**İLETİŞİMİN İLKELERİ**

* **İletişim kendinizde başlar:** Kendinizi nasıl gördüğünüz, nasıl iletişim kurduğunuzu belirler. Birey olarak dünyaya ilişkin kavrayışımız onunla ilgili deneyimlerimizle sınırlıdır.
* **İletişim diğerlerini içerir:** Filozof George Herbert Mead (1967) kişilerin kurdukları iletişimle var olduklarını söylemektedir. Bir çocuk diğer insanların beklentileri doğrultusunda, sözlü ve sözsüz semboller aracılığıyla rollerini onaylamayı öğrenir. Kişi kendi öz saygısını ve nasıl bir insan olduğuna ilişkin inancını tabii ki kendisi belirler, ancak bunun yanında diğer insanların sizi sınıflandırdığı da bir gerçektir. Diğer insanlardan aldığımız olumlu, olumsuz ya da tarafsız iletiler kim olduğunuzu belirlemede önemli bir rol oynarlar.
* **İletişimin hem bir içeriği hem de bir ilişkili boyutu vardır:** Tüm iletilerin bir içeriği bir de ilişkili boyutu vardır. Yani her iletinin bir düz anlamı bir de yan anlamı vardır diyebiliriz. İletiler gerçek davranışın ne olması gerektiğini belirtir ve iletişim kuranlar arasında bir ilişki durumunu ortaya koyar. Bunlar her iletinin içinde yer alan iki önemli öğedir. İletinin içeriği beklenen davranışı tasvir ederken, ilişkili boyut ise nasıl yorumlanması gerektiğini anlatır. Bu anlamda iletişim kişiler arasındaki anlamların değiş-tokuşu olarak ele alınmaktadır. Örneğin; Size “Otur” dendiğinde bu kısa iletinin içeriği sizden oturmanız istendiğini söylemektedir. İlişkili olarak da size bu iletiyi aktaran buraya oturmanız gerektiğini söyleyen bir otorite olduğunu size söylemektedir. “Otur!” ve “Buraya oturabilirsiniz” ya da “Lütfen şöyle oturun” iletileri arasındaki ifade farkını göz önünde bulundurduğumuzda içeriğin özünde aynı olduğunu ancak ilişkili boyutun çok farklı olduğunu görebiliriz.
* **İletişim karmaşık bir süreçtir:** Bazılarına göre iletişim basitçe bir kaynaktan diğerine bilginin aktarılmasıdır. Bu mantıkla iletişim tanımlandığında herhangi bir zamanda bir web sayfasındaki bilgiye eriştiğinizde iletişim gerçekleşmiştir denebilir. Eğer okuduğunuz yazı çok karmaşıksa orada aktarılmak istenen mesaj tam olarak anlaşılmayabilir. Basitçe birinin size söylediği bir şeyi tekrar edebilirsiniz, ancak mesajın içeriğini ve niyetini tam olarak anlayamayabilirsiniz. Tüm bunlar iletişimin basit bilgi aktarımının ötesinde bir olgu olduğunu göstermektedir.
* **İletişimin niceliği, iletişimin niteliğini arttırmaz:** Kurduğumuz iletişimin miktarının artması daha doğru, daha iyi ve anlamları paylaşabildiğimiz etkili bir iletişim kurduğumuzun göstergesi olamaz. Fazla bilgi yanlış anlamalara neden olabilir, dinleme ve empati becerilerini işe koşmayı zorlaştırabilir. İletişim laf kalabalığına dönüştüğünde olumlu sonuçlara götürmez. Bu nedenle kurulan iletişimin niteliği daha önemlidir.
* **İletişim kaçınılmazdır, geriye döndürülemez ve tekrar edilemez:** İletişim hayatımızın hemen hemen her anında gerçekleşmektedir. Hiç kimseyle iletişim kurmadığımız anlarda bile kendi kendimizle iç iletişim kurar, düşünür, hayal kurar, planlar yapar ve bizi çevreleyen dünyaya tepkiler veririz. Sessiz kaldığımız, kendimizle iletişim kurmadığımız zamanlarda bile çevremizdeki diğer insanları gözlemler ve onların davranışlarından çıkarsamalar yaparız.

**İLETİŞİMİN BAĞLAMI**

* Bağlam bir şey meydana gelirken içinde bulunduğu ilişkili koşullardır. Başka bir deyişle bağlam, bir söz ya da davranışın içinde geliştiği ve ona anlam kazandıran çevre olarak da tanımlamaktadır.
* İletişimin içinde geliştiği bağlam genellikle dört boyutla açıklanmaktadır. Bunlar sırasıyla fiziksel, sosyal-psikolojik, zamansal ve kültürel bağlamlardır.
* Fiziksel bağlam, iletişimin meydana geldiği elle tutulur, gözle görülür somut çevredir.
* Sosyal-psikolojik bağlam, katılımcılar arasındaki statü ilişkileri, roller ve insanların içinde iletişim kurdukları toplumun kültürel kuralları gibi öğeleri içerir.
* Zamansal bağlam, iletişimin gerçekleştiği bir günü içerdiği kadar tarihi de içerir. Kısmen mesajın etkisi ve uygunluğu iletildiği zamana bağlıdır, bu da tarihsel bağlamın önemli olduğunu göstermektedir. Örneğin; ırkla, cinsiyetle, dinle ilgili tutum ve değerlere ilişkin mesajların tarihsel süreç içerisinde nasıl farklı şekillerde dile getirildiğini ve bunlara nasıl farklı şekillerde tepkide bulunulduğunu düşündüğümüzde zamanın mesajın etkisi ve uygunluğu üzerindeki etkisini daha iyi anlayabiliriz.
* Kültür ilgili her şey kültürel bağlamı oluşturur. **Kültür, bir toplumun tarihsel süreç içinde ürettiği ve kuşaktan kuşağa aktardığı her türlü maddi ve manevi özelliklerin bütünüdür.**

**İLETİŞİMİN İŞLEVLERİ**

* Örgütsel iletişimin önemli işlevleri vardır. Örgütsel iletişimin işlevleri; **bilgi sağlama, ikna etme ve etkileme, emredici ve öğretici iletişim kurma ve birleştirme** olmak üzere dört grupta toplanmaktadır (Gürgen, 2007: 39).
* ***a. Bilgi Sağlama İşlevi***
* Bilgi alışverişi, iletişimin en temel işlevi olarak kabul edilir. Örgütün hedeflerine ulaşmak amacıyla, etkinliklerin gerçekleştirilebilmesi için; çalışanların neyi, nasıl ve neden yapacaklarını bilmeleri, dolayısıyla da bilgi sahibi olmaları gerekmektedir.
* **b. *İkna Etme ve Etkileme İşlevi***
* **İkna etme;** insanın karşısındaki kişi ve kişilerin davranış, düşünce ve tutumlarını istenen biçimde etkileme ve değiştirme sürecidir. **Etkileme ise**, kişilerin tutum ve davranışlarını, onların istek ve amaçlarına ters düşmeyecek şekilde, daha uzun sürede değiştirme girişimidir. İkna etmeye ilişkin iletişimin amacı açıkça ortaya konmasına karşın, etkilemede daha gizli ve uzun dönemli iletişim stratejisi izlemek gerekir.
* ***c. Emredici ve Öğretici İşlevi***
* Örgütlerde yöneticiler, astlarıyla yalnızca bilgi vermek için değil; neyi, nasıl yapacaklarını söylemek ve onlara yön vermek veya davranışlarını yönlendirmek amacıyla da iletişim kurarlar. Astların, örgütsel amaçlar doğrultusunda performans göstermeleri için, eğitim gereksinmelerinin karşılanması gerekir. Eğitimin başarılı olması için, eğitici ve eğitilenler arasında olumlu bir iletişim kurulması gerekir.
* ***d. Birleştirme ve Eşgüdüm Sağlama İşlevi***
* Kültürel olarak bir toplumsal sistem içerisinde yer alan kişilerin, karşılıklı ilişki ve bağlılığını sürdürebilmeleri iletişim ile mümkündür. Bireylerin örgütsel amaçlar etrafında toplanmalarını sağlayan iletişim, aynı zamanda bireylerin psikolojik bütünlüğünü ve dengesini korumada da önemli bir işleve sahiptir.