sözler söylerler, başka bir deyişle, gerçek duygu ve düşüncelerini dile getirmezler ya da getiremezler. İnsanın sözüyle özünün bir olmaması bazen istedik bir yalandan bazen ortam ve koşullardan kaynaklanır. Bu bakımdan, sözsüz iletiler, sözel iletilerden daha güvenilirdirler. Bu nedenle, genelde hepimiz, söylenenlerin gerçekliğini yargılamak için bu türden iletilere daima bilinçli olmasa da dikkat

ederiz. Sezgilerimiz ve deneyimlerimiz bir suskunluğun, bir bakış atışın ya da bakışları kaçıışın bize sözler kadar çoğu kez onlardan daha güvenilir iletiler sunduklarını öğretmiştir. Genellikle hepimiz sözsüz iletişim biçimlerini, sözlerimizi destekleyecek ve pekiştirecek şekilde kullanmaya çalışırız

Kültüre göre biçimlenme

Sözsüz iletişim biçimleri, konuşma ve yazı diline göre daha evrensel sayılırlar. Bununla birlikte, anlamları açısından benzerlikleri bulunsa da hepsi kültüre göredir. Başka bir deyişle, her toplumun kültüründe sözsüz iletişim öğeleri dağarcığı ve bu dağarcığını kullanım biçimi kendine özgüdür. Örneğin, gülme davranışı insanın sevgisini, bir şeyin komik bulunmasını yansıtmaya açısından evrensel bir davranış olmakla birlikte, kimin nerede ve nasıl güleceği kültürel olarak belirlenir. “Çok gülenin çok ağladığına” inanılan bizim gibi kültürlerde açıkça ve içten kahaaha atmak yakışık olmayan bir davranıştır; az ve elle saklayarak gülme en doğrusu sayılır

YARARLANILAN KAYNAKLAR

Cücelođlu, D. (1997). Yeniden İnsan İnsana. İstanbul: Remzi Kitabevi.

Dökmen, Ü. (1996). İletişim Çatışmaları ve Empati. İstanbul: Sistem Yayıncılık.