**İLETİŞİM NEDİR?**

İnsanoğlunun dumanla ve mağara duvarlarına basit figürler çizmesiyle başlayan haberleşme macerası aslında her dönemde ve kullanılan her yöntem ve teknikte bireyin kendini anlatma, duygu ve düşüncelerini dile getirme, görüş ve kanaatlerini paylaşma ve diğerlerini anlama ihtiyacının doğal bir sonucudur.

İletişim sözcüğü Batı dillerindeki “communication” sözcüğünün karşılığı olarak dilimizde kullanılmaktadır. **Commmunication** sözcüğünün kökeninde Latince ***communis***sözcüğü bulunmakta ve bu kavramda birçok kişiye ve nesneye ait, ortaklaşa gerçekleştirilen anlamında kullanılmaktadır.

İletişim bir organizmanın bir uyarıcıya gösterdiği ayırıcı tepkidir (Aktaran: Trenholm, 2008: 20).

* İnsanın olduğu her yerde kişiler, gruplar ve türler arasında karşılıklı gerçekleşen, mesajların değiş-tokuşu sürecidir (Cemalcılar, 1988: 305).
* Duygu, düşünce, fikir, bilgi ve kültürü kapsayan anlamların semboller yardımıyla aktarıldığı bir süreçtir (Tutar, 2003: 34).
* Anlamları itibarıyla uzlaşılmış simgeler yoluyla değişik zaman ve mekan boyutlarında gerçekleşen bilgi, düşünce ve duyguların aktarılması ve alışverişidir (Zıllıoğlu, 2007: 22).
* Bilgi, düşünce, duygu, tutum ve kanılarla, davranış biçimlerinin kaynak ile alıcı arasındaki bir ilişki yoluyla bir insan ya da insanlardan diğerine bazı kanallar kullanılarak, anlam olarak üzerinde uzlaşılan simgeler aracılığıyla değişimi ve aktarılması sürecidir (Yüksel, 2010: 11).
* Canlılar içinde, yalnız insan simge yaratma becerisine sahiptir. Bu özelliği ile insan duygularını, düşüncelerini, bilgi birikimini biriktirip kendinden sonraki nesillere aktarabilmektedir. Bu da insanın iletişim becerisinin toplumun değişiminde belli işaretlerle; kağıda, taşa, toprağa, tahtaya vb. dökülmesi ile de yazı doğmuştur.

Dildeki sözcüklerin; duyguların ve düşüncelerin gelişmesinde çok önemli bir rol oynadığını göstermektedir. İşte bu bilgi birikimi sayesinde iletişim, önceleri mağaralarda bulunan sembolik çizimler aracılığı ile gerçekleşirken günümüzde televizyon, radyo, bilgisayar, cep telefonu, internet gibi iletişim teknolojileri ile daha etkin ve katılımlı bir şekilde gerçekleşebilmektedir.

Bireylerarası ve grup içinde gerçekleştirdiğimiz günlük iletişimlerimizde sıklıkla diğerlerinin tutum ve davranışlarını değiştirmek için onları bazı konularda ikna etmeye çalışırız. Bazı araştırmacılar kurduğumuz tüm iletişimlerin aslında ikna etmek için olduğunu iddia etmektedir (Canary, Cody, & Manusov, 2000).

İletişim kuramları, iletişim sürecinin ve bu süreçte yer alanların öğelerine ayrılabileceği, bu öğelerin ve bunlar arasındaki ilişkilerin incelenerek, işleyiş düzeninin kavranabileceği varsayımına dayanır. Bu doğrultuda düşünüldüğünde iletişim sürecinde yer alan öğeler; kaynak, ileti, kodlama-kod açma, kanal, alıcı, geri-bildirim ve gürültü şeklinde sıralanabilir.

**Kaynak**

**İletişim sürecinde mesajı gönderen ve iletişim sürecini başlatan öğedir.** Kaynak, algılama, seçme, düşünme, yorumlama süreçlerinde ürettiği anlamlı iletileri simgeler aracılığı ile gönderendir. İletişim sürecinin başlangıcında kaynak iletmek istediğini, kendisinin ve alıcının anlayabileceği şekilde kodlar. **Kaynak, iletiyi alıcıya gönderen kişi, grup ya da kurum olabilir.**

• ***Denem alanı****,* kişinin geçmiş yaşantılarını, inanç ve tutumlarını, gereksinimlerini içinde barındırmaktadır. Birey için iletilerin anlamlı hale gelmesinde, bireyin temel fizyolojik ihtiyaçlarının yanında güven, güç başarı, bağlılık gibi gereksinimleri kaynak kişi ile ilgili düşünceler ve önyargıları içeren tutumlar, toplumsal değerler doğrultusunda benimsenen doğrular denem alanını oluşturur.

• ***İletişim ortamı***ile ilgili dış etkenler olarak, kaynağın bulunduğu ortamla ilgili fizyolojik ve çevresel etkileri betimler. Işık miktarı, insan sayısı, kaynak-hedef arasındaki fiziksel mesafe gibi unsurlar bu bağlamda ele alınabilir. Öte yandan kılık kıyafet, roller, toplumsal statülere ilişkin davranış beklentileri ve davranış kuralları da referans çerçevesini şekillendirir.

**İleti (Mesaj)**

Bir kişinin diğer kişiye ya da bir grup insana iletmek istediği fikir, düşünce ya da duygunun sözlü ya da sözsüz biçimidir. İletişim sürecinde kaynaktan gönderilen; bilgi, görüş ve davranışların kaynak tarafından ortak sembollere bağlı kalarak kodlanması durumu olarak da tanımlanmaktadır (Odabaşı ve Oyman, 2002:17).

Kişiler arasındaki iletişimde sorunlar, öncelikle anlam uzlaşmazlığından kaynaklanır. Biz anlatmak istediğimizi biliriz, karşı taraf anlamak istediğini duyar. Anlamın hem toplumsal yaşantılarla ilgili kültürel bir boyutu hem de bireysel yaşantılarla ilgili öznel bir boyutu vardır.

İletişim alanında çalışan bazı uzmanlar çok genel bir tanımı tercih ederlerken diğerleri de doğrudan insan davranışları üzerine odaklanmaktadırlar. İnsan, hayvan ve makine arasıdaki temel farklılıkları gözönünde bulundurarak iletişimin benzersiz bir insan davranışı olduğunu savunmaktadırlar ve tanımlarını bu doğrultuda yapmaktadırlar. **Çünkü canlılar içinde yalnız insan simge yaratma becerisine sahiptir.** Bu özelliği ile insan duygularını, düşüncelerini, bilgi birikimi biriktirip kendinden sonraki nesillere aktarabilmektedir.

İnsanlar iletişim kurarken bilinçli ya da bilinçsiz, farkında olarak ya da olmadan belirli amaçlar doğrultusunda hareket ederler. Bu amaçlar; keşfetmek, ilişki kurmak, yardım etmek, ikna etmek, eğlenmek şeklinde sıralanabilir.

İletişimi durağan değil, sürekli gelişmeleri içersinde barındıran ve bu gelişmelerin başka bir duruma dönüşmesini içeren bir süreç olarak ele almak gerekir. Süreç, bir olayın düzenli olarak ve birbirini izleyen değişmelerle gelişmesi, başka bir olaya dönüşmesidir. Süreç kavramı, sürekliliği, değişimi ve gelişimi içerir.

**Kodlama**

**Kodlama kaynak tarafından iletiye yüklenen anlamdır.** Amaç, iletiye kaynak tarafından yüklenen bu anlamın alıcı tarafından aynı anlam çerçevesinde çözümlenmesi ve bu doğrultuda yansıma verilmesidir. Kaynağın düşüncesi, başkalarının da anlayabileceği bir biçimde ifade edilmelidir.

Dil, kodlama için en önemli basamaktır. Bu bağlamda jestler, mimikler, hareketler gibi önemli ve hatta karmaşık kodlama yolları da aslında dile dayanmaktadır. Nesneleri, olguları, olayları nasıl adlandıracağımızı bilmezsek, onlar hakkında iletişimde bulunmamız güç olur (Yüksel, 2008: 18). Tasarlanan iletinin kimi zaman ses tonlaması, kimi zaman mimik kimi zaman da jestlerle anlam yaratması beklenebilir. Örneğin öğretmen derse girdiğinde sınıfa sessiz olmaları konusunda bir uyarı yapmak için elini tahtaya ya da masaya vurduğunda aslında dersin başladığını, artık sessiz olunması gerektiğini sözcüklere dökmeden bir kodlama yapabilir.

**Kod Açma**

Kod açma işleminde dinleme ve algılar önemli bir yer tutar. Dinleme; sözlü ve/veya sözsüz iletileri alma, (kavrama, yorumlama ve değerlendirme işlemlerinden sonra) onlardan bir anlam oluşturma ve onlara tepkide bulunma sürecidir. Dinleme çoğu zaman iletişimin unutulan bir parçasıdır, ancak iletişimle ilgili en temel ve en önemli becerilerden biridir. Dinleme pasif bir eylem değil bilinçli bir etkinliktir. İnsanlar seçici algıyı işe koşarak seçici bir şekilde dinlerler.

**Göstergeler**

**Göstergeler duyularımız yoluyla kavradığımız, kullanıcıların kabulüne bağlı, kendisinden farklı bir şeye gönderme yapan sembollerdir.** Erkman’a göre (1987), göstergeleri görüntüsel göstergeler (ikon), belirtisel göstergeler ve simgeler olmak üzere üç kısımda incelemek mümkündür (Aktaran Zıllıoğlu: 2007:6):

* **Görüntüsel göstergeler:** Haritaları, heykelleri, karikatürleri, fotoğrafları görüntüsel göstergeler olarak sıralamak mümkündür. Tuvalet kapılarında kadını ve erkeği simgeleyen figürler sıkça görülmektedir. Bunlar, gerçek nesnenin yerini tutan ve anlam olarak onu çağrıştıran bir pipo, ayakkabı, bir erkek ya da kadın silueti şeklinde de olabilir.
* **Belirtisel göstergeler:** Gerçek hayattaki nesne ile varoluşsal bağlantısı olan göstergelere işaret etmektedir. Haber amaçlı kullanılan tamtam sesi, ya da ders zilinin çalması belirtisel gösterge olarak gösterilebilir. Termometredeki değişimler de birer belirtisel göstergedir. Çünkü gerçek hayattaki durumlardaki değişimlerle ilişki içersindedir.
* **Nedensiz gösterge (simge):** Nesneyle uzlaşmalı, anlaşmalı ve kurallara bağlı bir ilişki içerisindedir. Örneğin kalem dediğimizde kalem ile gerçek dünyada bizim nesne olarak algıladığımız ilişki, sadece dil ve kültüre özgü anlaşma ve kurallar sonucu oluşmuştur. Aslında kalem dediğimizde aklımıza nesne olarak kalemin gelmesi, yıllara ve yaşanmışlıklara dayalı bir anlamı barındırır.

Kişiler, işte belirtilen tüm bu simge ve göstergeleri kullanarak iletişim kurarlar. Simge ve göstergelerin paylaşılması, kaynak ve alıcıda benzer anlamların oluşmasıyla iletişim gerçekleşmiş olur. Simge aslında görüntü ile nesne arasındaki anlamsal ya da yerleşik ilişkiyi kapsamaktadır (Lazar, 2001). Örneğin, bir okula ait üniforma özel bir grubun ve ait olduğu eğitim grubuyla ilgili anlamı ifade etmektedir. Tüm bu simgesel ifadelerin iletişim yoluyla paylaşıldığını ve paylaşılarak çoğaldığını söylemek mümkündür.

**Kanal (Oluk)**

**İletinin kodlandıktan sonra, kod açma sürecinin gerçekleştiği ana kadar izlediği yol kanal olarak adlandırılmaktadır.** Bir başka ifade ile kanalı; bilgi, duygu, düşüncelerin kaynak ve alıcı tarafından paylaşımının gerçekleşmesi sürecinde, iletilerin üzerine yüklendiği araçlar şeklinde tanımlamak mümkündür (Demiray, 1994: 15). İletişimde kanal dendiğinde, ışık dalgaları, radyo dalgaları, ses dalgaları, telefon kabloları, sinir sistemi gibi iletiyi taşıyan ortamlar kastedilmektedir.

**Alıcı (Hedef)**

* **Kaynağın gönderdiği iletilerin hedefidir.** Alıcı, konum itibarıyla tek bir kişi, kişiler, kurum ya da bir örgüt olabilmektedir.

**Geri-Bildirim (Yansıma)**

* **Alıcının algıladığı ve yorumladığı iletilere, sözlü ve/veya sözsüz tepki verme sürecidir.** Kaynak ve hedef arasındaki geriye bilgi akışı olarak tanımlanabilecek geri bildirim, mesajın alıcı tarafından anlaşılıp anlaşılmadığının, ne şekilde anlaşıldığının ve yorumlandığının kaynak tarafından bilinmesine olanak sağlar.

**Gürültü**

* İletinin anlaşılması ya da iletilmesini engelleyen her şey gürültü olarak değerlendirilmektedir. Gürültü tüm iletişim sürecinin işlemesini engeller.