**SÖZLÜ İLETİŞİM**

Aristo insan için “konuşan hayvandır” ifadesini kullanmıştır ama insanı hayvanlardan ayıran en önemli özellik sembollerle iletişim kurabiliyor olması ve geliştirdiği karmaşık dil sistemidir.

İnsanlar dil sayesinde duygularını düşüncelerini ve birikimlerini birbirlerine aktarabilmektedirler. İnsanın doğada yalnız kalamazlığı nedeniyle bir arada durabilmesini, eşgüdümlü işleyebilmesini ve en önemlisi anlaşabilmesini, uzlaşabilmesini sağlayan yetisidir dil. Toplumsal düzeyde ise, üretilen bilginin sonraki nesillere aktarılmasında önemli bir rol üstlenmektedir.

Belli bir andaki tüm bilgi yükümüz, tüm deneyimlerimiz olarak değerlendirilebilecek olan referans çerçevesi, dış dünyayı, oradan gelen uyaranları algılamamızda bize referans olur. Sözlü, yazılı, sözsüz her türlü iletişim biçiminde iletiye kendi referans çerçevemize göre anlam veririz.

İnsan konuşma yetisiyle doğsa da bunu daha sonra toplumda geliştirir. Ünlü düşünür Wittgenstein, “dilimin sınırları dünyamın sınırları” derken dilin sınırlandırıcı yapısından da bahsetmiştir. Dil ile dış dünyayı anlamlandırırız ve bu anlamlandırma sırasında da içinde bulunduğumuz toplumun değer yargılarını ve kültürünü paylaşır, toplumla bütünleşir, kültürü yeniden üretir ve toplumun bir üyesi olarak varlığımızı devam ettiririz.

**Konuşma ve dil ile ilgili ilk sistematik görüşleri, Eski Yunan felsefesinde bulmaktayız.** Örneğin, Herakleitos, akıl ve söz anlamında kullandığı “logos”u tüm evrenin ve insan bilgisinin temel ilkesi olarak değerlendirmiştir. Bu yaklaşıma göre insan dünyasında konuşma yetisi her şeyin odak noktasıdır. Evreni anlamak ve kavramak için konuşmayı kavramak gerekmektedir.

Bir başka yaklaşım Sofistlerin yaklaşımıdır. Asıl üzerinde durdukları konu, dilin günlük toplumsal ve siyasal yaşamda nasıl kullanılacağıdır. Sofistlere göre bir dil kuramının asıl işlevi konuşma ya da hitabet sanatının geliştirilmesi olmalıdır. Sofistlere göre sözler şeylerin doğasını dile getirmek ya da onları tanımlamak için değil, insanlarda duygular uyandırmak ve onları belli ve istendik yönde davranış değişikliğine yönlendirmek için kullanılmalıydı (Zıllıoğlu, 1993).

Konuşmanın ve dilin kökeni ile ilgili daha bilimsel ve sistematik yaklaşımları 19. Yüzyıl’da bulmak mümkündür. Bu yaklaşımları da belli kamplarda toplayabiliriz (Taşer, 2004) :

* ***Ünlem kuramı:*** Hayvanlardaki iletişim örneklerinden yola çıkarak ilkel insanların da coşkusal tepkilerini dile getirdikleri ünlemlerle, konuşmanın başlamış olabileceği görüşünü paylaşanların değerlendirdikleri bir kuramdır.
* ***Yansıtma kuramı:*** İnsanın ilk önce doğadaki sesleri yansılaması ile konuşmanın ortaya çıktığını söylemektedir.
* ***İş şarkısı kuramı:*** Konuşmanın ortaya çıkışını ilkel insanın birlikte çalışmasına bağlamaktadırlar.
* ***Jest kuramı:*** Bedensel hareketler olan jestleri coşkuların ve duyguların dile geldiği içgüdüsel hareketler olarak ele almaktadır. Düşünürlere göre ilkel insanın konuşmasında görsel işaretler işitsel işaretlerden önce gelmektedir. Fakat yakın zamanlara kadar jestten işitsel işaretlere geçiş konusu karanlıkta kalmıştır. Bu konuya bir açıklama şu yöndedir: İnsanı konuşmaya yönlendiren şey elleriyle yeterince konuşamamak olamazdı bu işi vücut hareketleriyle de doğal olarak halletmesi mümkündü. Araç gereç geliştirdikten sonradır ki  sürekli bu araçları kullanmak zorunda kalmak yüzünden daha önce elle yapılan jestler yerini giderek ağzın dilin dudakların hareketlerine bırakmıştır.
* ***Toplumsal denetim kuramı:***Diğer dört kuramda olmayan bir kavramı içerir. Bu kavram toplumsal denetim dürtüsüdür. Bu eylem, simgesel bir biçimde diğer bireylerin davranışlarında denetim sağlamak ve kendi kişisel beklenti ve gereksinimlerini doyurmak amacına yönelik olarak gelişmiştir.

Düşünürler, konuşmanın ilkel insanda da, çocukta da konuşmanın çevresini denetim altına almak güdüsü ile başladığı görüşünde birleşmektedirler.

Dil, yalnızca duygu ve düşünceleri aktaran bir araç olarak değerlendirilemez. Aynı zamanda bireyin düşüncelerini oluşturmasının da bir aracı, rehberidir. Dil, kişinin çevresi ve kendisi arasında bir yorum perdesi gibidir. Birey, dış dünyayı bu yorum perdesi aracılığı ile değerlendirir. Böylece kişi gerçekliği belirli bir biçimde algılar. Bu aynı zamanda kişinin değişik algılama yönlerini görmesini de engelleyebilir.

Dış dünya tekillerden oluşmuş bir kaostur. İnsanlar dil sayesinde çevrelerini bir kozmoz yani bir düzen şeklinde algılarlar. Dilin temeli soyutlama ve sınıflandırmadır. İnsanlar bu soyutlamayı yaparken nesnelerin, olayların, kişilerin belli benzerliklerini kullanarak onları sınıflandırırlar. Böylece dil bir tanımlama aracı olduğu kadar sınıflandırma aracıdır.

Bir dildeki belli bir sözcük dağarcığı o dile sahip olan toplumun kültür yaşamı ile doğrudan ilgilidir. Örneğin avcı toplayıcı bir toplumun dilindeki sözcükler ile bir tarım toplumunun sözcükleri birbirinden farklı olacaktır. Bu toplumlarda, sözgelişi sanayi toplumunun gerektirdiği kelimeleri bulamayabiliriz.

Başka toplumların kullandığı bazı kelimeler de bizim dilimizde yoktur. Türkçe’de kar sözcüğü için yalnızca bir sözcük kullanılırken Eskimo dilinde karın özel biçim ve rengiyle ilgili 18 sözcük kullanılmaktadır (Zıllıoğlu, 1993).

Örneğin Amazonlarda yaşayan yerlilerin konuşmalarında bizim şehirliler olarak kullandığımızdan kat be kat fazla bitki ve hayvan ismi yer alacaktır. Bir başka örnek vermek gerekirse, doğa ile daha uyumlu bir kültür olarak kabul edilen Japon kültüründe bizim kültürümüzdeki 4 mevsim, 24 mevsime bölünmüş ve her birinin adı doğada gözlemlenen olaylara göre belirlenmiştir (Zıllıoğlu, 1993).

Sözlü iletişimle ilgili olarak bazı önemli kavramlardan bahsetmek gereklidir. Retorik ya da hitabet sanatı içerisinde iletişim mesajlarını düzenlediğimiz birer strateji olarak da kullanılan etos, patos ve logos kavramlarını ele alacağız.

**Etos,** iyi bir konuşmacının sahip olması gereken bir özellik olarak, konuşmacının söyledikleri ile yaptıklarının, içiyle dışının ya da kişiliğinin çelişmemesi demektir. Ahlaklı olmak olarak da aklınızda tutabilirsiniz. Konuşmacının kişiliği, önemli bir konudur.

**Patos,** duygularla ilgilidir. Dinleyicilerin duygularını anlayabilme ve yönlendirebilme yetisi olarak düşünülebilir. Patos sahibi bir konuşmacının, referans çerçevesi kavramına oldukça aşina olması gerekir.

**Logos** sahibi bir konuşmacı bilgilidir. Konuştuğu konu hakkında bilgi sahibidir. Fakat burada bilgi diye kast ettiğimiz nedir? Bilgi hiyerarşik düzeylerden oluşur. Konuşmacı bu düzeyler arasında belli bir seviyede olmalıdır ki konusuna hâkim olsun. Konuşmacı, konu hakkında bilgi sahibi olarak dinleyicinin mantığına hitap etmelidir.

Etos, patos ve logos kavramlarını, etik, empati ve mantık olarak da tanımlayabiliriz.

YAZILI İLETİŞİM

* Bilginin kalıcı olmasını sağlar.
* Bilginin aynen aktarılmasını sağlar.
* Gelecekte başvurmak amacıyla iletişimin kalıcı olarak kaydedilmesini sağlar.
* Uzun iletilerin aktarılması için en ideal yoldur.
* İletide izinsiz olarak yapılabilecek değişiklik riskini en aza indirir.
* Kesin, açık ve kapsamlı bir şekilde iletişim kurmayı sağlar.
* Aynı anda birden çok kişiye iletinin ulaştırılmasını sağlar.

Yazmanın gücünden yararlanmak ve sağlıklı yazılı iletişim kurabilmek için uyulması gereken çeşitli kurallar vardır. Bunlar dikkate alındığında ortaya çıkan sonuç çok daha etkili olacaktır (Küçük, 2012):

* + Yazıda kullanacağınız sözcüklerin anlamını iyi bilin ve yerinde kullanın.
	+ Her cümlede bir düşünceyi, her paragrafa tek bir konuyu anlatmaya çalışın.
	+ Mümkün olduğunca kısa cümleler yazmaya çalışın.
	+ Olumlu ifadeler kullanın çünkü olumsuz ifadeler daha zor anlaşılmaktadır.
	+ Özne-yüklem uyumuna dikkat edin.
	+ Yazdıklarınızı tekrar okuyarak ifadelerinizin doğruluğundan ve açıklığından emin olun.
	+ Dikkat edilmesini istediğiniz sözcük veya cümleleri belirginleştirin. (altını çizin, italik yazın, vb.)
	+ Fazla abartılı ve gereksiz sözcüklerden kaçının.
	+ Eski, az kullanılan, herkes tarafından bilinmeyen sözcükleri ve deyimleri kullanmayın.
	+ Gereksiz tekrarlardan kaçının.
	+ Okuyucuyu düşünerek yazın.

**SÖZSÜZ İLETİŞİM**

İletişimin temel bir yönünü sözsüz iletişim oluşturur. Başka deyişle, günlük yaşamda gerçekleştirilen ilişkilerde başvurulan simgesel kodlar içinde sözsüz olanlar, anlam yaratma ve paylaşmada çoğu kez bilincinde olmaksızın, ama kaçınılmaz olarak sürekli kullanılırlar. Bireylerarası yüz yüze iletişimde doğal olarak yer alan ses tonlaması, yüz ifadeleri, mimikler, beden hareketleri, jestler sözlü iletişimin çerçevesini ve anlamını belirlemede her zaman etkili olmuştur.

* ***Sözsüz iletişim etkilidir.***Bazı anlamlar, özellikle duygular, sözsüz iletişimle daha etkili ve dolaysız biçimde ifade edilebilir. Duygu ve ilişkiyle ilgili en etkili mesajlar sözsüz mesajlardır.
* ***Sözsüz iletişim duyguları belirtir*.** Düşünceler sözlü iletişimle, duygular ise, sözsüz iletişimle daha iyi ifade edilir: Örneğin; yorgunluğu ve kızgınlığı sözsüz mesajlarla çok daha etkili ifade edebiliriz.
* ***Sözsüz iletişim belirsizdir*.** Sözsüz iletişimde belirsizlik derecesi yüksektir. Bireyin gerçek duygularını daha iyi yansıtabilir. Örneğin; espriler yapıp gülüp eğlendiğiniz bir arkadaşınızın birdenbire derin bir sessizliğe gömülmesini nasıl yorumlarsınız? Bu sessizliğin bir tek anlamı mı vardır, yoksa bunu birkaç türlü yorumlamak mümkün müdür? İşte böyle bir durum sözsüz iletişimin belirsizliğini gözler önüne sermektedir.